



.....
UNITE DE COORDINATION DES PROJETS SANTE -
BANQUE MONDIALE



.....



.....

Financement de Projets d'Investissement (IPF)

**Projet Contingent de Réponse aux Urgences
(CERP)**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version Finale

Mai 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	i
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES FIGURES.....	iv
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES.....	v
1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET.....	1
1.1 Contexte et justification	1
1.1.1. <i>Contexte</i>	1
1.1.2. <i>Justification</i>	1
1.2 Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.....	2
1.2.1. <i>Principes</i>	2
1.2.2. <i>Objectifs</i>	3
1.3. Description du Projet.....	3
1.3.1. <i>Durée du CERP</i>	3
1.3.2. <i>Objectifs de développement du Projet</i>	4
1.3.2. <i>Composantes et activités du Projet</i>	4
1.4. Aperçu des risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du Projet.....	4
1.5. Résumé de l’approche méthodologique appliquée.....	5
1.6. Activités éligibles	6
1.7. Localisation et bénéficiaires du Projet.....	8
1.8. Normes applicables en matière de mobilisation des parties prenantes	8
1.8.1. <i>Réglementation nationale</i>	8
1.8.2. <i>Exigences de la Norme environnementale et sociale n°10</i>	8
1.9. Cadre de mise en œuvre du CERP	9
1.9.1. <i>Unité de Coordination du Projet CERP</i>	9
1.9.2. <i>Comité Technique</i>	9
2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	9
2.1. Cartographie des parties prenantes de la mise en œuvre du projet.....	9
2.1.1. <i>Parties prenantes intéressées</i>	10
2.1.2. <i>Parties prenantes affectées bénéficiaires du projet</i>	17
2.1.3. <i>Individus ou groupes vulnérables</i>	19
2.2. Synthèse d’analyse des parties prenantes au projet.....	22
2.3. Synthèse des besoins des parties prenantes	23
2.4. Priorisation des parties prenantes.....	31

3.	PLAN D'ENGAGEMENT OU DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	31
3.1.	Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	31
3.2.	Méthode de mobilisation des parties prenantes	34
3.3.	Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation de l'information	36
3.3.1.	<i>Matrice opérationnelle de communication</i>	36
3.4.	Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables	38
3.5.	Calendrier prévisionnel d'engagement des parties prenantes	39
3.6.	Examen des commentaires	39
3.7.	Phases ultérieures du projet	40
4.	RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	40
4.1.	Description des modalités de coordination et de mise en œuvre	40
4.2.	Fonctions et responsabilités de gestion	41
5.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	41
5.1.1.	<i>Justification du MGP</i>	42
5.1.2.	<i>Objectif du MGP</i>	42
5.1.3.	<i>Principes directeurs du MGP</i>	42
5.2.	Typologie des plaintes	46
5.2.1.	<i>Plaintes non sensibles potentielles</i>	46
5.2.2.	<i>Plaintes sensibles potentielles</i>	46
5.3.	Instances de gestion des plaintes	47
5.3.1.	<i>Instance de règlement au niveau local</i>	47
5.3.2.	<i>Instance de règlement au niveau départemental</i>	48
5.3.3.	<i>Instance de règlement au niveau régional</i>	48
5.3.4.	<i>Instance de règlement au niveau national</i>	49
5.3.5.	<i>Recours à la justice</i>	50
5.4.	Rôles de l'Unité de gestion du projet	51
5.5.	Procédures de traitement des plaintes	52
5.5.1.	<i>Canaux de transmission des plaintes/réclamations</i>	52
5.5.2.	<i>Tri, catégorisation et examen de la recevabilité des plaintes : analyse de la plainte</i>	52
5.5.3.	<i>Traitement des plaintes non-sensibles</i>	53
5.5.4.	<i>Délai de traitement de la plainte</i>	54
5.6.	Plaintes sensibles	55
5.6.1.	<i>Options pour réclamer</i>	56
5.6.2.	<i>Dispositif de traitement des plaintes sensibles</i>	56
5.6.3.	<i>Délai et feedback après la dénonciation des plaintes dites sensibles</i>	56
5.7.	Rapportage et communication sur les plaintes	59

5.7.1. *Archivage de l'information* 59

5.8. MGP des travailleurs..... 59

6. SUIVI-EVALUATION ET ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS 60

6.1. Renforcement des capacités..... 60

6.2. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi 60

6.3. Rapports aux groupes de parties prenantes..... 62

6.4 Modalités de rapportage 62

7. BUDGET INDICATIF DES ACTIVITES PMPP 63

CONCLUSION.....65

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1 – Activités susceptibles d’être inclus dans la liste positive du CERP</i>	<i>25</i>
<i>Tableau 2 – Catégorie des parties prenantes et leurs rôles.....</i>	Erreur ! Signet non défini.
<i>Tableau 3 – Synthèse d’analyse des rôles et Intérêt des parties prenantes affectées bénéficiaires du projet</i>	<i>35</i>
<i>Tableau 4 – Composition des individus ou groupes vulnérables</i>	<i>37</i>
<i>Tableau 5 – Intérêt et rôles des groupes vulnérables</i>	<i>38</i>
<i>Tableau 6 – Synthèse d’analyse d’influence et de l’intérêt des parties prenantes</i>	<i>40</i>
<i>Tableau 7 – Répartition des participants par catégorie d’acteurs et par sexe</i>	<i>40</i>
<i>Tableau 8 – Synthèse des points discutés lors des consultations des parties prenantes</i>	<i>43</i>
<i>Tableau 9 – Synthèse des besoins des parties prenantes et modalités d’interaction</i>	<i>46</i>
<i>Tableau 10 – Priorisation des principales parties prenantes</i>	<i>49</i>
<i>Tableau 11 – Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes</i>	<i>51</i>
<i>Tableau 12 – Technique de consultation et de divulgation proposées</i>	<i>54</i>
<i>Tableau 13 – Matrice opérationnel de communication</i>	<i>57</i>
<i>Tableau 14 – Principes fondamentaux du mécanisme fonctionnel et participatif.....</i>	<i>67</i>
<i>Tableau 15 – Délais de traitement des plaintes.....</i>	<i>79</i>
<i>Tableau 16 – Indicateur de suivi et évaluation du MGP.....</i>	<i>85</i>
<i>Tableau 17 – Reporting et suivi des activités de consultation</i>	<i>87</i>
<i>Tableau 18 – Budget de la mise en oeuvre du PMPP.....</i>	<i>88</i>

LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1 : Etapes séquentielles des procédures de gestion et résolution de plaintes</i>	Erreur ! Signet non défini.
<i>Figure 2 : Schéma illustratif de procédure de la gestion des plaintes non sensibles.....</i>	<i>78</i>
<i>Figure 3 : Schéma de gestion des plaintes et de prise en charge des incidents de VBG/EAS/HS</i>	<i>81</i>

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ANStat	: Agence Nationale de la Statistique
ARSIP	: Alliance des Religieux pour la Santé Intégrale et la Promotion de la Personne Humaine en Côte d'Ivoire
ASAPSU	: Association de Soutien à l'Autopromotion Sanitaire Urbaine
ASC	: Agent de Santé Communautaire
BM	: Banque mondiale
BCAH	: Bureau de la Coordination des Affaires Humanitaires
CCSC	: Communication pour le Changement Social et Comportemental
CEDEAO	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CERP	: Contingent Emergency Response Project / Projet de Réponse d'Urgence Contingente
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
COFIL	: Comité de Pilotage
COTECH	: Comité Technique
CREC	: Communication sur les Risques et Engagement Communautaire
DFIL	: Disbursement and Financial Information Letter
E&S	: Environnemental et Social
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
EPI	: Équipements de Protection Individuelle
FAO	: Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture
FCV	: Fragilité, Conflit et Violence
FENOSCI	: Fédération Nationale des Organisations de Santé de Côte d'Ivoire
IDA	: Association Internationale de Développement
IPC	: Cadre intégré de classification de la sécurité alimentaire
ITPC	: International Treatment Preparedness Coalition
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MEFB	: Ministère de l'Économie, des Finances et du Budget

MSHPCMU	: Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle
NES	: Norme Environnementale et Sociale
OMS	: Organisation Mondiale de la Santé
OMSA	: Organisation Mondiale de la Santé Animale
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
ONPC	: Office National de la Protection Civile
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAU	: Plan d'Action d'Urgence
PAP	: Personnes Affectées par le Projet
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PLUSS	: Plateforme Une Seule Santé
PND	: Plan National de Développement
PNUE	: Programme des Nations Unies pour l'Environnement
PforR	: Program for Results
PPSD	: Project Procurement Strategy for Development
PTU	: Plan de Travail d'Urgence
RA	: Requête d'Activation
RRO	: Réponse Rapide aux Urgences
RTI	: Radiodiffusion Télévision Ivoirienne
UCP	: Unité de Coordination du Projet
UCPS-BM	: Unité de Coordination des Projets Santé financés par la Banque mondiale
VBG	: Violences Basées sur le Genre

1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

1.1 Contexte et justification

1.1.1. Contexte

La Côte d'Ivoire demeure exposée à une diversité de risques naturels, sanitaires et anthropiques susceptibles d'affecter les populations, les infrastructures essentielles et le fonctionnement des services publics. Au cours des dernières années, le pays a connu une augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes climatiques extrêmes, notamment les inondations, les épisodes de fortes pluies, l'érosion côtière et les sécheresses localisées. Ces événements ont occasionné des pertes en vies humaines, des déplacements de populations, des dommages aux infrastructures socioéconomiques ainsi que des perturbations importantes des activités économiques et des moyens de subsistance des communautés affectées.

Les zones urbaines, en particulier le District Autonome d'Abidjan, demeurent fortement exposées aux risques d'inondations et de glissements de terrain en raison de la forte urbanisation, de l'occupation anarchique de certains espaces et de l'insuffisance des ouvrages d'assainissement. Les zones rurales restent quant à elles vulnérables aux effets du changement climatique, notamment à la variabilité des précipitations, à la dégradation des terres et aux risques affectant les productions agricoles et la sécurité alimentaire.

Par ailleurs, la Côte d'Ivoire fait face à des défis sécuritaires et humanitaires liés aux fragilités régionales et aux répercussions de l'instabilité dans la sous-région sahélienne. Les régions septentrionales du pays demeurent particulièrement exposées aux risques de déplacements forcés de populations, aux pressions sur les services sociaux de base ainsi qu'aux impacts socioéconomiques associés aux situations de fragilité, de conflits et de violence.

Le pays reste également confronté à des risques importants de survenue et de résurgence d'épidémies et d'urgences sanitaires. La pandémie de COVID-19 a mis en évidence les défis liés à la préparation et à la réponse aux urgences de santé publique. En outre, la Côte d'Ivoire demeure exposée à plusieurs maladies à potentiel épidémique telles que le choléra, la dengue, la fièvre jaune, la méningite, la poliomyélite et d'autres maladies transmissibles susceptibles d'entraîner des situations d'urgence sanitaire.

Malgré une croissance économique soutenue au cours des dernières années, une partie importante de la population demeure vulnérable à la pauvreté, aux chocs climatiques, sanitaires et économiques. Les populations rurales, dont les moyens de subsistance reposent principalement sur l'agriculture pluviale, restent particulièrement exposées aux aléas climatiques et aux perturbations économiques.

Dans ce contexte, le Gouvernement de la Côte d'Ivoire, avec l'appui de la Banque mondiale, a mis en place le Projet Contingent de Réponse aux Urgences (CERP) afin de disposer d'un mécanisme flexible permettant une mobilisation rapide des ressources financières pour répondre efficacement aux crises et situations d'urgence éligibles, renforcer la résilience des populations affectées et assurer la continuité des services essentiels.

1.1.2. Justification

L'élaboration du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) se justifie par plusieurs raisons :

- a) **Renforcement de la coordination** : Face à la multiplicité des acteurs en situation d'urgence, un cadre d'engagement permet d'éviter les duplications, de maximiser les synergies et de garantir une réponse cohérente et efficace ;
- b) **Appropriation locale et légitimité** : L'implication active des communautés locales et des autorités nationales accroît l'acceptabilité des actions et leur durabilité, tout en tenant compte des spécificités culturelles et sociales du pays ;

- c) **Capitalisation des ressources et expertises** : Chaque partie prenante apporte des compétences, des ressources matérielles, financières ou humaines complémentaires. Leur mise en réseau améliore la capacité de réponse collective ;
- d) **Transparence et redevabilité** : Un plan clair d'engagement favorise une meilleure communication entre acteurs, renforce la confiance et facilite le suivi-évaluation des actions entreprises ;
- e) **Renforcement de la résilience** : En fédérant les parties prenantes autour d'un objectif commun, le projet contribue à bâtir des mécanismes de réponse et de prévention plus solides, réduisant ainsi la **vulnérabilité structurelle des populations face aux crises futures** ;
- f) **Gestion des plaintes et prévention des conflits** : L'intégration d'un mécanisme formel de réception et de traitement des plaintes garantit aux parties prenantes un cadre structuré, confidentiel et accessible pour exprimer leurs préoccupations. Ce dispositif favorise une résolution équitable, rapide et transparente des différends et renforce la confiance entre acteurs ;
- g) **Prévention des risques environnementaux et sociaux** : La mobilisation précoce et continue des parties prenantes contribue à l'identification, à la prévention et à la gestion des risques environnementaux et sociaux liés aux activités du projet, conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale ;
- h) **Renforcement de la participation citoyenne** : Le processus de mobilisation des parties prenantes encourage l'expression des besoins, attentes et préoccupations des communautés bénéficiaires, renforçant ainsi leur participation aux processus décisionnels et à la mise en œuvre des interventions ;
- i) **Amélioration de l'efficacité des interventions d'urgence** : Une mobilisation structurée des parties prenantes facilite la coordination opérationnelle, accélère la prise de décision et améliore la rapidité ainsi que l'efficacité des réponses apportées aux situations de crise ou d'urgence ;
- j) **Renforcement de la confiance entre les acteurs** : Le dialogue continu entre les institutions publiques, les communautés, les organisations de la société civile, les partenaires techniques et financiers et les autres parties prenantes favorise un climat de confiance, de collaboration et d'adhésion autour des objectifs du projet.

1.2 Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

1.2.1. Principes

Les principes qui seront utilisés par le Projet de Réponse d'Urgence Contingente (CERP) dans la conception de ses mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale d'Octobre 2018. Ils sont les suivants :

- a) **L'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement touchées par le projet**, dont les communautés locales, et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- b) **L'identification, la mobilisation et les modalités de consultation adaptées aux parties prenantes vulnérables**, de leurs préoccupations vis-à-vis des impacts et des avantages du projet, et des formes d'engagement différentes ou distinctes qu'elles peuvent nécessiter.
- c) **La participation des parties prenantes comprendra** : l'identification et l'analyse des parties prenantes ; la planification de l'engagement des parties prenantes ; la divulgation de l'information

; la consultation et la participation ; le mécanisme de gestion des plaintes et les rapports continus aux parties prenantes concernées.

- d) **Les exigences de la législation nationale** en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

1.2.2. Objectifs

Le PMPP décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information entreprise à ce jour, ainsi que l'engagement prévu pour les phases opérationnelles du Projet. Il est préparé conformément à la réglementation nationale et aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale, notamment la NES n°10 (Mobilisation des parties prenantes et information).

Plus spécifiquement, dans le cadre des Obligations de l'Emprunteur, ce plan vise à :

- a) **Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées** par des catastrophes, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;
- b) **Établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes** lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant ;
- c) **Concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation** du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
- d) **Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles** d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et de participation, et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
- e) **Partager l'information et dialoguer de façon inclusive sur le Projet**, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat d'appropriation, de responsabilisation sociale et de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- f) **Guider la conception et la mise en œuvre du Projet** et diminuer les risques techniques, **sociaux** et budgétaires ;
- g) **Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste**, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- h) **Mettre en place un mécanisme participatif de gestion des plaintes et de feedback qui** permette l'expression et le traitement à l'amiable des doléances et plaintes des personnes affectées, intéressées par le projet avec comme dernier recours l'usage du système judiciaire pour le respect du droit humain des plaignants ;
- i) **Gérer les risques des Violence Basée sur le Genre (VBG/EAS/HS)** à travers la sensibilisation des parties prenantes sur les risques de VBG/EAS/HS et sur les dispositifs du projet, y compris le mécanisme de gestion des plaintes (MGP), afin que les victimes sachent où et comment signaler les incidents et accéder à un soutien approprié en toute sécurité et confidentialité.

1.3. Description du Projet

1.3.1. Durée du CERP

Le CERP est prévu pour une durée de mise en œuvre de six (6) ans. Au cours de cette période, il peut être activé à plusieurs reprises en fonction de la survenance de situations d'urgence éligibles et de la disponibilité

des ressources mobilisables. Chaque activation du CERP est mise en œuvre sur une période maximale de douze (12) mois. La date d'achèvement de l'activation est précisée dans la notification d'activation de la Banque mondiale et reprise dans le plan de mise en œuvre annexé au Plan d'Action d'Urgence (PAU). A l'issue de cette période, un délai de grâce de quatre (4) mois est accordé afin de permettre la justification des dépenses engagées, la finalisation des paiements ainsi que l'accomplissement des formalités administratives et financières de clôture.

1.3.2. Objectifs de développement du Projet

L'Objectif de Développement du Projet (PDO) du CERP de la République de Côte d'Ivoire est de répondre promptement, efficacement et de manière coordonnée aux crises ou urgences éligibles en atténuant leurs effets immédiats sur les populations vulnérables. Le projet vise ainsi à renforcer les capacités nationales de réponse en matière de secours, d'assistance humanitaire, de retour rapide à l'ordre et de résilience communautaire.

1.3.2. Composantes et activités du Projet

Le CERP est subdivisé en trois (03) grandes composantes avec différentes activités à mener dans chacune d'elle :

a) Composante 1 : Appui d'urgence aux moyens de subsistance des populations et ménages

Cette composante fournira une assistance rapide aux ménages affectés par la crise sous forme de transferts monétaires, d'aides en nature ou d'autres mécanismes de soutien prévus par le Manuel d'Exécution du CERP, afin de couvrir leurs besoins de base et préserver leurs moyens de subsistance.

b) Composante 2 : Fourniture de services et de biens/équipements essentiels pour les interventions d'urgence

A travers cette composante, le Projet fournira rapidement les biens, équipements et services essentiels pour répondre aux besoins immédiats des populations touchées par la crise dans les domaines de la santé, de l'eau, de l'alimentation, de l'éducation et de la protection.

c) Composante 3 : Coordination et gestion des interventions d'urgence

Cette composante renforcera les capacités institutionnelles, techniques et logistiques de coordination, de suivi et de supervision des réponses d'urgence en assurant une mise en œuvre efficace et transparente du CERP.

1.4. Aperçu des risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du Projet

Plusieurs risques et impacts sont susceptibles d'être induits par les activités envisagées par le Projet au cours de ses différentes phases de réalisation dont la synthèse est la suivante :

- **Phase d'Identification :** (i) Risques liés à une mauvaise compréhension ou perception des objectifs et modalités d'intervention du CERP ; (ii) Risques de frustrations ou de contestations liés au ciblage des zones d'intervention et des bénéficiaires ; (iii) Risques de conflits communautaires ou institutionnels liés aux priorités d'intervention en situation d'urgence ; (iv) Risques d'exclusion ou de faible prise en compte des groupes vulnérables dans le processus de consultation et de planification ; (v) Risques de diffusion d'informations erronées, de rumeurs ou de désinformation sur les interventions du projet ; (vi) Risques de faible mobilisation ou d'insuffisante implication des parties prenantes concernées ; (vii) Risques de non-prise en compte des réalités socioculturelles et sécuritaires des zones d'intervention ; (viii) Risques de tensions sociales liés aux attentes élevées des populations en contexte d'urgence ; (ix) Risques de faible coordination entre les acteurs

institutionnels, humanitaires et communautaires ; **(x)** Risques liés à l'identification tardive des impacts environnementaux et sociaux potentiels des activités d'urgence.

- **Phase de réhabilitation des infrastructures :** **(i)** Risques de pollution de l'air liés aux émissions de poussières, de fumées et aux nuisances sonores générées par les travaux et les engins ; **(ii)** Risques de pollution des ressources en eau et du sol par les déchets solides, liquides, hydrocarbures, huiles usagées, eaux usées, produits chimiques, peintures, etc. issus des chantiers ; **(iii)** Risques sanitaires et sécuritaires liés aux travaux, notamment les accidents de circulation, les blessures, les infections respiratoires, les contaminations alimentaires et la propagation de maladies ; **(iv)** Risques d'empiètement sur des zones sensibles, espaces communautaires, sites culturels ou zones écologiquement sensibles ; **(v)** Risques de non-recours ou de faible accès des groupes vulnérables aux bénéfices du Projet ; **(vi)** Risques de Violences Basées sur le Genre (VBG), d'Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement Sexuel (EAS/HS), ainsi que de travail des enfants et de travail forcé ; **(vii)** Risques de tensions sociales liés au recrutement de la main-d'œuvre et aux attentes des communautés locales ; **(viii)** Risques d'intrusion, d'insécurité et d'atteinte à la santé et à la sécurité des communautés riveraines autour des chantiers, **(ix)** Risques de propagation des IST et VIH/SIDA, **(x)** Risques de népotisme ou de corruption dans la mise en œuvre du projet, **(xi)** Risques de sabotage du projet, **(xii)** Risques d'accidents pour les travailleurs, **(xiii)** Risques de non-conformité au Code du travail et autres aspects de protection des travailleurs (normes OIT).
- **Phase d'exploitation :** **(i)** Risques de pollution et de dégradation des sols, des eaux de surface et du cadre de vie liés à l'exploitation des infrastructures et équipements réalisés ; **(ii)** Risques de production et de mauvaise gestion des déchets solides et liquides issus des activités d'exploitation ; **(iii)** Risques sanitaires liés à l'insuffisance des mesures d'hygiène, d'assainissement et de sécurité dans les infrastructures appuyées ; **(iv)** Risques d'augmentation des nuisances diverses (bruits, fumées, eaux usées, odeurs, circulation) autour des sites exploités ; **(v)** Risques de Violences Basées sur le Genre (VBG), d'Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement Sexuel (EAS/HS) dans les zones d'intervention et au sein des communautés bénéficiaires ; **(vi)** Risques de propagation des IST/VIH/Sida et autres maladies transmissibles liés aux mouvements de populations et à l'afflux de travailleurs ou usagers non-résidents ; **(vii)** Risques d'inégalités sociales et d'exclusion de certains groupes vulnérables dans l'accès aux services et bénéfices des infrastructures réalisées ; **(viii)** Risques de tensions sociales ou communautaires liés à la gestion, à l'utilisation ou à l'accès aux infrastructures et équipements ; **(ix)** Risques de faible appropriation communautaire et de dégradation prématurée des infrastructures faute d'entretien adéquat ; **(x)** Risques liés à la santé et à la sécurité des usagers, des travailleurs et des communautés bénéficiaires ; **(xi)** Risques de dysfonctionnement des mécanismes de gestion des plaintes et de faible participation des parties prenantes au suivi des activités ; **(xii)** Risques de marginalisation des personnes vulnérables.

1.5. Résumé de l'approche méthodologique appliquée

L'approche méthodologique adoptée dans le cadre de l'élaboration du présent PMPP est basée sur une approche participative, impliquant l'ensemble des acteurs et partenaires concernés par le Projet. L'étude a privilégié cette démarche participative selon la NES 10 qui a permis d'intégrer au fur et à mesure les avis et arguments des différentes parties prenantes. Cette démarche fondamentalement participative et inclusive s'est articulée autour de cinq (5) étapes méthodologiques essentielles :

- **Identification des parties prenantes :** Cette activité a été réalisée à partir d'une recherche documentaire comprenant notamment les documents de conception du projet, les textes réglementaires nationaux applicables ainsi que des documents de projet CERP élaborés dans d'autres pays (Togo, Cameroun, Bénin). Cet exercice préalable a permis de disposer des informations utiles

sur le projet, de mieux comprendre ses objectifs, ses modalités de mise en œuvre et les principaux enjeux environnementaux et sociaux associés aux interventions d'urgence ;

- **Planifier la consultation et la diffusion de l'information sur le projet** : Cela s'est réalisé avec l'appui de l'Unité de Coordination à travers la transmission et la distribution de courriers d'invitation aux différentes parties prenantes conviées aux consultations publiques, accompagnés du calendrier des séances de consultation et des informations utiles relatives à l'activité ;
- **Consultation des parties prenantes** : Les rencontres organisées avec les parties prenantes du projet, notamment les structures disposant d'une expérience dans la gestion des situations d'urgence, les coordonnateurs de projets, les autorités administratives, les ministères sectoriels ainsi que les autres institutions concernées, avaient pour objectif de recueillir leurs préoccupations, avis, observations et recommandations. Ces consultations ont permis de compléter les informations issues de l'analyse documentaire et de collecter des données complémentaires relatives au projet. Elles ont également favorisé des échanges sur les enjeux environnementaux et sociaux liés aux interventions d'urgence, les mécanismes de coordination et de mobilisation des parties prenantes, ainsi que les risques potentiels associés à la mise en œuvre du projet. Ces rencontres ont, par ailleurs, permis de recueillir les préoccupations, attentes et besoins des différentes parties prenantes en vue de leur prise en compte dans le processus de mise en œuvre du projet.
- **Analyse des parties prenantes** : les données collectées lors des rencontres des consultations des bénéficiaires ont permis de faire une analyse des parties prenantes en ressortant leurs besoins et préoccupations spécifiques.
- **Élaboration du PMPP** : Les analyses effectuées et la recherche documentaire ont permis d'élaborer le présent PMPP.

1.6. Activités éligibles

Le tableau 1 présente la liste positive des dépenses éligibles sur laquelle le Gouvernement s'appuiera pour sélectionner les activités et les composantes à financer dans le cadre du CERP, conformément aux dispositions prévues dans le Manuel d'Opération.

Ainsi, seules les activités figurant sur cette liste seront admissibles au financement en cas de survenance d'une crise et d'activation du CERP.

Par ailleurs, cette liste positive pourra être révisée ou mise à jour, en accord avec la Banque mondiale, en dehors des périodes d'activation du CERP, dans le cadre du dialogue continu entre le Gouvernement et la Banque mondiale ainsi que de l'appui à la mise en œuvre fourni par cette dernière.

Toute modification ou mobilisation des financements demeurera toutefois soumise au respect des conditions préalables applicables.

Tableau 1 : Activités susceptibles d'être incluses dans la liste positive du CERP

<p>Appui d'urgence aux moyens de subsistance des ménages</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide financière directe d'urgence aux ménages par le biais de transferts monétaires conditionnels ou inconditionnels, bons alimentaires.
<p>Fourniture de services et de biens/équipements essentiels pour les interventions d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services de nettoyage/curage des infrastructures affectées, de ramassage et transport des débris le cas échéant. ▪ Acquisition de petits matériels de gestion des déchets (médicaux ou autres) produits par une situation d'urgence ou du fait des activités du CERP tels que les poubelles, sacs poubelles, boîtes de sécurité, containers pour déchets spéciaux, etc.

- Acquisition de denrées alimentaires de base (mil, maïs, riz, haricots, niébé, huile, sucre, sel, etc.) sous réserve du respect des exigences de la BM applicables en matière d'éligibilité des dépenses alimentaires. Aliments de réhabilitation nutritionnelles, compléments alimentaires.
- Hébergement et restauration des populations affectées par une catastrophe éligible dans le cadre du CERP. L'hébergement devra exclure toute opération d'acquisition foncière.
- Acquisition de matériel d'approvisionnement en eau et d'assainissement tels que : water trucking, eau en bouteille, stations mobiles de traitement de l'eau, bâches d'eau, filtres à eau portables, pastilles de purification de l'eau, latrines à dalles, toilettes mobiles communautaires et feuilles de plastique, Poly tank.
- Forage d'urgence, construction de pompe à motricité humaine, location de citerne d'eau dans le contexte des réponses aux crises.
- Achat, stockage et transport de produits pharmaceutiques, vaccins et intrants stratégiques, détergents, produits de désinfection pour la lutte antivectorielle, de fournitures médicales, y compris des moustiquaires imprégnés, sachets de sels de réhydratation orale, d'équipements médicaux essentiels, équipements de protection individuelle (EPI) et divers matériels, équipement et intrants de diagnostic, triple emballage, , dispositifs de lavage des mains, Kits de premier secours, à l'exclusion de tout équipement contenant des matières radioactives.
- Acquisition de produits vétérinaires, y compris des trousse de premiers soins pour animaux, des médicaments, des vaccins et des fournitures médicales.
- Achat et distribution d'intrants et matériels agricoles tels que semences, kits d'outils, aliments pour bétail, engrais essentiels, produits phytosanitaires biologiques sauf l'achat de pesticides. Cela peut inclure : (i) les engrais appliqués aux cultures vivrières de base (maïs, riz, blé, sorgho, haricots ou autres cultures essentielles à la sécurité nationale) par les petits exploitants agricoles ; et (ii) des quantités calibrées pour un groupe de bénéficiaires défini et uniquement pour la saison de plantation concernée.
- Location (conteneurs), aménagement ou location d'entrepôts de stockage en cas d'urgence/catastrophes et dans le cadre de l'appui aux personnes vulnérables.
- Acquisition d'équipements essentiels de réponse aux besoins logistiques des personnes affectées tels que des tentes, des abris (y compris, latrines d'urgence, etc.), des sacs et matelas de couchage, literie, vêtements essentiels, des bâches, des seaux, des nattes, des trousse d'hygiène personnelle, des trousse de ménage, Ventilateurs, Kits solaires, ustensiles de cuisines, etc.
- Acquisition de kits scolaires, Kits pédagogiques pour enfant et prise en charge de cantines scolaires dans le contexte des réponses aux crises affectant l'accès aux combustibles de cuisson.
- Location ou acquisitions de matériel léger pour le rétablissement de l'accès et pour la mise en œuvre du CERP, y compris des pompes à eau, des outils à main tels que des bûches, des pelles, des houes, des brouettes, des machettes, des dabs, des tronçonneuses, de la machinerie lourde, comme des bulldozers ou des camions à benne basculante ; générateurs à usage d'urgence, y compris l'approvisionnement en carburant pour leur fonctionnement.
- Achat de foyers verts pour les cuisines communautaires, de bouteilles de gaz butane, des plaques de cuissons dans le contexte des réponses aux crises affectant l'accès aux combustibles de cuisson.
- Location de moyens roulant y compris les camions utilitaires et les ambulances pour les services essentiels à la réponse d'urgence et au fonctionnement de l'Etat et des collectivités territoriales.
- Achat de carburant pour faire face à une réponse d'urgence afin de garantir la continuité des services essentiels et la protection des ménages vulnérables. Il peut s'agir : (i) du Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL) pour la cuisson domestique lorsqu'il constitue le principal combustible de cuisson des ménages à faible revenu et que la perturbation de l'approvisionnement crée une urgence immédiate en matière de bien-être et de sécurité ; ii) Diesel pour la production d'électricité de

secours dans les hôpitaux et les établissements de santé, y compris l'entretien de la chaîne du froid pour les vaccins et les médicaments essentiels ; iii) Carburant pour le pompage et le traitement de l'eau lorsque les systèmes alimentés à l'électricité ou au diesel alimentent le principal approvisionnement en eau municipal ou périurbain ; et iv) le diesel et le mazout lourd pour la production d'électricité dans le secteur public où le combustible liquide constitue la principale ou unique source de production et où une interruption de l'approvisionnement entraînerait directement ou prolongerait directement des délestages affectant les services de santé, d'eau et de sécurité publique.

- Appui au paiement de la fourniture d'énergie électrique liée à une situation de crise ou de catastrophe éligible pour assurer la continuité des services essentiels et l'appui aux populations vulnérables.
- Achat d'énergie pour la couverture des besoins nés d'une crise ou d'une catastrophe éligible, pour assurer la continuité des services essentiels et l'appui aux populations vulnérables.
- Formation à l'utilisation des équipements mis à leur disposition.
- Réhabilitations mineures ayant une emprise physique minimale et dont le risque E&S est confirmé faible ou modéré.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

1.7. Localisation et bénéficiaires du Projet

Le CERP a une portée nationale. Les bénéficiaires sont définis dans le Manuel d'Opération en fonction de la situation d'urgence ou de crise éligible pour chaque activation du CERP et de la répartition géographique des impacts. Les bénéficiaires seront les populations touchées, englobant un large éventail de groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées.

1.8. Normes applicables en matière de mobilisation des parties prenantes

1.8.1. Réglementation nationale

La mobilisation des parties prenantes est encadrée par plusieurs dispositions législatives et réglementaires en Côte d'Ivoire relatives à la protection de l'environnement, à l'accès à l'information, à la participation citoyenne et à la gestion des impacts environnementaux et sociaux des projets de développement. Ces textes encouragent l'implication des parties prenantes dans les processus de prise de décision, la transparence dans la mise en œuvre des projets ainsi que la mise en place de mécanismes accessibles de gestion des plaintes. En Côte d'Ivoire, la Loi n°2023-900 du 23 novembre 2023 portant Code de l'Environnement renforce les principes de participation du public, d'accès à l'information environnementale et de prévention des risques environnementaux et sociaux.

Par ailleurs, le Plan National de Développement (PND) 2026-2030 met l'accent sur la gouvernance participative, l'inclusion sociale, la résilience des communautés et la prise en compte des groupes vulnérables dans les politiques et projets de développement.

1.8.2. Exigences de la Norme environnementale et sociale n°10

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du Projet pour soutenir le développement de relations solides, constructives et réactives qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux d'un Projet. Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale (CES) comprend la NES n°10 sur « *la mobilisation des parties prenantes et la divulgation d'informations* », qui reconnaît « *l'importance d'un engagement ouvert et transparent avec les parties prenantes du Projet en tant qu'élément essentiel des bonnes pratiques internationales* ». La NES n°10

stipule également qu'un engagement efficace des parties prenantes peut améliorer de manière significative la durabilité environnementale et sociale des Projets, renforcer l'acceptation des Projets et contribuer de manière significative à la réussite de la conception et de la mise en œuvre des Projets.

1.9. Cadre de mise en œuvre du CERP

1.9.1. Unité de Coordination du Projet CERP

Le CERP est piloté par le Ministère de l'Économie, des Finances et du Budget (MEFB), qui assure la coordination stratégique intersectorielle et la relation avec la Banque mondiale. L'Unité de Coordination des Projets Santé - Banque mondiale (UCPS-BM), qui assure la gestion du Programme Santé Nutrition et Développement de la Petite Enfance (PSNDPE-P179 550) a été désignée pour être en charge du CERP (UCP-CERP). Elle sera responsable de la gestion fiduciaire, du suivi technique, de la conformité environnementale et sociale et de l'établissement de rapports y afférant. À ce titre, elle est chargée de la préparation des instruments de sauvegardes environnementale et sociale, de la mise en place des dispositifs de communication, de la passation des marchés, de la gestion financière, du suivi évaluation. L'équipe actuelle de l'UCPS-BM comprend notamment : (i) un spécialiste en sauvegarde sociale, (ii) une spécialiste VBG, genre et inclusion sociale, (iii) un spécialiste environnement, (iv) une spécialiste en communication, (v) un agent de communication communautaire chargé de la diffusion de l'information et de l'engagement des bénéficiaires.

1.9.2. Comité Technique

Le Comité Technique est l'organe opérationnel du CERP. C'est l'entité qui se réunit dès les premières heures d'une crise. Il assure l'évaluation rapide de la situation et élabore le Plan d'Action d'Urgence (PAU) de riposte à la crise avec les Ministères techniques concernés, intégrant la mobilisation des parties prenantes.

Ce Comité est présidé par l'Office National de la Protection Civile (ONPC) avec le Centre des Opérations d'Urgence de Santé Publique (COUSP) qui assure le Secrétariat. Il comprend également la charge de la mise en œuvre (Coordination opérationnelle) des interventions sur le terrain avec les structures concernées.

L'ONPC assurera la présidence du Comité technique et le COUSP son secrétariat. Il comprend comme membres permanents les structures opérationnelles des ministères techniques directement impliqués dans la gestion des situations d'urgence et peut solliciter d'autres structures en fonction de la situation d'urgence.

En cas de déclenchement du CERP, les responsabilités opérationnelles de l'UCPS-BM et du Comité Technique peuvent être renforcées et progressivement étendues si la situation de crise l'impose, avec au besoin, le recrutement de personnel dédié supplémentaire, permettant ainsi d'assurer la mise en œuvre rapide, inclusive et conforme aux exigences environnementales et sociales. Cette équipe comprend notamment : (i) un spécialiste en sauvegarde sociale et genre, (ii) un spécialiste en sauvegarde environnementale, (iii) un spécialiste en communication, (iv) un agent de communication communautaire chargé de la diffusion de l'information et de l'engagement des bénéficiaires.

2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

L'identification des parties prenantes est un processus continu. De ce fait, toutes nouvelles parties prenantes identifiées à chaque étape du CERP seront systématiquement intégrée dans le processus d'engagement en fonction de leurs spécificités.

2.1. Cartographie des parties prenantes de la mise en œuvre du projet

Les parties prenantes du projet désignent l'ensemble des acteurs, organisations, institutions ou groupes sociaux qui participent, influencent ou sont affectés, directement ou indirectement, positivement ou négativement par la conception, la mise en œuvre et les résultats du projet. Elles regroupent à la fois :

- Les parties prenantes intéressées (décideurs, Autorités nationales, bailleurs, ONG, agences humanitaires, secteur privé, etc.) ;
- Les parties prenantes affectées (bénéficiaires directs ou indirects) ;
- Les individus ou groupes vulnérables.

2.1.1. Parties prenantes intéressées

Les parties prenantes intéressées correspondent à un type d'acteurs, qui, sans être forcément touchés par les effets directs du sinistre, mais sont appelées à s'impliquer dans les actions de celui-ci et manifestent ainsi leur intérêt pour le projet.

Ils se sentent interpellés par le projet et ses activités et manifestent leur intérêt pour celui-ci pour les principales raisons suivantes :

- Parce qu'ils veulent maintenir la stabilité sociale, le renforcement de leur légitimité et réduire l'impact des crises sur la population affectée ;
- Pour l'amélioration de la résilience des territoires, réduction des tensions sociales locales ;
- Pour sauvegarder des moyens de subsistance, reconnaissance sociale et culturelle et garantir accès équitable aux aides ;
- Renforcement de leur crédibilité et visibilité et accès à des financements et partenariats ;
- Répondre à leurs mandats humanitaires, respect des engagements internationaux et renforcement de la coopération avec l'État ;
- Opportunités économiques et amélioration de leur image et responsabilité sociétale ;
- Solidarité, garantie de l'utilisation efficace des fonds et contribution à la stabilité régionale ;
- Accès à des contenus d'intérêt public et renforcement de leur rôle sociétal.

La liste et la composition des parties prenantes intéressées par la mise en œuvre du projet est indiquée dans le tableau 2.

Tableau 2 : Catégories des parties prenantes et leurs rôles

Catégorie		Partie prenante	Entité	Rôle
1. Gouvernement	1.1. Présidence	1.1.1. Conseil National de Sécurité		Définit les orientations stratégiques et coordonne les décisions relatives à la sécurité nationale, à la gestion des crises et à la réponse aux situations d'urgence.
	1.2. Primature	1.2.1. Secrétariat National de la Plateforme de réduction des risques et catastrophes		Coordonne les actions de prévention, de préparation et de gestion des risques et catastrophes, tout en renforçant la concertation entre les acteurs impliqués dans la gestion des urgences.
		1.2.2. Plateforme Une Seule Santé		Favorise la collaboration intersectorielle entre les secteurs de la santé humaine, animale et environnementale afin d'améliorer la prévention, la détection et la réponse aux crises sanitaires et environnementales.
	1.3. Vice Primature	1.3.1. Plateforme Nationale de Réduction des Risques et de Gestion des Catastrophes		Coordonne la prévention et la gestion des catastrophes ; Assure la préparation et la réponse aux situations d'urgence.
	1.4. Ministère de la Défense	1.4.1. Centre Opérationnel Inter Armée		Coordonne les interventions des forces de défense dans les situations d'urgence, notamment en matière de sécurité, de logistique, d'assistance aux populations et d'appui aux opérations de gestion de crise.
	1.5. Ministère d'État, Ministère des Affaires étrangères et de la Coopération internationale	1.5.1. Direction des Affaires Administratives et des Réfugiés et Apatrides		Assure la coordination et le suivi des questions relatives aux réfugiés, apatrides et personnes déplacées, et appuie les actions de gestion administrative, de protection et d'assistance des populations affectées dans le cadre des situations d'urgence.
	1.6. Ministère de l'intérieur et de la sécurité	1.6.1. Office National de la Protection Civile / Centre de Gestion Interministérielle des Crises		Organise et coordonne les actions de protection civile, de gestion des catastrophes, d'alerte, de secours et d'assistance aux populations affectées lors des situations d'urgence.
1.7. Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Energie	1.7.1. Direction de Suivi de la Réglementation		Veille au respect des normes et réglementations applicables dans les secteurs des mines, du pétrole et de l'énergie, et assure le suivi de la conformité des activités mises en œuvre dans le cadre des interventions d'urgence.	

Catégorie		Partie prenante	Entité	Rôle
1.8. Ministère de l'agriculture, du développement rural et des productions vivrières	1.8.1. Direction de la Protection des Végétaux, du Contrôle et de la Qualité			Contribue à la surveillance phytosanitaire, au contrôle de la qualité des produits agricoles et à la prévention des risques liés aux ravageurs et maladies des cultures dans le cadre des situations d'urgence.
	1.8.2. Centre National de Recherche Agronomique			Apporte un appui scientifique et technique à travers la recherche agronomique, l'analyse des risques agricoles et le développement de solutions adaptées aux crises et catastrophes.
	1.8.3. Laboratoire National d'Appui au Développement Agricole			Contribue aux analyses, contrôles et diagnostics en matière de santé animale, végétale et alimentaire afin de soutenir la gestion des risques sanitaires et agricoles en situation d'urgence.
	1.8.4. Agence Nationale d'Appui au Développement Rural			Accompagnement des activités agricoles
1.9. Ministère des Transports et des affaires maritimes	1.9.1. Société d'Exploitation et de Développement Aéroportuaire, Aéronautique et Météorologique			Assure la production et la diffusion des informations météorologiques, climatiques et aéronautiques nécessaires à l'anticipation, à la prévention et à la gestion des risques et catastrophes, notamment les inondations, tempêtes et autres aléas climatiques, afin d'appuyer la prise de décision et les systèmes d'alerte précoce.
1.10. Ministère de la santé de l'hygiène publique et de la couverture maladie universelle	1.10.1. Direction Générale de la Santé			Orienté et coordonne les actions sanitaires mises en œuvre dans le cadre des situations d'urgence.
	1.10.2. Centre des Opérations d'Urgence de Santé Publique			Pilote la préparation, la coordination et la réponse aux urgences sanitaires et épidémiques.
	1.10.3. Institut National d'Hygiène Publique			Participe à la surveillance épidémiologique, au diagnostic et aux actions de prévention des risques sanitaires.
	1.10.4. Autorité de Radioprotection, de Sûreté et de Sécurité Nucléaire			Contribue au contrôle des risques radiologiques et nucléaires et au renforcement des mesures de sûreté et de sécurité en situation d'urgence.
1.11. Ministère de la Communication et des Médias	1.11.1. Centre d'Information et de Communication Gouvernementale			Relaie les informations officielles, appuie la communication de crise et participe à la sensibilisation des populations sur les mesures et actions liées aux situations d'urgence.
	1.11.2. Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire			Encadre les services de télécommunications et du numérique afin de favoriser la continuité des communications et la diffusion rapide des informations en période d'urgence.
1.12. Ministère de l'environnement et	1.12.1. Direction Générale de l'Environnement			Encadre le suivi environnemental des interventions, l'application des mesures de protection de l'environnement et la gestion des risques environnementaux liés aux situations d'urgence.

Catégorie		Partie prenante	Entité	Rôle
de la transition écologique	1.12.2. Direction Générale du Développement Durable et de la Transition Écologique			Orienté l'intégration des principes de durabilité et de résilience climatique dans les actions et réponses d'urgence mises en œuvre par le projet.
	1.12.3. Centre Ivoirien Antipollution			Réalise la surveillance de la pollution et appuie la prévention ainsi que la gestion des risques liés aux contaminations et nuisances environnementales.
	1.12.4. Agence Nationale de l'Environnement			Chargée d'assurer la mise en œuvre de la politique nationale en matière d'environnement, notamment à travers l'évaluation environnementale et sociale des projets, le suivi de la conformité environnementale, ainsi que l'intégration des préoccupations environnementales et sociales dans les politiques, programmes et projets de développement.
1.13. Ministère de la cohésion nationale, de la solidarité et de la lutte contre la pauvreté	1.13.1. Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale			Analyse les dynamiques sociales, suit les facteurs de vulnérabilité et fournit des données d'aide à la décision pour renforcer la cohésion sociale et la prévention des crises.
	1.13.2. Direction Générale de la Solidarité et de l'Action Humanitaire			Pilote les actions d'assistance humanitaire, de soutien aux populations affectées et de prise en charge des groupes vulnérables dans les situations d'urgence.
1.14. Ministère des ressources Animales et Halieutiques	1.14.1. Direction des Services Vétérinaires			Assure, la surveillance sanitaire animale, la prévention et au contrôle des maladies animales et zoonotiques, ainsi qu'à la protection du cheptel et de la santé publique dans le cadre des situations d'urgence.
1.15. Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité	1.15.1. Direction Générale de la Salubrité			Assure la coordination et le suivi des actions de gestion des déchets solides et d'amélioration du cadre de vie dans les zones concernées par les interventions d'urgence.
	1.15.2. Direction Générale de l'Hydraulique et de l'Assainissement			Coordination et suit les actions d'approvisionnement en eau potable des populations, de gestion des eaux usées et des eaux pluviales dans les zones concernées par les interventions d'urgence.
	1.15.3. Office Nationale de l'assainissement et du drainage			Contribue à la réalisation et à la gestion des infrastructures d'assainissement et de drainage, ainsi qu'à la prévention et à la gestion des risques d'inondation dans le cadre des situations d'urgence.
	1.15.4. Office National d'eau potable			Contribue à l'approvisionnement en eau potable, au suivi des infrastructures hydrauliques et à l'amélioration de l'accès à l'eau dans les zones affectées par les urgences.

Catégorie		Partie prenante	Entité	Rôle
	1.16. Ministère des Eaux & Forêts	1.16.1. Direction Générale des ressources en Eau		Assure la gestion, le suivi et la protection des ressources en eau, ainsi que l'appui à la prévention et à la gestion des risques liés aux inondations, à la pollution et à l'approvisionnement en eau dans le cadre des interventions d'urgence.
		1.16.2. Direction Générale des forêt et Faune		Veille à la protection des ressources forestières et fauniques, au suivi des impacts environnementaux des interventions d'urgence et à la préservation des écosystèmes et de la biodiversité dans les zones affectées par le projet.
	1.17. Ministère des Infrastructures et de l'Entretien Routier	1.17.1. Agence de Gestion des Routes		Assure, la planification, la coordination et le suivi des travaux de réhabilitation, de reconstruction et d'entretien des infrastructures routières affectées, afin de rétablir rapidement l'accès, la mobilité des populations et la continuité des services essentiels.
		1.18.1. Direction de la Promotion du Genre et de l'Équité (DPGE)		Chargée de promouvoir l'intégration du genre, l'égalité des chances et l'équité sociale dans les politiques, programmes et projets, notamment à travers la prise en compte des besoins des groupes vulnérables et la réduction des inégalités.
	1.18. Ministère de la Famille, de la Femme et de l'Enfant	1.18.2. Programme nationale de lutte contre les VBG		Chargée de coordonner les actions de prévention et de prise en charge des cas de VBG, de sensibiliser les communautés et d'appuyer les mécanismes de protection des survivantes et survivants dans le cadre des interventions et situations d'urgence.
		1.19. Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	1.19.1. Institut Pasteur de Côte d'Ivoire.	
	1.20.1. Direction de la Cybersécurité et de la Confiance Numérique			Chargée d'assurer la sécurité des systèmes d'information, la protection des données et la prévention des cybermenaces, afin de garantir la continuité et la fiabilité des services numériques et des communications dans le cadre des interventions et mécanismes de gestion des urgences.
2. Secteur privé	2.1. Secteur privé sanitaire	2.1.1. Fournisseurs et Prestataires		Fourniture d'équipements et de matériel médicaux
	2.2. Secteur privé du BTP	2.2.1. Entreprises		Réalisation d'infrastructures sanitaires et communautaires

Catégorie			Partie prenante	Entité	Rôle
	2.3. Autres fournisseurs	2.3.1. Prestataires divers			Offre de de biens et services (fournitures et équipement de bureau, restauration, gardiennage, transport des malades, hygiène des sites, etc.)
3. Collectivités locales	3.1. Administrations des territoires	3.1.1. Districts Autonomes, Régions, Département, Commune, sous-préfecture			Participent au suivi local des mesures environnementales et sociales, à la mise en place et à l'animation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), ainsi qu'à la mobilisation, l'information et la sensibilisation des communautés locales.
	3.2. Chefferie locale et leaders communautaires	3.2.1. Chefs traditionnels, chefs de quartiers ou de village, Leaders communautaires, Chefs religieux, associations de femmes et de jeunes			Mobilisent, informent et sensibilisent les communautés locales, et appuient la gestion des plaintes, la rétro-information, la veille citoyenne et la redevabilité sociale.
4. Organisation de la société civile	4.1. Organisations Non Gouvernementale nationale et internationale et Organisations à base communautaire	4.1.1. Fédération Nationale des Organisations de Santé de Côte d'Ivoire (FENOSCI) ; 4.1.2. Alliance des Religieux pour la Santé Intégrale et la Promotion de la Personne Humaine en Côte d'Ivoire (ARSIP) ; 4.1.3. International Treatment Preparedness Coalition (ITPC) ; 4.1.4. Alliance Côte d'Ivoire ; 4.1.5. Association de Soutien à l'Autopromotion Sanitaire Urbaine (ASAPSU) ; 4.1.6. Croix-Rouge de Côte d'Ivoire ; 4.1.7. ONG Lumière Action ; 4.1.8. Agents de Santé Communautaire (ASC), ONGs locales			Appuient la mise en œuvre du plan de communication, informent, sensibilisent et mobilisent les communautés, défendent les intérêts des populations concernées et contribuent à la gestion des plaintes, à la rétro-information, à la veille citoyenne et à la redevabilité sociale.

Catégorie			Partie prenante	Entité	Rôle
5. Médias	5.1. Radio, journaux, télévision, Web, artistes	5.1.1. Presse écrite nationale (de tous les bords : gouvernementale, opposition, autres partis politiques et autres presse privée), Télévisions nationales et privées, Radios nationales ou locales, Site web, Réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, YouTube, Twitter), Influenceurs Web Artistes musiciens			Assurent la diffusion des informations relatives au CERP dans les zones cibles, servent de canaux de communication et appuient la mise en œuvre des campagnes d'information et de sensibilisation.
6. Partenaires Techniques et Financiers	6.1. Bailleurs	6.1.1. Banque mondiale			Apporte un appui technique et financier, supervise les activités du projet et veille à la participation effective des parties prenantes.
7. Personnel du projet	UCPS-BM	7.1.1. Personnel de l'UCPS-BM et Agences d'exécution locale			Implication de ces acteurs dans les processus de consultation et d'engagement afin d'assurer une meilleure communication sur les activités et impacts du projet, les dispositions prises pour la protection des populations, ainsi que les politiques et procédures relatives au recrutement des prestataires, à la santé et à la sécurité des travailleurs.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

Ces parties prenantes ont une responsabilité et, dans certains cas, un pouvoir d'influence en raison de leur niveau de participation et d'implication élevé dans le processus de préparation et de formulation du projet, en particulier les ministères techniques ou structures d'exécution et le secteur privé. Ces groupes comprennent les entités liées de loin au Projet. Ils jouent un rôle important dans la représentation des intérêts des populations et peuvent contribuer à orienter la mise en œuvre du Projet à travers les préoccupations et requêtes qu'elles relaient. Leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et à s'opposer aux actions du projet. La stratégie est d'établir un dialogue permanent entre ces parties prenantes et le projet. Les informer, les consulter (recueillir leur avis, préoccupations, attentes etc.) avant et pendant la réalisation du projet.

Il s'agit de communiquer avec elles et leur délivrer des informations de qualité et les impliquer en augmentant progressivement leur intérêt sur le projet.

2.1.2. Parties prenantes affectées bénéficiaires du projet

Ces parties prenantes bénéficiaires du projet d'urgence contingente sont les individus ou groupes affectés par une catastrophe (naturelle, sanitaire, technologique ou humaine) et qui sont ciblés pour recevoir un appui immédiat (aide alimentaire, abris, soins, protection, eau, assainissement, etc.), afin de sauvegarder leur vie, préserver leur dignité et favoriser leur relèvement rapide. Dans les projets d'intervention d'urgence, il existe toujours un risque d'exclusion (laisser de côté certaines personnes vulnérables), de corruption (détournement des ressources) ou d'autres abus (favoritisme, discrimination, gaspillage). Pour limiter ces risques, il faut mettre en place des mécanismes clairs, transparents et participatifs dès la planification jusqu'à l'exécution du projet.

Le projet adoptera des critères de sélection clairs et inclusifs pour garantir l'équité dans l'identification des bénéficiaires. Une communication transparente sera assurée auprès des communautés, et des mécanismes de plaintes et de feedback seront mis en place pour signaler toute irrégularité. Des audits internes/externes et des comités de suivi renforceront le contrôle du processus.

Enfin, tout le personnel et les partenaires seront formés aux principes d'éthique et à la politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et de tous les types d'abus. La liste indicative de cette catégorie de parties prenantes affectées « bénéficiaires du projet » est donnée dans le tableau 3.

Tableau 3 : Synthèse d'analyse des rôles et intérêts des parties prenantes affectées bénéficiaires du projet

Catégorie de parties prenantes	Parties prenantes touchées	Description / caractéristiques	Intérêts / attentes
Populations affectées	Populations sinistrées ou affectées par la crise ou l'urgence	Ménages touchés par une catastrophe naturelle, une crise sanitaire, environnementale ou alimentaire, y compris les personnes déplacées et les ménages vulnérables.	Accès rapide, équitable et sécurisé à l'assistance, aux services essentiels et aux moyens de subsistance.
Groupes vulnérables	Femmes enceintes/allaitantes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, réfugiés, apatrides, déplacés internes, etc...	Catégories de populations présentant des besoins spécifiques et une plus grande vulnérabilité face aux situations d'urgence.	Protection renforcée, inclusion sociale et accès adapté aux services et mécanismes d'assistance.
Familles et communautés	Familles, proches et communautés des personnes affectées	Personnes vivant avec ou soutenant les populations touchées par la crise.	Soutien social, réduction des risques et maintien de la cohésion communautaire.

Catégorie de parties prenantes	Parties prenantes touchées	Description / caractéristiques	Intérêts / attentes
Communautés d'accueil	Villages voisins, familles hébergeantes, communautés riveraines	Populations accueillant ou vivant à proximité des personnes déplacées ou des sites d'intervention.	Préservation de la cohésion sociale et partage équitable des ressources et services.
Personnel mobilisé dans la réponse d'urgence	Agents de santé, agents de protection civile, travailleurs sociaux, personnel humanitaire, forces de défense et de sécurité, agents communautaires	Personnel impliqué dans la gestion et la mise en œuvre des activités de réponse à l'urgence.	Conditions de travail sûres, disponibilité des équipements et protection contre les risques.
Travailleurs et prestataires	Entreprises, ouvriers, consultants, fournisseurs, prestataires de services	Acteurs mobilisés dans les travaux, la logistique, le transport, la réhabilitation, la gestion des déchets ou l'approvisionnement.	Respect des engagements contractuels, sécurité au travail et continuité des activités.
Structures et sites d'intervention	Structures sanitaires, laboratoires, centres d'accueil, centres de transit, sites temporaires, postes de contrôle	Sites utilisés pour la gestion et la coordination des interventions d'urgence.	Fonctionnement efficace des infrastructures et sécurité des usagers et du personnel.
Administrations et structures techniques	Autorités administratives, collectivités territoriales, structures techniques sectorielles	Institutions impliquées dans la coordination, la supervision et la mise en œuvre des activités du CERP.	Coordination efficace, gestion des risques et continuité des services publics.
Organisations de la société civile	ONG, associations communautaires, organisations de femmes et de jeunes	Structures intervenant dans la sensibilisation, la mobilisation communautaire et la veille citoyenne.	Participation inclusive, protection des droits des populations et redevabilité sociale.
Services sociaux et structures communautaires	Écoles, centres sociaux, lieux communautaires, structures d'accueil	Infrastructures susceptibles d'être utilisées ou impactées par les interventions d'urgence.	Continuité des services sociaux et limitation des perturbations communautaires.
Acteurs du transport, de la communication et des médias	Transporteurs, médias, radios communautaires, opérateurs télécoms	Structures appuyant la circulation des personnes, des biens et la diffusion des informations.	Accès à une information fiable, continuité des communications et sensibilisation des populations.
Populations riveraines des sites d'intervention	Populations vivant à proximité des sites du projet	Communautés susceptibles d'être exposées aux impacts environnementaux et sociaux des activités du projet.	Réduction des nuisances, protection de l'environnement et sécurité des populations.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

Ces groupes de parties prenantes représentent, les bénéficiaires du projet. Ils ont une responsabilité et un pouvoir élevé de décision en raison de leur niveau de participation et d'implication très élevés dans le processus de préparation et de formulation du projet. Ils ont un réel pouvoir d'influencer positivement ou négativement la mise en œuvre du projet et pourraient utiliser leur fort niveau de pouvoir pour s'opposer aux actions du projet. La stratégie à mettre en place est d'aller plus loin que la simple communication, et plutôt de chercher à les responsabiliser et à les impliquer dans toutes les phases de préparation et d'exécution projet. Il s'agira au projet de : **(i)** Connaître leurs besoins spécifiques et essayer d'y répondre, si cela n'est pas possible, expliquer les raisons par le biais d'une restitution itérative avec les communautés ; **(ii)** Communiquer avec elles et leur délivrer des informations de qualité et **(iii)** Associer l'ensemble des parties prenantes concernées aux activités du Projet afin de prévenir tout sentiment d'exclusion.

2.1.3. Individus ou groupes vulnérables

Des recherches documentaires et des expériences de mise en œuvre de projets ont montré que la catégorie des victimes de catastrophes peut inclure des personnes ou des familles vulnérables et/ou marginalisées. Et que, si rien n'est fait, ces catégories de personnes ou de familles risquent de devenir plus vulnérables en raison de leurs caractéristiques, de leur situation sociale ou de l'environnement dans lequel elles sont exposées à la catastrophe.

Les « *personnes ou groupes vulnérables d'un projet d'intervention d'urgence* » désignent ceux qui sont les plus exposés aux risques et les moins aptes à y faire face ou à s'en remettre par eux-mêmes, qui présentent une fragilité particulière face aux chocs ou aux menaces et qui ont besoin d'une attention prioritaire pour garantir leur sécurité, leur dignité et leur accès équitable à l'aide. Ces groupes sont souvent vulnérables avant la catastrophe, qui aggrave leur situation. Ils n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de comprendre l'ampleur des répercussions de la catastrophe et, par conséquent, des efforts particuliers peuvent également être nécessaires pour garantir leur représentation équitable dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Tableau 4 : Composition des individus ou groupes vulnérables

Partie prenantes touchées ou affectées	Compositions /sous-groupes
Individus ou groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> - les femmes rurales en situation de vulnérabilité socio-économique, y compris les femmes cheffes de ménage et les femmes seules avec enfants ; - les personnes âgées dépendantes, isolées ou sans soutien ; - les personnes vivant avec un handicap physique, moteur, sensoriel, intellectuel ou psychosocial ; - les travailleurs informels, travailleurs journaliers et autres personnes en situation de précarité économique ; - les populations déplacées internes, réfugiées, étrangères ou sans abri ; - les enfants en situation difficile, notamment les orphelins, enfants non accompagnés ou séparés de leur famille ; - les communautés enclavées ou vivant dans des zones difficiles d'accès ; - les personnes analphabètes ou ayant un faible niveau d'instruction ; - les jeunes marginalisés ou en situation d'exclusion sociale ; - les minorités marginalisées sur les plans ethnique, religieux, linguistique ou social ; - les personnes vivant dans l'extrême pauvreté ou dans des habitats précaires ; - les personnes ayant des difficultés d'accès à l'information en raison de barrières linguistiques, du handicap ou de l'isolement géographique.

	<ul style="list-style-type: none"> - les femmes enceintes et allaitantes ayant des besoins spécifiques en santé et nutrition ; - les personnes atteintes de maladies chroniques, immunodéprimées ou vivant avec le VIH/SIDA ; - les survivants de violences basées sur le genre (VBG) et d'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) ; - les patients nécessitant une prise en charge médicale continue ou spécialisée ; - les usagers et accompagnants des structures sanitaires concernées par les interventions du projet ; - les communautés hôtes pouvant subir une pression supplémentaire sur les infrastructures et ressources locales.
<p>NB : Les pesanteurs sociales notamment religieuses et coutumières sont les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet et de participer au processus de consultation des parties prenantes. Ainsi pour communiquer avec cette franche de la population il est important de sensibiliser les chefs religieux et coutumiers afin de faire des plaidoyers et exiger l'implication de ces personnes dans tout le processus du projet. Le projet pourra communiquer aussi directement avec les responsables de groupements de ces personnes vulnérables.</p>	

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

La mobilisation de ces parties prenantes va cibler directement des individus/groupes vulnérables avec l'assistance des associations locales et nationales. Ils apportent une contribution essentielle dans la conception et la formulation du projet grâce à leur niveau très élevé d'implication et de participation au processus de consultation sur le projet.

Tableau 5 : Intérêts et rôles des groupes vulnérables

Groupes vulnérables	Intérêts principaux	Rôles dans le projet	Modalités de participation
Femmes rurales, femmes chefs de ménage, femmes enceintes et allaitantes	Accès équitable aux soins, à la nutrition, aux moyens de subsistance et à la protection contre les VBG/EAS/HS	Expression des besoins spécifiques des ménages, relais de sensibilisation communautaire, participation aux consultations et mécanismes de gestion des plaintes	Focus groups dédiés aux femmes, consultations séparées si nécessaire, séances en langues locales, représentation dans les comités locaux
Enfants, orphelins, enfants non accompagnés et jeunes marginalisés	Accès à la protection, à la santé, à l'éducation et à un environnement sécurisé	Participation aux activités communautaires, relais de sensibilisation à travers associations et groupes de jeunes	Activités participatives adaptées aux enfants et jeunes, clubs et associations de jeunes, campagnes communautaires et éducatives
Personnes âgées dépendantes ou isolées	Accès aux soins, à l'assistance sociale et à l'inclusion communautaire	Transmission des savoirs communautaires, médiation sociale et participation aux consultations locales	Consultations adaptées, visites à domicile si nécessaire, implication des leaders communautaires et représentants des personnes âgées
Personnes vivant avec un handicap (physique, moteur, sensoriel, intellectuel ou mental)	Accès inclusif aux infrastructures, services et informations du projet	Identification des besoins spécifiques d'accessibilité et sensibilisation sur l'inclusion sociale	Réunions accessibles, adaptation des supports de communication (audio, visuel, langage simplifié), accompagnement spécifique

Groupes vulnérables	Intérêts principaux	Rôles dans le projet	Modalités de participation
Personnes atteintes de maladies chroniques, immunodéprimées ou vivant avec le VIH/SIDA	Continuité des soins, accès aux services de santé et réduction des discriminations	Contribution à l'identification des contraintes d'accès aux services sanitaires	Consultations confidentielles, implication des associations de patients et mécanismes de retour d'information adaptés
Personnes survivantes de VBG/EAS/HS	Protection, confidentialité, accès à l'assistance psychosociale, médicale et juridique	Contribution à l'amélioration des mécanismes de prévention, de référencement et de prise en charge	Consultations sécurisées et confidentielles, canaux de plaintes sensibles au genre, référencement vers les structures spécialisées
Populations déplacées, réfugiées, étrangères ou sans abri	Accès à l'assistance d'urgence, aux services sociaux de base et à la protection	Participation à l'identification des besoins prioritaires et au suivi des interventions d'urgence	Consultations communautaires inclusives, médiation communautaire, implication des représentants des déplacés et réfugiés
Personnes vivant dans l'extrême pauvreté, travailleurs précaires et ménages vulnérables	Accès prioritaire aux appuis sociaux et aux opportunités économiques	Participation aux consultations communautaires et identification des besoins prioritaires	Sensibilisation de proximité, consultations communautaires ouvertes, priorisation dans les mécanismes d'assistance
Minorités ethniques, religieuses, linguistiques ou sociales	Inclusion sociale, accès équitable à l'information et non-discrimination	Contribution à la cohésion sociale et à la diffusion des informations dans les communautés	Utilisation de langues locales, implication des leaders communautaires et religieux, consultations adaptées au contexte socioculturel
Communautés enclavées ou vivant dans des zones difficiles d'accès	Accès équitable à l'information, aux services et aux bénéfices du Projet	Identification des contraintes d'accès aux services et participation à l'évaluation des besoins locaux	Consultations de proximité, missions de terrain dans les localités concernées, recours aux relais environnementaux et sociaux locaux et supports de communication adaptés au contexte local
Patients nécessitant une prise en charge médicale continue ou spécialisée	Continuité des soins et accès sans interruption aux services de santé	Expression des besoins spécifiques liés à la qualité, à l'accessibilité et à la continuité des soins	Entretiens ciblés, consultations confidentielles, implication des associations de patients et mécanismes de retour d'information adaptés
Usagers et accompagnants des structures sanitaires	Amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de l'accès aux services de santé	Contribution à l'identification des difficultés rencontrées dans l'utilisation des services de santé	Enquêtes de satisfaction, consultations communautaires, boîtes à suggestions et mécanisme de gestion des plaintes
Communautés hôtes	Préservation de la cohésion sociale et accès équitable aux infrastructures et services	Participation au suivi des impacts du projet sur les ressources et infrastructures locales	Réunions communautaires, consultations inclusives et implication des leaders communautaires dans le dialogue social

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

2.2. Synthèse d'analyse des parties prenantes au projet

L'analyse des parties prenantes permet : **(i)** de jeter un regard sur les intérêts des groupes de parties prenantes, **(ii)** de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et **(iii)** de décider quelle pourra être leur influence sur le Projet. Elle aide surtout à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet. A travers la clarification des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent influencer sur les résultats du projet, il sera possible de construire la stratégie hiérarchisée (priorités d'action) pour le dialogue avec les parties prenantes et de décider du niveau d'efforts à fournir pour traiter leurs besoins. Les critères adoptés pour l'évaluation sont les suivants :

- L'intérêt (élément motivateur) désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet, dans un but professionnel, personnel ou autre. L'intérêt d'une partie prenante est considéré comme fort du fait de sa proximité ou de sa dépendance à l'égard du projet ;
- Le pouvoir d'une partie prenante est défini par sa capacité à influencer sur les résultats du projet ou à persuader ou forcer des parties prenantes à prendre des décisions et à adopter une ligne de conduite à l'égard du projet.

Au moment de décider de la fréquence et de la technique de mobilisation appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, les critères suivants seront pris en compte :

- L'étendue de l'impact du projet sur le groupe des parties prenantes ;
- L'étendue de l'influence du groupe de parties prenantes sur le projet ;
- Les méthodes de mobilisation, d'engagement et de diffusion de l'information culturellement adaptés et acceptables.

Tableau 6 : Synthèse d'analyse de l'influence et de l'intérêt des parties prenantes

Catégorie d'acteurs	Parties prenantes	Rôle / intérêt dans le projet	Niveau d'influence	Niveau d'intérêt
Institutions nationales	Primature / Gouvernement	Orientation stratégique, activation du CERP	Élevé	Élevé
	Ministère de l'Économie et des Finances	Mobilisation des ressources financières	Élevé	Élevé
	Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle	Coordination sectorielle santé	Élevé	Élevé
	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité	Gestion des crises, ordre public	Élevé	Élevé
	Ministère de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté	Assistance aux populations vulnérables	Moyen	Élevé
	Ministères techniques sectoriels concernés	Mise en œuvre des actions sectorielles du CERP	Élevé	Élevé
Structures techniques et opérationnelles	UCP / Unité de Coordination du Projet CERP	Coordination et suivi opérationnel	Élevé	Élevé
	Directions techniques centrales et régionales	Mise en œuvre sur le terrain	Élevé	Élevé
	Districts sanitaires et services déconcentrés	Exécution des activités locales	Élevé	Élevé
	Établissements sanitaires / services publics	Prestations de services en situation de crise	Moyen	Élevé

Catégorie d'acteurs	Parties prenantes	Rôle / intérêt dans le projet	Niveau d'influence	Niveau d'intérêt
Collectivités territoriales	Régions / Districts autonomes	Appui à la coordination locale	Moyen	Élevé
	Conseils régionaux et mairies	Relais communautaire et mobilisation	Moyen	Élevé
Communautés locales	Populations générales	Bénéficiaires des interventions	Faible	Très Élevé
	Leaders communautaires, chefs traditionnels	Relais d'information et médiation sociale	Moyen	Élevé
	Organisations communautaires de base (OCB)	Mobilisation et sensibilisation	Moyen	Élevé
Groupes vulnérables	Femmes et filles	Exposées aux risques accrus en période de crise	Faible	Très élevé
	Enfants et jeunes vulnérables	Vulnérabilité accrue (protection, santé)	Faible	Très élevé
	Personnes âgées	Difficultés d'accès aux services	Faible	Élevé
	Personnes en situation de handicap	Barrières physiques et informationnelles	Faible	Très élevé
	Personnes déplacées / sinistrées	Impact direct des crises	Faible	Très élevé
	Communautés enclavées ou vivant dans des zones difficiles d'accès	Accès aux services et à l'assistance du projet	Faible	Très élevé
	Patients nécessitant une prise en charge continue ou spécialisée	Continuité des soins et accès aux services de santé	Faible	Très élevé
	Survivants de VBG/EAS/HS	Protection, prise en charge et accès aux mécanismes de recours	Faible	Très élevé
Société civile et partenaires	ONG nationales et internationales	Appui technique, sensibilisation, suivi	Moyen	Élevé
	Organisations de femmes et de jeunes	Inclusion et participation communautaire	Moyen	Élevé
	Structures spécialisées VBG/EAS/HS	Prévention et prise en charge des cas	Élevé	Élevé
	Partenaires techniques et financiers	Financement et appui technique	Élevé	Élevé
Autorités sociales et religieuses	Autorités religieuses	Mobilisation sociale et sensibilisation	Moyen	Moyen
	Autorités traditionnelles	Cohésion sociale et médiation	Moyen	Élevé

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

2.3. Synthèse des besoins des parties prenantes

La consultation des parties prenantes constitue un élément central de la mise en œuvre des activités du projet. L'approche participative est privilégiée afin de permettre à l'ensemble des catégories sociales concernées par les interventions du projet de s'exprimer et de contribuer au processus décisionnel. Cette

démarche vise à recueillir, aussi bien en amont que pendant la mise en œuvre des activités, les avis, préoccupations, attentes, suggestions et recommandations des parties prenantes, afin de faciliter l'appropriation du projet et son intégration dans son environnement d'intervention.

Dans ce cadre, des consultations publiques ont été organisées les 20 et 21 mai 2026 dans la ville d'Abidjan. Ces rencontres ont réuni plusieurs catégories d'acteurs, notamment les services techniques sectoriels, les collectivités territoriales, les organisations de la société civile, les autorités traditionnelles et communautaires, les organisations de femmes et de jeunes, ainsi que les représentants des groupes vulnérables.

La répartition des participants par catégorie d'acteurs et par sexe est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 7 : Répartition des participants par catégorie d'acteurs et par sexe

Catégorie d'acteurs	Hommes	Femmes	Total
Primature / PLUSS-CI	2	0	2
Ministères et administrations publiques	5	3	8
Offices et agences publiques	5	3	8
Projets et programmes partenaires	3	1	4
Représentants des femmes et filles vulnérables	0	1	1
Représentants des personnes en situation de handicap	1	0	1
Représentants des Personnes âgées	1	0	1
Total	17	8	25
Pourcentage (%)	68 %	32 %	100 %

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

Comme l'illustre le tableau ci-dessus, les consultations ont permis de mobiliser un échantillon diversifié de parties prenantes institutionnelles, techniques et communautaires. Cette diversité a favorisé la prise en compte de points de vue variés et a contribué à enrichir les échanges autour des mécanismes de préparation et de mise en œuvre du CERP.

Ces consultations ont permis d'identifier les principales attentes des parties prenantes, notamment en matière d'accès à l'information, de participation inclusive, de transparence dans la mise en œuvre des activités, de gestion des plaintes, ainsi que de prise en compte des besoins spécifiques des groupes vulnérables dans les interventions d'urgence.

Des consultations complémentaires seront organisées après l'activation du CERP afin d'assurer une participation plus élargie des acteurs concernés et des communautés bénéficiaires.

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des consultations réalisées.

Tableau 8 : Synthèse des points discutés lors des consultations des parties prenantes

Thématiques clés	Synthèse des préoccupations et contributions des parties prenantes	Risques / contraintes identifiés	Recommandations stratégiques formulées
Choix de l'UCPS-BM comme entité fiduciaire du CERP	Les parties prenantes consultées ont exprimé leur adhésion au choix de l'UCPS-BM comme entité fiduciaire du CERP, en raison de son expérience dans la gestion des projets financés par la Banque mondiale, notamment lors de la riposte contre la COVID-19 en Côte d'Ivoire. Elles ont salué sa capacité de gestion des urgences, sa maîtrise des procédures fiduciaires, environnementales et sociales, ainsi que la célérité, la flexibilité et l'efficacité de ses interventions. Les acteurs estiment que cette expérience constitue un atout majeur pour assurer une mise en œuvre rapide et efficace du CERP en cas de crise ou d'urgence.	(i) Risque de surcharge institutionnelle en cas de multiplication des urgences simultanées ; (ii) insuffisance potentielle des ressources humaines et logistiques face à une crise majeure ; (iii) nécessité d'une coordination renforcée avec les autres structures sectorielles et territoriales.	(i) Renforcer les capacités opérationnelles et logistiques de l'UCPS-BM ; (ii) assurer une coordination permanente avec les ministères sectoriels, les collectivités territoriales et les partenaires humanitaires ; (iii) mettre en place un dispositif de suivi-évaluation réactif ; (iv) maintenir une communication transparente avec les communautés et les parties prenantes ; (v) garantir une mobilisation rapide des ressources en cas d'activation du CERP.
Compréhension générale et perception du projet CERP	L'ensemble des acteurs consultés reconnaît que le CERP constitue un mécanisme essentiel pour répondre rapidement aux situations d'urgence et améliorer les conditions de vie des populations sinistrées. Tous les acteurs considèrent le projet comme une réponse adaptée aux crises humanitaires, sanitaires et sociales.	Risque de retard dans les interventions d'urgence et insuffisance de coordination entre les acteurs de terrain.	(i) Garantir des interventions rapides après la survenance d'une crise ; (ii) renforcer la coordination multisectorielle et assurer une meilleure préparation des structures locales.
Types d'urgences et domaines prioritaires d'intervention	Les acteurs ont identifié plusieurs domaines d'intervention prioritaires : catastrophes naturelles, crises sanitaires, assistance humanitaire, sécurité alimentaire, recherche, innovation technologique, inondations et gestion des catastrophes naturelles et anthropiques.	Multiplication des crises et insuffisance des mécanismes de préparation et de réponse rapide.	Développer un dispositif national flexible et réactif capable d'intervenir efficacement face aux urgences sanitaires, climatiques et humanitaires.
Identification des groupes vulnérables	Les consultations ont mis en évidence plusieurs catégories de personnes vulnérables : femmes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, personnes à mobilité réduite, personnes aveugles ou sourdes, déplacés internes, demandeurs d'asile et communautés sinistrées, personnes vivant dans des zones difficiles d'accès, etc...	Exclusion sociale, difficultés d'accès aux services, barrières linguistiques et marginalisation des groupes vulnérables.	(i) Prévoir des mesures d'inclusion adaptées aux besoins spécifiques des groupes vulnérables ; (ii) renforcer l'assistance communautaire de proximité et faciliter l'accès aux services du projet.
Contraintes limitant la participation des populations	Les participants ont identifié plusieurs obstacles : analphabétisme, manque d'information, contraintes financières, barrières linguistiques, difficultés de	Faible participation communautaire et mauvaise appropriation des activités du projet.	(i) Développer des outils de communication simplifiés ; (ii) utiliser les langues locales et

Thématiques clés	Synthèse des préoccupations et contributions des parties prenantes	Risques / contraintes identifiés	Recommandations stratégiques formulées
	déplacement et insuffisance des moyens de communication adaptés, difficultés de compréhension liées au niveau d'instruction et aux réalités communautaires.		privilégier des approches communautaires inclusives.
Communication et diffusion des informations	Importance d'une communication accessible, régulière et adaptée aux réalités locales afin d'assurer une bonne compréhension du projet et une participation effective des communautés, notamment dans les zones reculées.	Mauvaise circulation de l'information dans certaines zones reculées ; risque de désinformation et d'exclusion des communautés rurales.	(i) Mettre en œuvre une stratégie de communication inclusive, multilingue et adaptée aux réalités locales ; (ii) assurer une diffusion répétée des informations avant chaque intervention.
Approches de consultation et de mobilisation des parties prenantes	Les parties prenantes ont souligné l'importance d'un dialogue permanent avec les bénéficiaires afin de garantir leur adhésion au projet, renforcer leur implication dans les activités et améliorer le suivi des interventions sur le terrain.	Risque de faible adhésion si les populations ne sont pas associées aux décisions.	(i) Renforcer les consultations publiques continues ; (ii) mettre en place des mécanismes réguliers de dialogue et de retour d'information avec les communautés.
Coordination institutionnelle et gouvernance	Une forte implication de l'État, des ministères sectoriels, des collectivités territoriales, des organisations de la société civile, des structures humanitaires ainsi que des acteurs communautaires est apparue comme une condition essentielle pour assurer une coordination efficace et une mise en œuvre réussie du CERP. La nécessité d'une mobilisation continue et concertée de l'ensemble des acteurs concernés tout au long du cycle du projet a également été soulignée.	(i) Chevauchement des interventions ; (ii) manque d'harmonisation et insuffisance de partage d'informations entre acteurs institutionnels.	Mettre en place un cadre élargi de coordination et de concertation entre les administrations publiques, les ONG, les communautés et les partenaires techniques et financiers.
Risques environnementaux et sociaux	Les consultations ont permis d'identifier plusieurs risques : (i) Risques de VBG/EAS/HS ; (ii) Exclusion ou marginalisation des groupes vulnérables ; (iii) Conflits communautaires liés au ciblage des bénéficiaires ; (iv) Pollution et mauvaise gestion des déchets ménagers et dangereux ; (v) Dégradation de l'environnement ; (vi) Accidents et incidents liés aux travaux ou interventions d'urgence ; (vii) Risques sanitaires et propagation de maladies ; (viii) Risques sécuritaires dans certaines zones d'intervention ; (ix) Faible coordination des acteurs ; (x) Désinformation et tensions sociales ; (xi) Non-respect des	(i) Atteintes à la cohésion sociale ; (ii) violences basées sur le genre, (iii) mauvaise gestion environnementale et frustrations des bénéficiaires.	(i) Agir promptement lors du déclenchement du CERP afin de confirmer les mesures d'atténuation selon les activités à entreprendre et assurer un suivi rapproché pour leur mise en œuvre ; (ii) mettre en œuvre des dispositifs spécifiques de prévention et de gestion des VBG/EAS/HS.

Thématiques clés	Synthèse des préoccupations et contributions des parties prenantes	Risques / contraintes identifiés	Recommandations stratégiques formulées
	procédures environnementales et sociales ; (xii) Faible prise en compte des besoins des groupes vulnérables ; (xiii) Risques de fraude, corruption ou mauvaise gouvernance dans les interventions d'urgence.		
Gestion des plaintes et transparence	La mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes accessible, rapide et confidentiel a été fortement recommandée, à travers plusieurs canaux tels que les appels téléphoniques, les fiches de plainte, les boîtes à suggestions et la réception physique des plaignants. La nécessité de disposer d'un numéro vert spécifique au projet afin de faciliter l'accès des populations au mécanisme et le traitement rapide des plaintes a également été soulignée.	Risque de non-traitement des plaintes sensibles et manque de confiance des populations dans les mécanismes existants.	(i) Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes accessible, transparent et inclusif ; (ii) prévoir un traitement spécifique et confidentiel des plaintes sensibles ; (iii) instaurer un numéro vert fonctionnel dédié au projet.
Participation des parties prenantes et adhésion au projet	Les parties prenantes ont exprimé leur adhésion totale au projet et leur disponibilité à accompagner sa mise en œuvre. Les acteurs considèrent le CERP comme une opportunité majeure pour renforcer la résilience communautaire et améliorer la gestion des urgences en Côte d'Ivoire.	Risque de démobilisation si les attentes ne sont pas prises en compte.	(i) Assurer une participation effective des bénéficiaires à toutes les étapes du projet ; (ii) renforcer les mécanismes de redevabilité sociale.
Attentes majeures vis-à-vis du projet	Les parties prenantes attendent principalement : une assistance rapide aux sinistrés, une meilleure gouvernance des interventions d'urgence, une transparence dans le ciblage des bénéficiaires, un renforcement de la résilience des communautés et une amélioration durable de la gestion des crises.	Crainte d'inefficacité, de lenteur administrative et de faible durabilité des interventions.	(i) Garantir la transparence, la rapidité et l'équité dans la mise en œuvre du projet ; (ii) renforcer durablement les capacités nationales et communautaires de gestion des urgences.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

Tableau 9 : Synthèse des besoins des parties prenantes et modalités d'interaction

Catégories de parties prenantes	Entités concernées	Besoins linguistiques	Moyens de notification et de communication privilégiés	Fréquence	Besoins spécifiques identifiés
Gouvernement et institutions publiques	<ul style="list-style-type: none"> - Primature ; - Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle ; - Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité ; - Ministère de l'Économie et des Finances ; - Ministères techniques sectoriels ; - Structures nationales de gestion des urgences et catastrophes ; - Districts sanitaires et services déconcentrés. 	Français	(i) Réunions techniques, (ii) courriers administratifs, (iii) rapports, (iv) plateformes numériques, (v) ateliers, (vi) missions de terrain, (vii) correspondances officielles. Fréquence : permanente	(i) Communication continue durant toute la mise en œuvre du CERP ; (ii) échanges au minimum mensuel et selon les besoins.	<ul style="list-style-type: none"> - Informations stratégiques sur le projet ; - Renforcement des capacités sur les procédures institutionnelles du CERP.
Collectivités territoriales	<ul style="list-style-type: none"> - Districts autonomes ; - Conseils régionaux ; - Mairies ; - Préfectures et sous-préfectures ; - Autorités administratives locales. 	Français ; Langues locales	(i) Réunions communautaires, (ii) ateliers locaux, (iii) correspondances administratives, (iv) radios locales, (v) téléphones, visites de terrain. Fréquence : régulière	Communication trimestrielle durant toute la mise en œuvre du CERP et selon les besoins liés à l'évolution de la situation d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> - Information continue sur les activités ; - Renforcement des capacités locales de gestion des urgences ; - Implication dans le ciblage des bénéficiaires ; - Appui à la mobilisation communautaire ; - Outils de coordination locale.
Parties bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Populations sinistrées ; - Ménages affectés par les catastrophes ; - Femmes ; - Enfants ; - Jeunes ; - Personnes économiquement vulnérables ; - Personnes déplacées ; - Demandeurs d'asile ; - Communautés affectées par les crises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Français ; - Langues vernaculaires 	(i) Télévisions (RTI, Life TV, NCI, A+Ivoire...), (ii) Radios communautaires, (iii) réunions publiques, (iv) porte-à-porte, (v) téléphones, (vi) réseaux sociaux, (vii) Influenceurs, (viii) Drones, (ix) affichages publics, (x) relais communautaires, (xi) leaders religieux et traditionnels.	(i) Communication continue durant toute la mise en œuvre du CERP ; (ii) consultations au minimum mensuelles et lors des étapes clés du projet.	<ul style="list-style-type: none"> - Accès rapide à l'information ; - Assistance humanitaire et sociale ; - Transparence dans le ciblage des bénéficiaires ; - Participation inclusive aux consultations ; - Prise en compte des besoins spécifiques ; - Information sur les mécanismes de gestion des plaintes.

Catégories de parties prenantes	Entités concernées	Besoins linguistiques	Moyens de notification et de communication privilégiés	Fréquence	Besoins spécifiques identifiés
Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes handicapées (physiques, sensorielles ou mentales) ; - Personnes âgées, particulièrement celles vivant seules ; - Veuves et orphelins vivant dans la précarité ; - Femmes enceintes et allaitantes ; - Survivantes de VBG/EAS/HS ; - Personnes vivant seules ; - Personnes sans ressources ou économiquement très faibles ; - Ménages dirigés par des femmes ; - Ménages dont le chef de famille est identifié comme étant sans ressources ou quasiment sans ressources ; - Personnes déplacées internes, réfugiés et demandeurs d’asile ; - Populations marginalisées ou exclues socialement en raison de leur appartenance ethnique, culturelle ou religieuse ; - Enfants en situation de vulnérabilité ; - Personnes à mobilité réduite ; - Personnes souffrant de maladies chroniques ; - Populations vivant dans des zones enclavées ou difficiles d’accès ; - Communautés affectées par les catastrophes naturelles ou crises sanitaires ; - Personnes victimes de discrimination ou d’exclusion sociale ; - Travailleurs du secteur informel fortement affectés par les crises ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Français ; - Langues vernaculaires ; - Braille ; - Langage des signes 	<p>Fréquence : permanente</p> <p>(i) Visites à domicile, (ii) (iii) radios locales, (iv) relais communautaires, (v) supports visuels adaptés, (vi) langage des signes, (vii) boîtes à images, (viii) téléphones.</p> <p>Fréquence : permanente</p>	<p>(i) Communication continue durant toute la mise en œuvre du CERP ;</p> <p>(ii) consultations ciblées au minimum mensuelles ou selon les besoins spécifiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistance prioritaire et adaptée ; - Accessibilité physique et informationnelle ; - Accompagnement psychosocial ; - Prise en charge médicale et juridique ; - Moyens de déplacement ; - Mesures spécifiques de protection contre les VBG/EAS/HS ; - Inclusion dans toutes les étapes du projet.

Catégories de parties prenantes	Entités concernées	Besoins linguistiques	Moyens de notification et de communication privilégiés	Fréquence	Besoins spécifiques identifiés
	- Toute autre personne ou groupe identifié comme vulnérable dans la zone d'intervention du projet.				
Communautés locales	<ul style="list-style-type: none"> - Populations urbaines et rurales ; - Communautés hôtes ; - Villages et quartiers affectés ; - Comités communautaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Français ; - Langues vernaculaires ; - Braille ; - Langage des signes 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Réunions publiques, radios communautaires, (ii) consultations locales, (iii) affichages publics, (iv) visites de proximité, (v) réseaux sociaux. <p>Fréquence : permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> (i) Communication continue durant toute la mise en œuvre du CERP ; (ii) activités de sensibilisation et consultations au minimum mensuelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Information régulière sur les activités ; - Consultations publiques inclusives ; - Participation communautaire ; - Prévention des conflits ; - Renforcement de la cohésion sociale ; - Sensibilisation sur les risques environnementaux et sociaux.
Société civile, organisations communautaires et autorités coutumières	<ul style="list-style-type: none"> - ONG nationales et internationales ; - Organisations de femmes et de jeunes ; - Autorités coutumières et religieuses ; - Organisations communautaires de base ; - Associations locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Français ; - Langues vernaculaires 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Rencontres, (ii) ateliers, (iii) radios locales, (iv) réseaux sociaux, (v) plateformes communautaires, (vi) visites de terrain. <p>Fréquence : permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> (i) Communication continue durant toute la mise en œuvre du CERP ; (ii) rencontres de concertation au minimum trimestrielles et selon les besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implication dans la mobilisation communautaire ; - Renforcement des capacités ; - Participation au suivi citoyen ; - Sensibilisation communautaire ; - Appui à la gestion des plaintes ; - Prévention des conflits sociaux et des VBG/EAS/HS.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

2.4. Priorisation des parties prenantes

Le tableau ci-dessous présente la priorisation des principales parties prenantes du Projet CERP en fonction de leur niveau d'exposition à la crise, de leur vulnérabilité ainsi que de leur rôle dans la coordination et la mise en œuvre des interventions d'urgence.

Tableau 10 : Priorisation des principales parties prenantes

Niveau de priorité	Catégories de parties prenantes	Critères de priorisation
Très élevée	<ul style="list-style-type: none"> - Populations sinistrées ; - Groupes vulnérables ; - Déplacés internes ; - Communautés directement affectées. 	Parties directement touchées par la crise ou catastrophe, fortement exposées aux impacts environnementaux et sociaux, nécessitant une assistance immédiate et un accès prioritaire à l'information et au MGP.
Élevée	<ul style="list-style-type: none"> - Ministères sectoriels ; - Autorités administratives ; - Collectivités territoriales ; - Structures de secours et de protection civile 	Acteurs institutionnels jouant un rôle clé dans la coordination, la prise de décision, la gestion de crise et la mise en œuvre des interventions d'urgence.
Moyenne	<ul style="list-style-type: none"> - Organisations de la société civile ; - ONG ; - Organisations communautaires ; - Partenaires techniques et humanitaires ; - Médias 	Acteurs contribuant à la sensibilisation, à la mobilisation communautaire, à la veille sociale, à la communication et à l'appui opérationnel.
Faible à modérée	<ul style="list-style-type: none"> - Secteur privé ; - Acteurs économiques ; - Public indirectement concerné 	Parties prenantes non directement affectées mais susceptibles d'être impactées indirectement ou impliquées ponctuellement dans la réponse d'urgence.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

3. PLAN D'ENGAGEMENT OU DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'instauration d'un cadre collaboratif et constructif avec l'ensemble des parties prenantes, qui constitue la clé de voûte pour la réalisation des objectifs escomptés du projet, requiert le maintien d'une communication claire, efficace et continue autour des activités entreprises ou à entreprendre par le CERP. Dans ce sens, les activités de communication seront menées selon les modalités suivantes : (i) leur prise en charge dans un plan de communication spécifique au Programme (ii) leur intégration au niveau du plan de communication global du projet CERP, et (iii) le recours à la communication de proximité et la résolution des plaintes et sera rapporté mensuellement aux parties prenantes.

3.1. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Le calendrier envisagé pour les diverses activités qui relèvent de ce programme (les étapes du projet prévues, la fréquence, la décision prise et les préoccupations des populations) sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Tableau 11 : Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Étapes de mise en œuvre du CERP	Informations à communiquer	Méthodes et canaux proposés	Calendrier / Fréquence	Parties prenantes ciblées	Niveau de couverture / accessibilité	Responsabilités
Phase de pré-activation du CERP	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation du CERP ; - Objectifs et mécanisme d'activation ; - Risques environnementaux et sociaux ; - Dispositions institutionnelles ; - Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ; - Procédures de mobilisation communautaire ; - Mesures de prévention des VBG/EAS/HS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions techniques et officielles ; - Publications dans la presse nationale ; - Télévision nationale (RTI) ; - Radios communautaires ; - Site web du ministère concerné par l'urgence et de l'UCPS-BM ; - Réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, SMS) ; - Diffusion de brochures, affiches et dépliants ; - Consultations publiques et focus groups. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant toute activation du CERP ; - Sessions de sensibilisation trimestrielle ; - Diffusion continue des informations stratégiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ministères sectoriels ; - Autorités administratives ; - Collectivités territoriales ; - Services techniques ; - Organisations de la société civile ; - Structures humanitaires ; - Médias ; - Communautés locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Couverture nationale à travers la RTI ; - Couverture locale via radios communautaires ; - Accessibilité limitée d'internet dans certaines zones rurales. 	<ul style="list-style-type: none"> - UCPS-BM ; - Ministères sectoriels ; - Collectivités territoriales ; - Structures déconcentrées.
Phase d'activation du CERP / Réponse d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> - Nature de la crise ou catastrophe ; - Zones d'intervention ; - Critères de ciblage des bénéficiaires ; - Types d'assistance ; - Mesures de sécurité ; - Prévention des conflits et des VBG/EAS/HS ; - Fonctionnement du MGP ; - Numéro vert du projet ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués radio et télévision ; - SMS et appels téléphoniques ; - Réunions communautaires ; - Porte-à-porte ; - Relais communautaires ; - Leaders religieux et traditionnels ; - Réseaux sociaux ; - Affichages publics ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Immédiatement après l'activation ; - Diffusion quotidienne ou hebdomadaire selon l'urgence ; - Sensibilisation continue pendant toute la crise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Populations affectées ; - Groupes vulnérables ; - Communautés hôtes ; - Déplacés internes ; - Réfugiés si applicable ; - Organisations communautaires ; - Leaders locaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Couverture rapide des zones affectées ; - Utilisation prioritaire des radios locales et relais communautaires ; - Difficultés possibles d'accès dans certaines zones enclavées ou à risque sécuritaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - UCPS-BM ; - Autorités administratives ; - Collectivités territoriales ; - Comités locaux ; - ONG et structures humanitaires.

Étapes de mise en œuvre du CERP	Informations à communiquer	Méthodes et canaux proposés	Calendrier / Fréquence	Parties prenantes ciblées	Niveau de couverture / accessibilité	Responsabilités
	- Mesures sanitaires et sécuritaires.	- Sensibilisation de proximité ; - Artiste et influenceurs				
Phase de mise en œuvre des activités d'urgence	- Avancement des interventions ; - Distribution de l'assistance ; - Mesures E&S ; - Gestion des déchets ; - Prévention des risques ; - Participation communautaire ; - Gestion des plaintes ; - Informations sur les consultations publiques ; - Mesures de protection des groupes vulnérables.	- Réunions communautaires ; - Consultations publiques ; - Radios communautaires ; - Réseaux sociaux ; - Affichages publics ; - Rapports et comptes rendus ; - Artiste et influenceurs ; - Missions de terrain ; - Sensibilisation de proximité.	- Pendant toute la durée de mise en œuvre des activités ; - Réunions de suivi mensuelles ; - Communication mensuelle et selon l'évolution des activités.	- Bénéficiaires ; - Communautés affectées ; - Organisations communautaires ; - Autorités locales ; - OSC ; - Services techniques ; - Partenaires techniques et financiers.	- Couverture nationale ; - Radios de proximité pour les localités ciblées ; - Accessibilité variable des plateformes numériques selon les zones.	- UCPS-BM ; - Structures techniques sectorielles ; - Autorités locales ; - ONG partenaires.
Phase de suivi-évaluation et post-intervention	- Résultats des interventions ; - Évaluation de satisfaction des bénéficiaires ; - Leçons apprises ; - Gestion des plaintes résiduelles ; - Mesures de réhabilitation ; - Clôture des activités ; - Capitalisation des expériences ; - Suivi des engagements environnementaux et sociaux.	- Enquêtes communautaires ; - Réunions d'évaluation ; - Rapports de suivi ; - Consultations publiques ; - Diffusion des résultats ; - Médias et réseaux sociaux ; - Plateformes numériques.	- À la fin des interventions ; - Évaluations trimestrielles ; - Activités de capitalisation post-crise.	- Communautés bénéficiaires ; - Ministères sectoriels - Collectivités territoriales ; - Partenaires techniques et financiers ; - Organisations communautaires ; - Structures de mise en œuvre.	- Couverture nationale ; - Restitutions locales dans les zones affectées ; - Participation des communautés et des structures locales.	- UCPS-BM ; - Ministères sectoriels ; - Structures de suivi-évaluation ; - Banque mondiale.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

3.2. Méthode de mobilisation des parties prenantes

Plusieurs techniques de mobilisation et d'engagement des parties prenantes seront utilisées afin d'assurer une information adéquate, une participation inclusive et une prise en compte des préoccupations des populations affectées et bénéficiaires du projet. Le choix des approches de consultation tiendra compte du contexte local, des catégories de parties prenantes concernées, du niveau de vulnérabilité des populations ainsi que de la nature des activités mises en œuvre.

Les méthodes de mobilisation et de consultation qui seront privilégiées comprennent notamment les réunions communautaires, les groupes de discussion (focus groups), les entretiens avec les acteurs clés, les séances de sensibilisation, les ateliers de concertation, ainsi que les consultations de proximité dans les zones d'intervention du projet. Ces consultations seront organisées avec l'appui des autorités administratives, sanitaires et locales, des leaders communautaires, des organisations communautaires de base et des ONG intervenant dans les localités ciblées.

Le projet utilisera également différents canaux de communication et de diffusion de l'information adaptés au contexte ivoirien, notamment les radios de proximité, les communiqués communautaires, les affiches, dépliants, brochures, supports visuels, messages en langues locales ainsi que les plateformes numériques lorsque cela sera pertinent. Une attention particulière sera accordée à l'accessibilité de l'information pour les groupes vulnérables et les personnes ayant des difficultés d'accès aux moyens modernes de communication.

Par ailleurs, des activités de sensibilisation communautaire, des séances d'information publique, des campagnes de communication de proximité et des causeries éducatives seront organisées afin de renforcer la participation des populations, promouvoir la prévention des risques environnementaux et sociaux, y compris les VBG/EAS/HS, et favoriser l'appropriation du projet par les communautés bénéficiaires.

La stratégie de consultation et d'engagement des parties prenantes sera mise en œuvre de manière inclusive, participative et adaptée aux réalités locales tout au long de la préparation et de l'exécution du projet.

Tableau 12 : Techniques de consultation et de divulgation proposées

Méthodes ou outils d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
Correspondances (Téléphone, e-mail, Page Facebook)	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuser des informations aux bureaucrates (fonctionnaires, ONG, administrations locales, agences) ; - Inviter les parties prenantes aux réunions, ateliers, événements culturels. 	<p>Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement affectées)</p> <p>Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, sous-préfectures, collectivités territoriales, entreprises)</p>
Communication directe avec les parties prenantes en vue de construire des relations personnelles (Porte à porte)	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher les opinions ; - Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles ; - Tisser des liens entre parties prenantes. 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet notamment les Personnes potentiellement Affectées directement par le projet (PAP), les groupes vulnérables, ainsi que les femmes sur les questions de risques de VBG et d'EAS/ HS
Réunions formelles	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter des informations du projet à un groupe de parties prenantes ; - Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques ; - Encourager le groupe à commenter ; 	Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement affectées)

Méthodes ou outils d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
	<ul style="list-style-type: none"> - Encourager le groupe à donner ses opinions et ses points de vue ; - Tisser une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau. 	<p>Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, sous-préfectures, collectivités territoriales, entreprises)</p>
<p>Réunions publiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser pour obtenir le point de vue des parties prenantes sur les questions de santé et de protection sociale. Ces réunions ne seront organisées que si strictement nécessaire. Elles compteront avec la participation d'un nombre limité de personnes (en accord avec les décrets promulgués pour faire face à l'urgence déclarée) - Construire des relations avec les communautés, en particulier celles potentiellement touchées, par le biais d'échanges continus, comme les consultations - Concevoir et partager des informations non techniques - Faciliter les réunions avec des prestations power point, des tableaux magnétiques, des affiches, etc. 	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet : communautés de base, les Personnes potentiellement Affectées directement par le Projet (PAP)</p>
<p>Réunion en groupe de discussion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; - Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées - Construire des relations avec les communautés 	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet notamment les Personnes potentiellement Affectées directement par le projet (PAP), les groupes vulnérables ainsi que les femmes sur les questions de risques de VBG/EAS/HS</p>
<p>Page Facebook du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter des informations sur le projet et l'état d'avancement de la réalisation du projet ; - Suivre le feedback dans les commentaires et y répondre le cas échéant ; - Divulguer les documents cadres environnementaux et sociaux et autres documents pertinents du projet. 	<p>Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement affectées)</p> <p>Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, sous-préfectures, collectivités territoriales, entreprises)</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet ayant accès à Internet</p>
<p>Brochures du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse sur le projet pour fournir une mise à jour régulière ; - Informations de projet spécifiques au site. 	<p>Parties Prenantes participant à la mise en œuvre ;</p> <p>Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet ;</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet.</p>
<p>Affiches graphiques</p>	<p>Informations explicites sur des aspects sensibles, comme l'EAS / HS et la corruption ou népotisme</p>	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet (femmes, groupes vulnérables, personnes</p>

Méthodes ou outils d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
		peu instruites, personnes vivant avec un handicap visuel).
Communiqués Radio – Télé	Diffuser des informations précises sur une période bien déterminée	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet à l'endroit des communautés de base toutes catégories confondues.
Communiqué de presse	Diffuser des informations spécifiques (ex : appels d'offres travaux ou de contrat de prestations, plan de circulation routière, etc.)	Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet ; Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet.

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

3.3. Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation de l'information

Le plan de mobilisation des parties prenantes sera publié sur les sites Web du ministère de l'économie, des finances et du budget, du Projet et sur celui de la Banque mondiale, . En outre, les informations avant et pendant la mise en œuvre du projet seront mises à disposition par le biais de courts rapports et de réunions avec des traductions dans les langues locales dans les communautés où les activités du projet seront mises en œuvre. Des informations seront également transmises par les stations de radio communautaires locales dans les langues locales.

Le Projet sera responsable du lancement et de la divulgation du PMPP et du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) afin que les parties prenantes soient informées des canaux pour faire remonter leurs plaintes. Ces réunions prendront la forme de groupes de discussion ; toutes les vues et tous les commentaires seront enregistrés. Les autorités locales sont essentielles dans la mobilisation des parties prenantes, il sera donc important de tenir des réunions avec elles une fois que des problèmes ou urgences surgiront. Les autres instruments de sauvegarde du projet, notamment le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), seront divulgués conformément aux procédures nationales en vigueur ainsi qu'aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Ils seront mis à disposition à travers les canaux appropriés de l'ANDE, de l'Unité de Coordination du Projet (UCP) et de la Banque mondiale afin de permettre aux parties prenantes d'y accéder et de formuler, au besoin, leurs observations.

Des copies papiers et des résumés exécutifs seront disponibles à la Coordination du Projet, au niveau des Préfectures, Sous-préfectures et des Mairies pour que les parties intéressées puissent y accéder, les examiner et fournir des commentaires, si nécessaire.

3.3.1. Matrice opérationnelle de communication

La présente matrice opérationnelle définit les principales actions de communication et de mobilisation des parties prenantes prévues dans le cadre du CERP durant les différentes phases de la réponse d'urgence, notamment la pré-activation, l'activation et la phase post-assistance/gestion des plaintes.

Elle précise les audiences cibles, les messages clés, les canaux de communication, les formats et langues de diffusion ainsi que les responsabilités associées, afin d'assurer une communication efficace, inclusive et adaptée au contexte d'urgence.

Tableau 13 : Matrice opérationnelle de communication

Phase	Audience cible	Message clé	Canal & justification	Langue / format	Fréquence / calendrier	Responsable
Pré-activation (sensibilisation générale)	Autorités administratives, structures techniques, collectivités territoriales, structures sanitaires	Présentation du CERP, objectifs, zones et secteurs d'intervention, rôles des acteurs	Réunions techniques et sessions d'information pour assurer la coordination institutionnelle	Français ; notes d'information, présentations	Avant le démarrage des activités	UCP, ministères sectoriels, autorités locales
	Populations susceptibles d'être affectées ou bénéficiaires	Informations générales sur le projet, critères de vulnérabilité, mécanismes d'assistance et de recours	Médias nationaux et locaux, affichage public, radios, réseaux sociaux et réunions d'information	Français et langues locales ; affiches, communiqués, supports audio-visuels	Durant la phase préparatoire	UCP, ministères sectoriels, autorités locales
	Groupes vulnérables et personnes à besoins spécifiques	Mesures d'inclusion, accès à l'assistance et mécanismes de protection	Sensibilisation ciblée, focus groups et consultations adaptées	Langues locales, supports simplifiés et accessibles	Avant les opérations d'assistance	UCP, ministères sectoriels, autorités locales, ONG et organisations de la société civile (OSC).
Activation (éligibilité et modalités)	Ménages et personnes potentiellement bénéficiaires	Critères d'éligibilité, modalités d'identification, d'enregistrement et d'assistance	Réunions d'information, affichage, médias locaux et plateformes numériques	Français et langues locales ; affichage et annonces	Pendant les opérations de ciblage	UCP, structures techniques, autorités administratives
	Bénéficiaires enregistrés	Modalités d'accès aux appuis du projet, calendrier et procédures	SMS lorsque possible, appels, annonces publiques et plateformes numériques	Français et langues locales ; messages courts et annonces audio	Avant chaque opération d'assistance	UCP, ministères sectoriels, autorités locales
	Populations affectées et travailleurs impliqués	Prévention des conflits, VBG/EAS/HS, fraude et risques sécuritaires	Sessions de sensibilisation, médias, affiches et échanges directs	Français et langues locales ; supports visuels et audio	Tout au long des interventions	UCP, ministères sectoriels, autorités locales
	Personnes sans accès aux outils numériques ou en situation d'exclusion	Dispositifs alternatifs d'accès à l'assistance et	Sensibilisation de proximité	Langues locales ; échanges directs	Pendant les opérations d'assistance	UCP, ministères sectoriels, autorités locales,

Phase	Audience cible	Message clé	Canal & justification	Langue / format	Fréquence / calendrier	Responsable
		accompagnement spécifique				structures sociales
Post-distribution (feedback et plaintes)	Bénéficiaires et populations affectées	Fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et voies de recours	Numéros dédiés, points focaux, plateformes numériques et boîtes à plaintes	Français et langues locales ; affiches et messages radios	Pendant toute la mise en œuvre	UCP, ministères sectoriels, autorités locales
	Bénéficiaires des appuis du projet	Collecte des retours d'expérience et niveau de satisfaction	Enquêtes, consultations ciblées et plateformes de feedback	Français et langues locales ; questionnaires et entretiens	Après chaque cycle d'assistance	UCP, consultants, partenaires
	Autorités, partenaires techniques et financiers	Résultats des interventions, difficultés et mesures correctives	Réunions de suivi et rapports périodiques	Français ; rapports techniques et comptes rendus	Mensuel ou trimestriel	UCP
	Ensemble des parties prenantes	Résultats du projet, acquis et leçons apprises	Ateliers de restitution, médias et supports institutionnels	Français et langues locales ; rapports synthétiques	À la fin de la phase d'urgence et durant la phase de relèvement	UCP, autorités administratives et structures techniques concernées

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

3.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Les groupes vulnérables sont un segment de la population qui présente des caractéristiques spécifiques qui l'exposent à un risque plus élevé de sombrer dans la pauvreté que d'autres vivants dans des zones ciblées par un projet. Les groupes vulnérables comprennent les femmes rurales en général à cause de leur situation sociale et économique plus vulnérable, les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance, les femmes déshéritées de la terre, les personnes âgées dépendantes, les enfants en situation difficile particulièrement ceux sans domicile fixe (Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV), les groupes marginalisés qui n'ont pas de droit traditionnel sur le foncier ; les populations étrangères ; les jeunes, notamment les jeunes marginalisés ; les personnes victimes d'EAS/HS, les personnes vivant avec un handicap (physique ou mental), les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA, et les minorités religieuses et ethniques . Le projet adoptera une approche inclusive visant à garantir la participation effective des groupes vulnérables (femmes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, minorités ethniques et ménages défavorisés). Cette stratégie reposera sur :

a) L'identification claire des groupes vulnérables

- Cartographie participative avec les parties prenantes pour repérer les groupes marginalisés.
- Utilisation de critères objectifs (sexe, âge, handicap, statut socio-économique, localisation).

b) Les consultations inclusives et adaptées

- Organisation de focus groups spécifiques pour femmes, jeunes, personnes handicapées.
- Réunions en langues locales avec traduction, pour éviter l'exclusion linguistique.
- Tenue des réunions à des horaires et lieux accessibles (ex. éviter heures de marché pour les femmes).

c) La représentation dans les comités locaux

- Réserver des quotas de représentation pour femmes, jeunes, personnes vulnérables dans les comités de suivi.
- Impliquer des associations locales de défense des droits (handicapés, femmes, jeunes).

d) Canaux de communication adaptés

- Supports visuels (pictogrammes, affiches) pour les populations analphabètes.
- Utilisation de radios communautaires et leaders locaux comme relais d'information.

e) Mécanismes de gestion des plaintes accessibles

- Dispositifs simples et discrets (boîtes à suggestions, hotline en langues locales, comités locaux, départementaux, régionaux et national).
- Traitement rapide et transparent des plaintes pour renforcer la confiance.

f) Suivi-évaluation sensible à l'inclusion

- Collecte de données ventilées par sexe, âge, handicap (approche désagrégée).
- Enquêtes de satisfaction ciblant particulièrement les groupes vulnérables.

g) Renforcement des capacités

- Former le personnel du projet et les leaders communautaires sur la non-discrimination et la protection des groupes vulnérables.
- Sensibiliser les communautés pour réduire les stigmates.

3.5. Calendrier prévisionnel d'engagement des parties prenantes

La période d'activation du CERP sera de douze (12) mois, la date de fin étant stipulée dans la notification d'activation du CERP de la BM et prise en compte dans le plan de mise en œuvre joint au CERP. La période d'activation du CERP débute à la date de la lettre de notification. Toutes les activités seront achevées à la date de fin. Un délai de grâce de quatre mois après la date de fin de l'activation du CERP permet de documenter les dépenses, d'effectuer les paiements pour les activités achevées dans les 12 mois et de s'acquitter d'autres exigences administratives.

La divulgation d'informations et les consultations sont particulièrement pertinentes tout au long des premières étapes du projet, mais également tout au long du cycle du projet. Les activités au titre de chaque composante comprendront des consultations supplémentaires avant leur démarrage, pour assurer une bonne sélection des bénéficiaires, la transparence et la responsabilité sur les modalités du projet, et permettre aux voix de la communauté de former la base de la conception concrète de chaque intervention ; les consultations se poursuivront tout au long du cycle du projet.

3.6. Examen des commentaires

Les commentaires et préoccupations recueillis auprès des parties prenantes, que ce soit par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou à travers tout autre canal de communication accessible, seront transmis à l'UCP du CERP ainsi qu'au ministère sectoriel concerné par l'urgence, pour analyse, traitement et prise en compte dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Des réponses appropriées seront ensuite formulées et communiquées dans les meilleurs délais aux parties prenantes concernées, à travers les canaux les plus accessibles et adaptés, notamment par téléphone, WhatsApp, radios de proximité, communiqués communautaires, crieurs publics ou tout autre moyen de communication pertinent selon le contexte de l'intervention. Tous les commentaires parvenus à l'UCP CERP seront enregistrés et traités à travers le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet, conformément aux procédures établies. Les réponses formulées devraient être approuvées par le Coordonnateur du Projet CERP avant de les communiquer et retourner auprès de la partie prenante concernée. Les plaintes et autres doléances seront traitées par le mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Le projet s'appuiera sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) existant de l'UCP du CERP ainsi que sur ceux des projets financés par la Banque mondiale, afin de recueillir, centraliser et traiter les doléances et préoccupations liées à la mise en œuvre du projet (voir chapitre consacré au MGP).

3.7. Phases ultérieures du projet

Tel qu'il est indiqué dans la NES n°10, le Projet est tenu d'informer pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un mécanisme de gestion des plaintes. Pendant toute la période de mise en œuvre du Projet et de son suivi et évaluation, toutes les parties prenantes seront informées de l'avancement des activités. Les parties prenantes du projet seront tenues informées au fur et à mesure du développement du projet, y compris des rapports sur la performance environnementale et sociale du projet et de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

La mise en œuvre du PMPP veillera à prendre en compte les préoccupations des Personnes Affectées par le Projet (PAP) et des autres parties prenantes afin d'adapter, au besoin, les modalités de mise en œuvre du Projet ainsi que les mesures environnementales et sociales applicables.

Le projet assurera une communication régulière avec les parties prenantes à travers des rapports périodiques et des séances d'information tout au long de la mise en œuvre du PMPP, afin de partager l'état d'avancement des activités, les principales préoccupations recensées ainsi que les mesures prises dans le cadre du projet.

Les rapports produits dans le cadre du Projet seront diffusés à travers les plateformes de communication de l'UCP CERP ainsi que celles du ministère sectoriel concerné par l'urgence, notamment les sites web institutionnels, les pages officielles sur les réseaux sociaux et tout autre canal approprié permettant d'assurer une large accessibilité de l'information aux parties prenantes. Une version abrégée sera mise à disposition du public au niveau de chaque site d'implémentation du projet.

4. RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. Description des modalités de coordination et de mise en œuvre

Le projet est piloté par le Ministère de l'Économie, des Finances et du Budget (MEFB), qui assure la coordination stratégique intersectorielle et les relations avec la Banque mondiale. La mise en œuvre fiduciaire, le suivi technique et le rapportage ainsi que la coordination de la gestion environnementale et sociale, y compris la mobilisation des parties prenantes, se feront par l'Unité de Coordination des Projets Santé financés par la Banque mondiale (UCPS-BM).

La conduite opérationnelle des activités, y compris celles de mobilisation des parties prenantes, est assurée par le Comité Technique avec l'ONPC et les structures opérationnelles des ministères concernés par la situation de crise.

4.2. Fonctions et responsabilités de gestion

La mise en œuvre du PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont décrites ci-après. La mise en œuvre du PMPP dans le cadre du CERP requiert une équipe resserrée, expérimentée et réactive au sein de l'UCP CERP. Des dispositions institutionnelles, des systèmes et des ressources adéquats seront mis en place afin d'assurer la mobilisation des parties prenantes, le suivi des activités et le respect des engagements du Projet notamment en matière environnementale et sociale.

La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombera au Coordonnateur du Projet, avec l'appui technique du Spécialiste Sauvegarde Sociale, chargé de coordonner les activités d'engagement des parties prenantes et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.

À cet effet :

- Le Coordonnateur du Projet assurera la supervision générale de la mise en œuvre du PMPP ainsi que la coordination avec les principales parties prenantes ;
- Le(s) spécialiste(s) en passation des marchés veilleront à l'intégration des exigences du PMPP dans les processus d'acquisition et les contrats des prestataires ;
- Le(s) spécialiste(s) en gestion financière assureront la disponibilité et le suivi des ressources financières dédiées aux activités du PMPP ;
- Le spécialiste en suivi-évaluation assurera le suivi des indicateurs et la production des rapports relatifs à la mise en œuvre du PMPP ;
- Le spécialiste en sauvegarde sociale coordonnera les activités de consultation, d'engagement des parties prenantes, de gestion des plaintes et le suivi global de la mise en œuvre du PMPP ;
- Le spécialiste en sauvegarde environnementale veillera à la prise en compte des aspects environnementaux dans les activités de consultation et de mobilisation ;
- Le spécialiste en communication assurera la diffusion des informations et la mise en œuvre des activités de communication du Projet ;
- Le spécialiste Genre, VBG et Inclusion sociale veillera à la participation inclusive des groupes vulnérables ainsi qu'à l'intégration des considérations liées au genre, aux VBG/EAS/HS et à l'inclusion sociale ;
- Le(s) spécialiste(s) en infrastructures contribueront aux consultations et à la communication relatives aux activités techniques et aux travaux à réaliser dans le cadre du Projet.

5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le mécanisme de gestion des plaintes est un instrument permettant de recevoir, traiter et répondre aux griefs des bénéficiaires / parties prenantes de manière systématisée. Le projet d'intervention d'urgence s'appuiera sur les dispositifs existants de l'UCPS-BM disposant déjà d'un mécanisme de gestion des plaintes fonctionnel, . Il s'agit de capitaliser sur leurs structures communautaires, leurs procédures de traitement et leur expérience pratique dans la réception et la résolution des doléances.

Concrètement, le projet utilisera :

- Les **structures au niveau des localités** déjà formés dans le cadre d'autres projets financés par la Banque mondiale pour assurer la collecte des plaintes au niveau local.
- Les **hotlines et registres numériques** existants, afin d'assurer une centralisation et un suivi harmonisé des plaintes.
- Les **procédures de traitement et d'escalade** déjà validées par la Banque mondiale, pour garantir une gestion efficace, transparente et conforme aux standards internationaux.

Ce choix permettra d'éviter la duplication des mécanismes, de renforcer la cohérence inter projets, et d'assurer une réponse plus rapide et plus crédible aux doléances des parties prenantes.

5.1. Justification, objectifs et principes directeurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

5.1.1. Justification du MGP

Dans le cadre de la mise en œuvre du CERP, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sera mis à la disposition de l'ensemble des parties prenantes, notamment les populations affectées, les bénéficiaires, les travailleurs du projet, les collectivités territoriales, les organisations communautaires et toute autre personne concernée par les activités du projet.

Ce mécanisme vise à offrir un cadre accessible, transparent et efficace permettant de recueillir, examiner et traiter les préoccupations, plaintes, suggestions ou réclamations liées à la mise en œuvre des interventions d'urgence du projet.

Le MGP contribuera à prévenir les tensions sociales, renforcer la confiance entre le projet et les parties prenantes, améliorer la redevabilité du projet et favoriser une gestion rapide et appropriée des préoccupations exprimées.

Le projet s'appuiera sur le mécanisme existant de l'UCPS-BM, qui pourra être renforcé et adapté selon la nature de l'urgence, les zones d'intervention et les risques environnementaux et sociaux associés aux activités déclenchées.

5.1.2. Objectif du MGP

Le MGP du CERP a pour objectif principal de permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir des réponses appropriées dans des délais raisonnables, à travers un processus participatif, confidentiel et équitable.

De manière spécifique, le mécanisme vise à :

- recevoir et enregistrer toutes les plaintes et préoccupations liées au projet ;
- assurer un traitement transparent, rapide et équitable des plaintes ;
- prévenir l'escalade des conflits lors de la mise en œuvre du projet ;
- renforcer la participation et la confiance des populations dans la mise en œuvre du projet ;
- améliorer continuellement les interventions du projet à partir des retours des parties prenantes.

5.1.3. Principes directeurs du MGP

Le fonctionnement du MGP reposera sur les principes suivants :

Tableau 14 : Principes fondamentaux d'un mécanisme fonctionnel et participatif

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Confidentialité/Sécurité	<p>Œuvrer de sorte à (i) protéger l'anonymat des plaignant(e)s, (ii) assurer la confidentialité nécessaire en cas de réclamation de nature sensible, (iii) limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles notamment pour les plaintes liées à l'EAS/HS et (iv) s'assurer de l'absence de représailles à la suite de plaintes.</p> <p>Dans le cadre de la gestion des plaintes relatives à la mise en œuvre des activités du CERP, la confidentialité des données et informations recueillies au cours de l'enregistrement d'une requête ou d'une plainte sera garantie. Ces informations ne peuvent être utilisées que pour trouver une solution à la plainte ou la doléance exprimée. Elles ne peuvent être partagées à des tiers qu'avec l'autorisation du/de la plaignant (e).</p>	Absence de représailles suites aux dénonciations
Neutralité/Impartialité/objectivité	Il s'agit de (i) veiller à l'impartialité des personnes qui participent à l'enquête et à la neutralité des personnes qui participent aux vérifications de l'éligibilités des plaintes, (ii) s'assurer qu'une personne ayant un intérêt avéré dans la gestion d'une plainte au traitement de cette plainte et (iii) garantir que les parties lésées (personnes et groupes vulnérables) bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, au conseil et l'expertise nécessaire pour leur participation aux processus d'examen de réclamation.	Pourcentage des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusés
Légitimité	Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes auxquels il est destiné, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le mécanisme de traitement des plaintes suscite la confiance, la reconnaissance, l'adhésion et doit être également accepté par les groupes d'acteurs auxquels il s'adresse.	Procédures clairement définis, accessibles et compréhensibles pour toutes les parties prenantes
Accessibilité	Il doit être vulgarisé c'est-à-dire communicable et communiqué à toutes les parties prenantes. Être connu de tous les groupes de parties prenantes auxquels il est destiné, et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Il est compréhensible par tous, même par des personnes illettrées, en situation de handicap sans toutefois imposer un coût et des risques de représailles pour le plaignant.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de canaux offerts aux parties prenantes pour le dépôt de leurs plaintes, - Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Approche centrée sur la survivante	L'approche centrée sur les survivants se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leurs échanges avec les survivants (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes, les garçons et les minorités sexuelles) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivants vise à créer un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants sont traités avec dignité et respect.	Pourcentage de plaintes traitées avec confidentialité, respect, empathie et dignité sans jugement ni discrimination
Prévisibilité	Le mécanisme prévoit une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif et détaillé pour chaque étape, et la clarté relativement aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.	Pourcentage des plaintes traitées dans le délai et de façon adéquate
Équité	Ce dispositif est de nature impartial ; tout en s'assurant de l'accès raisonnable aux sources d'informations qu'ont les parties requérantes ainsi qu'aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une procédure de plainte dans des conditions avisées et conformes.	Nombre de plaintes liées à la discrimination
Transparence	Le MGP fournit aux parties prenantes des informations portant sur sa conception, son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en prenant en compte l'évolution des dossiers traités ou en cours de traitement.	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage des parties prenantes connaissant le MGP et la majorité des options qui leur sont offertes, - Pourcentage des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant
Compatibilité avec les Droits de l'Homme	Cet instrument veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les Droits de l'Homme internationalement reconnus. Le mécanisme de règlement des plaintes au niveau des activités du secteur de santé ne saurait remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.	Pourcentage des plaintes traitées selon les normes internationales

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Amélioration continue	Dans le cadre du CERP, cet outil constitue un mécanisme d'apprentissage continu permettant aux structures de mise en œuvre et aux parties prenantes concernées de tirer des enseignements des plaintes et préoccupations enregistrées, afin d'améliorer progressivement le fonctionnement du mécanisme et le dispositif de gestion des risques environnementaux et sociaux. Il contribue également à prévenir la récurrence des réclamations et à renforcer l'efficacité des mesures correctives mises en place dans le cadre des interventions d'urgence du projet.	Pourcentage des retours des plaignants et des autres parties prenantes pour l'identification des domaines d'amélioration
Communication, Participation et Dialogue	La participation des communautés et des autres parties prenantes au cours de sa conception, de sa mise en œuvre et de son suivi est un élément coercitif. De plus, l'existence d'un système de communication et de consultation éclairée pour les groupes et individus affectés, en privilégiant le dialogue comme un moyen de traitement et de règlement des plaintes, est impératif.	Nombre de séances d'information et d'échanges

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, mai 2026

5.2. Typologie des plaintes

Au regard de la nature des activités qui seront menées durant la préparation et la mise en œuvre du Projet CERP certaines préoccupations, plaintes, réclamations, doléances ou suggestions pourraient être formulées par certaines parties prenantes. Les plaintes potentielles identifiées peuvent être réparties en plaintes sensibles et plaintes non sensibles.

5.2.1. *Plaintes non sensibles potentielles*

Les plaintes non sensibles, encore appelées plaintes ordinaires sont celles susceptibles d'être liées au processus de préparation et de mise en œuvre du projet. On peut dénombrer entre autres :

- le favoritisme et/ou l'exclusion dans le traitement des personnes touchées par la crise, dans l'accès aux appuis du projet ou lors des interventions d'urgence contingente ;
- la contestation ou la faible légitimité des représentants des communautés appelés à participer aux instances de concertation ou de suivi du projet ;
- les retards ou les cas de non-distribution des aides, appuis, équipements ou intrants destinés aux bénéficiaires ;
- la faible implication des populations locales et des parties prenantes dans les processus de préparation et de mise en œuvre des activités du projet ;
- les omissions ou erreurs dans l'identification des personnes affectées ou bénéficiaires des interventions d'urgence ;
- les désaccords liés à l'identification des bénéficiaires et aux critères de sélection appliqués ;
- les conflits d'intérêts impliquant certains acteurs ou intervenants du projet ;
- le manque de transparence dans la gestion des ressources mobilisées dans le cadre des interventions d'urgence ;
- le manque de transparence ou d'équité dans les procédures de recrutement et de gestion du personnel mobilisé par le projet ;
- les contestations relatives à la qualité, à la pertinence ou à l'insuffisance de l'assistance apportée aux populations affectées ;
- les cas d'abus de pouvoir, de mauvaise conduite ou de comportements inappropriés de la part des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du CERP ;
- l'insuffisance de communication et d'information sur les activités mises en œuvre dans le cadre du projet ;
- à toute autre préoccupation liée à la mise en œuvre du projet.

5.2.2. *Plaintes sensibles potentielles*

Les plaintes sensibles susceptibles d'être enregistrées dans le cadre du CERP concernent notamment :

- les cas présumés de corruption, de concussion, de détournement de ressources ou de fraude dans la gestion des activités et ressources du projet ;
- les cas de Violences Basées sur le Genre (VBG), notamment l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), le Harcèlement Sexuel (HS) ainsi que toute autre forme de violence ou d'abus envers les populations affectées ;
- l'embauche ou l'exploitation de mineur(e)s dans le cadre des travaux ou activités soutenus par le projet ;
- le non-respect des us, coutumes, pratiques sociales et valeurs culturelles des communautés locales ;
- les atteintes ou dégradations du patrimoine culturel ou des sites à valeur communautaire ;
- les atteintes multiformes aux personnes vulnérables, y compris les actes de discrimination, d'exclusion, de stigmatisation ou de mauvais traitements ;

- les conflits communautaires ou tensions sociales liés à la mise en œuvre des interventions d'urgence ;
- les cas d'abus de pouvoir, d'intimidation, de menaces ou de représailles à l'encontre des plaignants, bénéficiaires ou parties prenantes.

5.3. Instances de gestion des plaintes

Les instances de gestion des plaintes prévues dans le cadre du CERP s'organisent de manière progressive et hiérarchisée autour de quatre (04) niveaux (local, départemental, régional, national) permettant d'assurer la réception, l'analyse, la médiation et le traitement des plaintes dans des délais adaptés au contexte d'urgence. Les plaintes non résolues à un niveau donné pourront être transférées à l'instance supérieure compétente.

5.3.1. Instance de règlement au niveau local

Cette première instance constitue le niveau de proximité du MGP. Elle est mise en place dans les zones affectées par l'urgence ou bénéficiant des activités du CERP, notamment dans les quartiers, villages, communes, sites d'accueil ou autres localités concernées par les interventions du projet.

Les Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) ont pour mission de :

- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- informer les populations sur les procédures du MGP ;
- analyser l'admissibilité et la recevabilité des plaintes ;
- assurer le traitement de première instance des plaintes non sensibles ;
- favoriser la médiation et le règlement amiable des différends ;
- référer les plaintes sensibles ou non résolues vers les instances supérieures.

Ces comités travailleront en collaboration avec les autorités administratives locales, les collectivités territoriales, les leaders communautaires, les organisations communautaires ainsi que les services techniques concernés.

Le comité s'appuiera sur les points focaux VBG/EAS/HS déjà désignés dans le cadre du MGP existant des projets santé, et formés aux principes de confidentialité ainsi qu'à l'approche centrée sur la survivante, pour la gestion et le référencement des plaintes sensibles.

La présidence du comité local de gestion des plaintes est assurée selon le niveau territorial concerné par le sinistre ou l'intervention.

Le CERP s'appuiera sur les comités de gestion des plaintes existants, dont le fonctionnement pourra être adapté aux exigences de la situation d'urgence :

- Au niveau du chef-lieu de la sous-préfecture, le comité est présidé par le Sous-préfet ou son représentant. Dans les communes autonomes, notamment le District Autonome d'Abidjan, la présidence peut être assurée par le Maire ou son représentant ;
- au niveau des villages, campements ou quartiers situés hors du chef-lieu de la sous-préfecture, la présidence du comité est assurée par le chef de village, le chef de quartier ou son représentant, en lien avec l'administration locale compétente.

Le comité comprend également :

- Un (1) représentant de l'administration locale ;
- Deux (2) représentants des femmes ;
- Deux (2) représentants des jeunes ;
- Un (1) représentant des personnes affectées ou déplacées ;
- Un (1) représentant des organisations communautaires ou ONG locales ;
- Un (1) représentant des guides religieux ;
- Un (1) représentant ou point focal des structures spécialisées en VBG/EAS/HS et protection ;
- Toute autre personne ressource selon la nature des plaintes.

Dans son fonctionnement, le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) est composé d'un Comité Restreint de Gestion des Plaintes dont les membres sont ci-dessous cités :

- Le Président du Comité Local de Gestion des Plaintes (Sous-préfet, Maire, Chef de village ou son représentant selon le niveau concerné) ;
- Un (1) représentant des femmes ;
- Un (1) représentant des jeunes ;
- Un (1) représentant des organisations communautaires ou ONG locales ;
- Un (1) représentant ou point focal des structures spécialisées en VBG/EAS/HS et protection, Secrétaire.

5.3.2. Instance de règlement au niveau départemental

Dans le cadre de la mise en œuvre du CERP, le Comité Départemental de Gestion des Plaintes (CDGP) constitue l'instance chargée de l'examen et du traitement des plaintes complexes, non résolues au niveau local, ainsi que du suivi des situations liées aux interventions d'urgence dans le département concerné.

Le CDGP pourra être composé notamment de :

- Le Préfet du Département ou son représentant, assurant la présidence du comité ;
- Les représentants des services techniques déconcentrés concernés par les interventions du projet ;
- Les représentants des collectivités territoriales concernées ;
- Les représentants des organisations de la société civile ou des organisations communautaires intervenant dans la zone du projet ;
- Deux (2) représentants des femmes ;
- Deux (2) représentants des jeunes ;
- Un (1) représentant des personnes affectées ou déplacées ;
- Un (1) représentant des guides religieux ;
- Un (1) représentant ou point focal des structures spécialisées en VBG/EAS/HS et protection ;
- Toute autre personne ressource jugée utile au regard de la nature des plaintes ou des situations d'urgence enregistrées.

Dans son fonctionnement, le CDGP s'appuie sur un Comité Restreint de Gestion des Plaintes (CRGP) composé de :

- Un représentant des services techniques concernés par la plainte ;
- Un représentant des organisations de la société civile ou des organisations communautaires ;
- Un représentant de la collectivité territoriale concernée, assurant le secrétariat du comité ;
- Le point focal VBG/EAS/HS ou le représentant de la structure spécialisée compétente ;
- Toute autre personne ressource jugée utile au regard de la nature des plaintes ou des situations d'urgence enregistrées.

5.3.3. Instance de règlement au niveau régional

Le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) constitue la troisième instance de règlement des plaintes. Il intervient en cas de recours ou lorsque les plaintes n'ont pas trouvé de solution satisfaisante au niveau départemental.

Cette instance assure :

- l'examen des recours provenant des CDGP ;
- la recherche de solutions concertées aux plaintes complexes ;
- la coordination régionale du fonctionnement du MGP ;
- l'appui aux mécanismes locaux et départementaux ;
- le suivi des plaintes sensibles nécessitant une coordination renforcée.

Le CRGP pourra comprendre notamment :

- Le Préfet de Région ou son représentant, assurant la présidence du comité ;
- Les représentants des directions régionales des ministères concernés ;
- Les représentants des Conseils Régionaux ;
- Les représentants des organisations de la société civile ;
- Les représentants des femmes et des jeunes ;
- Les structures spécialisées en VBG/EAS/HS ;
- Les représentants des autorités traditionnelles et religieuses ;
- Toute autre personne ressource jugée utile au regard de la nature des plaintes ou des situations d'urgence enregistrées.

Comme le Comité Départemental de Gestion des Plaintes, le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) dispose, pour son fonctionnement, d'un Comité Restreint de Gestion des Plaintes dont la composition est présentée ci-dessous :

- Le représentant du Préfet de Région ;
- Le représentant des directions régionales des ministères concernés par l'intervention d'urgence ;
- Le représentant du Conseil Régional ;
- Le représentant des organisations de la société civile intervenant dans la zone concernée ;
- Le représentant ou point focal des structures spécialisées en VBG/EAS/HS ;
- Toute autre personne ressource jugée utile au regard de la nature des plaintes ou des situations d'urgence enregistrées.

5.3.4. Instance de règlement au niveau national

Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) constitue la dernière instance de règlement des plaintes dans le cadre du CERP. Cette instance intervient pour le traitement des plaintes non résolues aux niveaux précédents ou présentant une sensibilité particulière nécessitant un arbitrage national.

Le CNGP est chargé notamment :

- d'assurer le traitement définitif des recours ;
- de superviser le fonctionnement global du MGP ;
- de garantir la cohérence des décisions prises ;
- d'assurer le suivi des plaintes sensibles et stratégiques ;
- de produire les rapports consolidés sur la gestion des plaintes ;
- de proposer des mesures correctives et d'amélioration du mécanisme.

Cette instance sera coordonnée par l'UCP-CERP en collaboration avec les ministères sectoriels concernés par l'urgence.

Dans son fonctionnement, le CNGP comprend des membres permanents constituant son bureau ainsi que des membres non permanents mobilisés en fonction de la nature, de la complexité ou de la sensibilité des plaintes examinées.

Le CNGP pourra comprendre notamment :

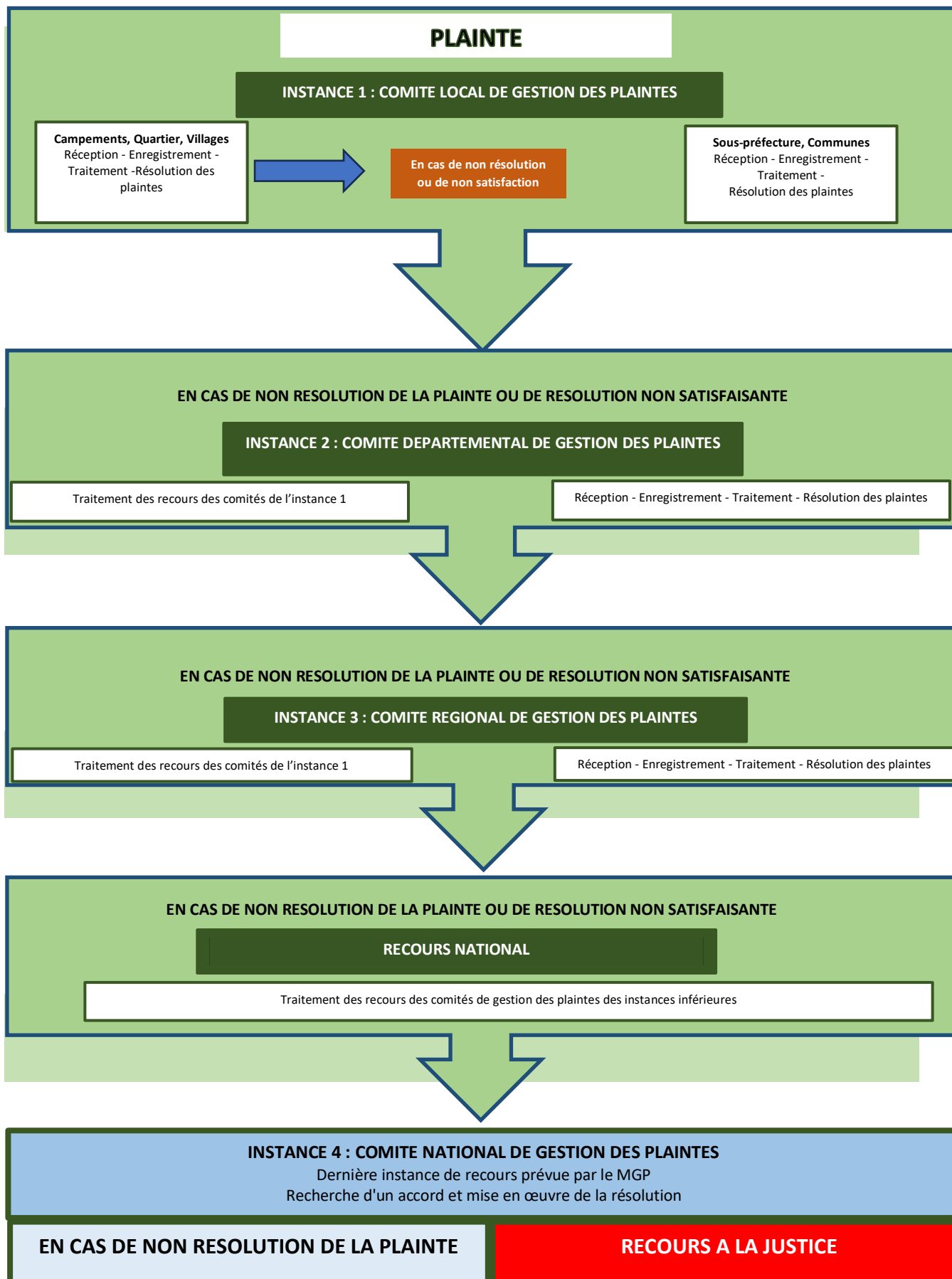
- Le Coordonnateur du CERP ;
- Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale ;
- La spécialiste Genre, VBG et Inclusion sociale ;
- Les représentants des ministères sectoriels concernés ;
- Les représentants des structures nationales compétentes ;
- Les représentants des organisations de la société civile ;
- Toute autre personne ressource selon la nature des plaintes.

5.3.5. Recours à la justice

Le recours aux juridictions compétentes demeure possible lorsque les mécanismes amiables de règlement des plaintes n'aboutissent pas ou lorsque le plaignant souhaite engager une procédure judiciaire conformément à la réglementation nationale en vigueur.

Le recours à la justice n'empêche pas la poursuite des tentatives de règlement amiable lorsque celles-ci demeurent possibles et acceptées par les parties concernées.

Figure 1 : Étapes séquentielles des procédures de gestion et résolution de plaintes



5.4. Rôles de l'Unité de gestion du projet

L'une des principales missions de l'UCP CERP est la coordination des activités du projet, la prévention et la gestion des éventuelles plaintes (réclamations, griefs, suggestions, recommandations, doléances et conflits) liés au projet qui requièrent une attention particulière. À cet effet, dans le cadre du MGP, l'UCP aura pour rôles :

- d'assurer la mise en place des comités du MGP en lien avec les activités ;
- de veiller au bon fonctionnement des comités (renforcement de capacités, appui à l'inter-coordination, etc.) ;
- de recueillir les plaintes directement lorsqu'il est saisi, les traiter et transmettre celles qui paraissent sensibles ou complexe au Comité de Pilotage ;
- de centraliser et archiver toutes les données liées au MGP et de soumettre les bilans d'activités au Comité de Pilotage.

5.5. Procédures de traitement des plaintes

5.5.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations

Suivant le principe d'accessibilité et des résultats du diagnostic fait sur le terrain, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée comme suit :

- En personne, auprès des membres du comité de gestion des plaintes ou des points focaux désignés au niveau de la zone d'intervention ;
- Par courrier formel transmis ;
- Par courrier électronique transmis ;
- Par appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros suivants : 143 et 1308 ;
- Courrier électronique à l'UCPS-BM à l'adresse : sauvegarde@ucps-bm.org ; plaintesvbg@ucps-bm.org ; communication@ucps-bm.org ;
- Formulaire d'enregistrement des plaintes en ligne : https://www.ucpsante-bm.org/index.php?option=com_content&view=article&id=406:formulaire-de-gestion-des-plaintes&catid=56&lang=fr&Itemid=101 ;
- Applications mobiles ou Plateforme numérique d'enregistrement et de traitement des plaintes ;
- Une diffusion des adresses utiles à cet effet, sera assurée dans les médias des localités concernées et aussi lors des sessions plénières envisagées pour la diffusion du MGP en cas d'urgence.

Toutes les plaintes, réclamations, griefs, suggestions, recommandations et doléances seront recevables. Également, toutes les plaintes seront documentées, incluant les plaintes orales.

Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrées, ne pouvant pas se déplacer etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au président du Comité de Gestion des Plaintes de chaque niveau de règlement.

Les plaintes anonymes seront possibles et le MGP facilitera le moyen pour le faire. En effet, un numéro de téléphone (de préférence un numéro vert) sera communiqué par tous les moyens aux parties prenantes dans les zones d'intervention du projet pour permettre aux plaignants de déposer une plainte anonyme.

Un code identifiant sera attribué aux sujets anonymes et la procédure de traitement sera entamée confidentiellement dans le strict respect des droits du plaignant.

5.5.2. Tri, catégorisation et examen de la recevabilité des plaintes : analyse de la plainte

Les plaintes seront, dans un premier temps, triées en fonction des leurs motifs, des dates d'enregistrement, du lieu ou de tout autre critère.

La recevabilité des plaintes liées au projet est entamée dès la phase de catégorisation (plainte sensible ou non) au niveau du Comité de Gestion des Réclamations pour valider la catégorisation des plaintes.

La catégorisation et la recevabilité de la plainte, après analyse préliminaire, seront effectuées de manière concertée entre les membres du comité. Si la plainte n'est pas recevable, elle sera rejetée et le plaignant en sera informé par écrit des raisons de cette décision. Le comité en question pourra orienter le plaignant vers l'instance compétente à la résolution de la plainte.

Si l'information n'est pas suffisante, le comité mènera une enquête pour recueillir des informations complémentaires pour traiter la plainte. Si l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée via des ententes écrites entre le plaignant et le comité par le biais d'une décision documentée.

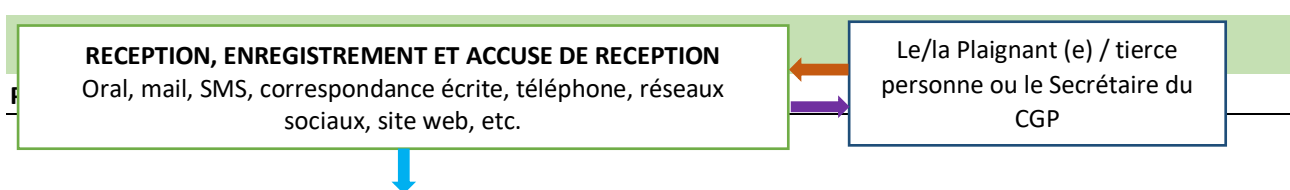
Quel que soit le type de plainte, l'UCP sera informée dans un délai maximum de 48 heures après son enregistrement par les différents comités, à travers la transmission des fiches de plainte par courrier électronique, appel téléphonique, messagerie instantanée (WhatsApp), registre MGP ou plateforme numérique de gestion des plaintes lorsqu'elle sera opérationnelle. L'UCP assurera le suivi du traitement, de la résolution, de la clôture et de l'archivage des dossiers en coordination avec les différents niveaux du mécanisme.

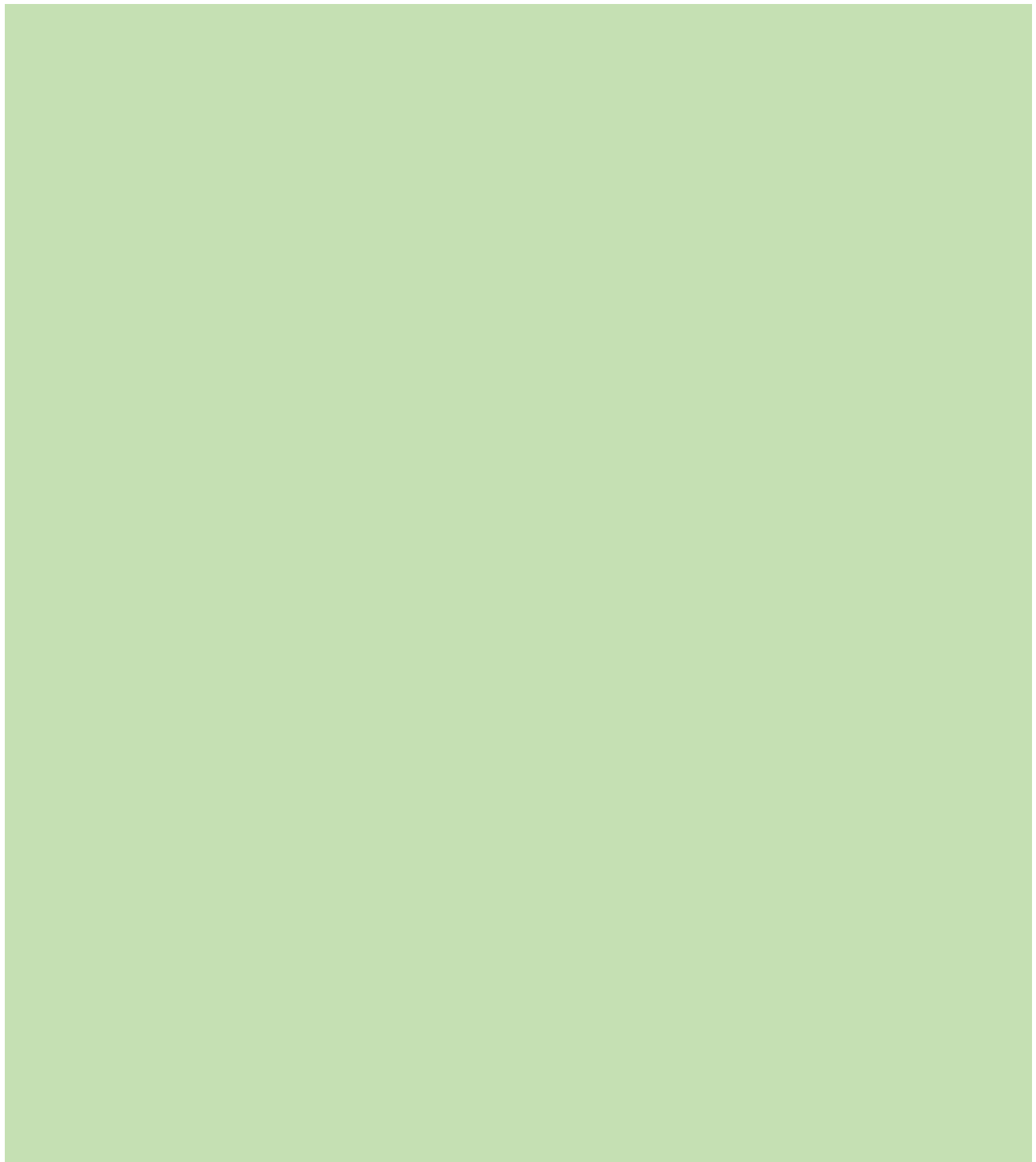
Afin de garantir une catégorisation appropriée des plaintes, les membres des comités de gestion des plaintes bénéficieront d'un renforcement de capacités sur les procédures du MGP, notamment sur les critères permettant d'identifier et de distinguer les plaintes liées au CERP de celles relevant des autres projets.

5.5.3. Traitement des plaintes non-sensibles

Selon la gravité et l'ampleur d'une plainte reçue, le comité de gestion des plaintes discute avec le plaignant de la teneur de sa plainte et des mesures appropriées préconisées, et peut ainsi décider de renvoyer à un niveau supérieur en cas d'échec après analyse et de recherche de résolutions à l'amiable ou au cas où les prérogatives les dépassent ou si le plaignant fait appel. Dès réception d'une plainte, un accusé de réception est remis au réclamateur. En cas de non satisfaction du/ de la plaignant/e, une notification lui est remise pour contacter la deuxième instance.

Figure 2 : Schéma illustratif de la procédure de la gestion des plaintes non sensibles





5.5.4. Délai de traitement de la plainte

Le mécanisme de gestion des plaintes est structuré en **quatre (4) niveaux successifs**, permettant un traitement progressif, accessible et efficace :

Tableau 15 : Délais de traitement des plaintes

Etat, types et niveaux de traitement	Actions	Responsables	Délais maximums de traitement (en jours ouvrables)
Déclaration, enregistrement et Examen préliminaire	Réception et enregistrement de la plainte au CLGP	Secrétaire ou représentant	1
Tri et traitement	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de réclamation	Comité de Gestion des plaintes niveau 1 (CGP1)	1
Vérification et investigation au niveau villageois, campement, quartier et sous-préfecture (Niveau 1)	Séance avec le plaignant et le Comité de gestion des plaintes de niveau 1	CGP1	7
	Séance avec le plaignant et le CGP de 1 ^{ère} instance	CGP1	7
	Préparation et rédaction de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	7
	Mise en place de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	10
	Formulation d'un appel en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP1 et plaignant	15
Traitement niveau départemental (Niveau 2)	Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des plaintes de niveau 2 (CGP)	CGP2	10
	Délibération par le Comité de niveau 3	CGP2	2
	Suivre la mise en place des décisions en cas d'accord	CGP2	15
	Formulation d'une appelation en cas de désaccord du plaignant	Secrétaire ou représentant CGP2	15
Traitement niveau régional (Niveau 3)	Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des plaintes de niveau 4 (CGR3)	CGR3	10
	Délibération par le Comité de niveau 3	CGR3	2
	Suivre la mise en place des décisions en cas d'accord	CGR3	15
	Formulation d'une appelation en cas de désaccord du plaignant	Secrétaire ou représentant CGR3	15
Traitement au niveau national (Niveau 4)	Préparation du dossier par le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et la Spécialiste en Genre, VBG et Inclusion sociale de l'UCP	UCP	5
	Délibération par le Comité de 4 ^{ème} instance	UCP et Comité de Pilotage	7
	Suivre la mise en place des décisions	UCP et Comité de Pilotage	20
Suivi & clôture	Clôturer le cas des plaintes	Comité respectif	15

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, mai 2026

5.6. Plaintes sensibles

Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir un MGP qui rassure les personnes plaignantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La Banque mondiale préconise une approche centrée sur la survivante. En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection. Tout comme la précédente voie, il est

important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment utiliser le MGP. Cela inclut donc, selon la Note de bonnes pratiques de la Banque Mondiale *Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux*, les termes de violences basées sur le genre, d'exploitation et d'abus sexuel, de mariages des enfants, de viol, de harcèlement sexuel en milieu professionnel et de prostitution se définissant comme indiqué plus haut.

5.6.1. Options pour réclamer

Porter plainte peut se faire selon les modes suivants :

- Boîtes à suggestion accessible à tous dans les communautés où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes ou connues selon leur choix formulée par écrit ;
- Une heure par semaine est réservée aux bénéficiaires qui désirent se rendre au bureau d'une organisation et faire part de leurs « inquiétudes » ; une femme, membre de la communauté, peut également être formée pour recevoir ce type de plaintes et être disponible à un créneau accordé ;
- Un numéro vert 1308 où les bénéficiaires peuvent appeler pour déposer une plainte anonyme ou non anonyme (selon leur choix) au sujet du projet. Aucas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant/e de donner le maximum d'information afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui ;
- Toutes ces voies de dénonciations doivent être discutées avec les parties prenantes concernées afin d'identifier celles qui leurs conviennent le plus. Une attention particulière sera accordée aux femmes, filles et personnes vivant avec un handicap, etc ;
- Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficiera de la protection si nécessaire.

5.6.2. Dispositif de traitement des plaintes sensibles

Dans le cadre de la mise en œuvre du CERP, les plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS, seront prises en charge par les points focaux VBG/EAS/HS désignés au sein des comités de gestion des plaintes. Ces points focaux s'appuieront sur les dispositifs et structures déjà existants aux niveaux local, départemental et régional, afin de garantir une gestion efficace, coordonnée et durable des plaintes sensibles.

Le dispositif mis en place dans le cadre du Projet capitalisera ainsi les acquis des structures opérationnelles existantes, notamment les plateformes VBG/EAS/HS, les centres sociaux, les organisations de la société civile, les comités communautaires ainsi que les autres mécanismes institutionnels de protection et de prise en charge présents dans les zones d'intervention.

Dès réception d'une allégation, le point focal VBG/EAS/HS veillera au respect des principes de confidentialité, de sécurité, de non-discrimination et d'approche centrée sur la survivante. Avec le consentement de la personne concernée, il procédera à l'enregistrement minimal des informations nécessaires et assurera son référencement vers les services compétents de prise en charge médicale, psychosociale, sécuritaire et/ou juridique, conformément aux protocoles nationaux en vigueur. Les points focaux travailleront en étroite collaboration avec les plateformes VBG et les structures spécialisées afin de garantir une réponse appropriée, confidentielle et respectueuse des droits et besoins des survivant(e)s.

Cette approche permettra non seulement d'éviter la duplication des structures, mais également de renforcer les capacités des dispositifs existants, de favoriser une meilleure coordination des acteurs et d'assurer une gestion plus rapide, inclusive et efficace des plaintes sensibles dans le cadre du CERP.

5.6.3. Délai et feedback après la dénonciation des plaintes dites sensibles

Après le premier tri et l'analyse préliminaire de la plainte, le point focal informe le/la plaignant(e), dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures à cinq (05) jours ouvrables selon le niveau d'urgence, de la suite

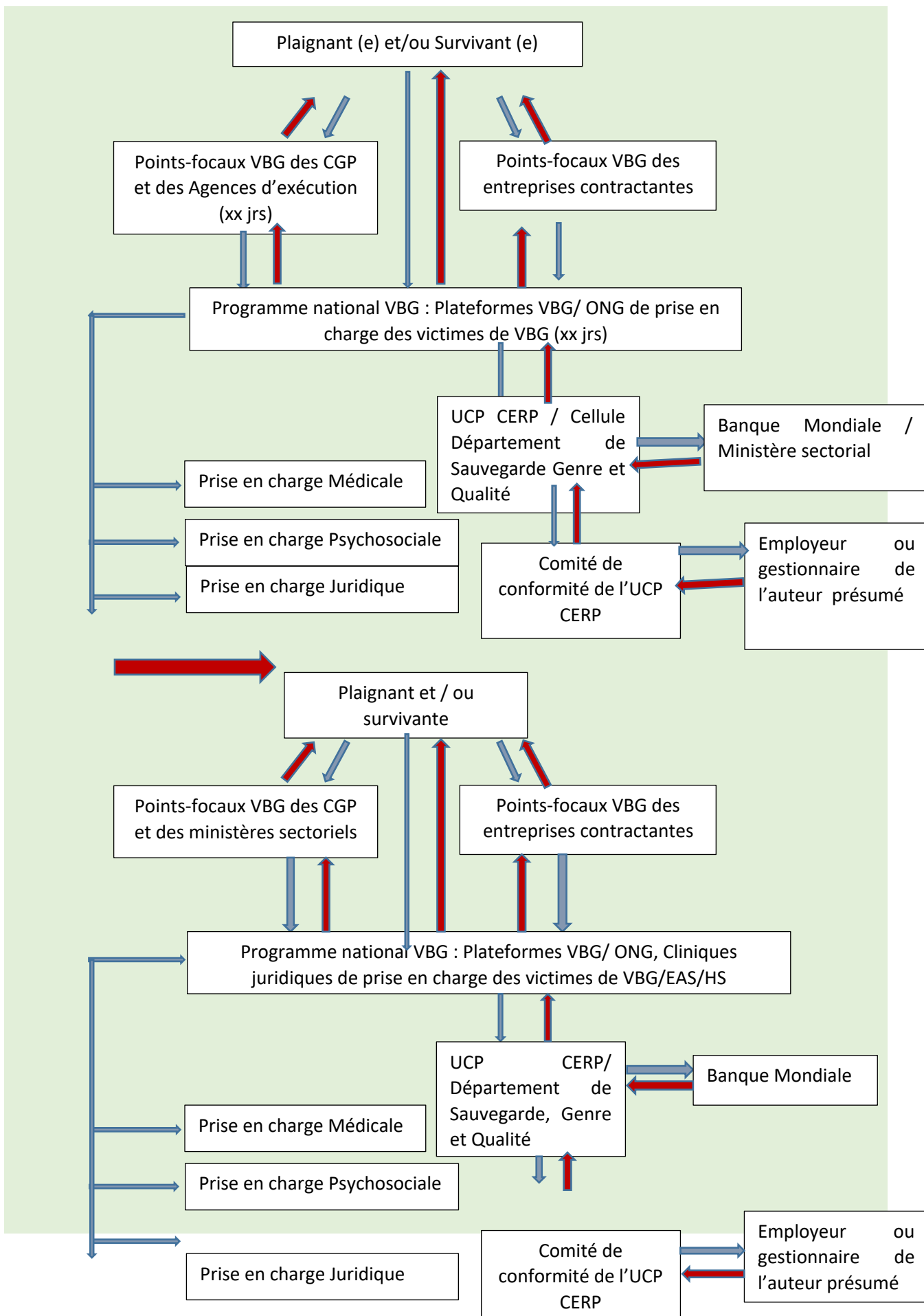
réservée à la plainte (plainte recevable ou non recevable, transmission aux services compétents, ouverture d'une enquête, mesures conservatoires envisagées, etc.).

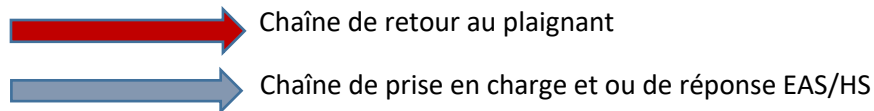
Le comité assure ensuite un retour d'information régulier au/à la plaignant(e) sur l'évolution du traitement de la plainte, notamment sur les premières mesures prises, les résultats préliminaires des vérifications effectuées et, le cas échéant, les actions correctives engagées.

À l'issue du processus de traitement, une communication finale est faite au/à la plaignant(e) pour l'informer des conclusions de l'enquête, des décisions prises et des recommandations formulées.

Toute communication relative à une plainte doit être réalisée de manière confidentielle, sécurisée et adaptée à la sensibilité du cas, dans le respect des principes de protection des survivant(e)s, de dignité et de non-représailles.

Figure 3 : Schéma de gestion des plaintes et de prise en charge des incidents de VBG/EAS/HS





5.7. Rapportage et communication sur les plaintes

L'objectif de l'évaluation à travers le reporting est de vérifier le respect des principes directeurs du mécanisme, notamment : l'accessibilité, l'inclusion, la transparence, la confidentialité, l'absence de représailles, la redevabilité ainsi que l'information continue des parties prenantes. Le reporting permettra également d'apprécier l'efficacité du dispositif mis en place et la qualité des réponses apportées aux préoccupations des populations affectées par le Projet.

Dans le cadre de la mise en œuvre du CERP, des consultations régulières, inclusives et adaptées seront organisées avec les différentes parties prenantes, notamment les femmes, les jeunes, les personnes vulnérables et les groupes à risques, afin d'évaluer l'accessibilité, la sécurité et l'efficacité des canaux de réception et de traitement des plaintes. Une attention particulière sera accordée aux plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS, dans le respect des principes de confidentialité et de protection des survivant(e)s.

L'évaluation du mécanisme vise également à s'assurer que les informations issues des plaintes enregistrées sont effectivement utilisées pour identifier les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des activités du Projet et pour apporter les mesures correctives nécessaires. Les données collectées permettront d'identifier les tendances récurrentes, les zones ou groupes particulièrement affectés, ainsi que les éventuels dysfonctionnements systémiques nécessitant des actions spécifiques.

À partir des données issues des registres de plaintes, des fiches de suivi, des procès-verbaux de médiation et des fiches de clôture, des rapports de suivi périodiques seront élaborés afin de faire ressortir les principales tendances, les contraintes rencontrées et les actions correctives mises en œuvre.

5.7.1. Archivage de l'information

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP CERP, 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. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Des dispositions particulières seront prises pour garantir la confidentialité et la sécurisation des plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS, avec un accès limité aux seules personnes habilitées.

5.8. MGP des travailleurs

En complément du mécanisme de gestion des plaintes destiné aux communautés et aux bénéficiaires, le CERP mettra en place un mécanisme spécifique de gestion des plaintes des travailleurs, conformément aux exigences de la NES 2 relatives aux conditions d'emploi et de travail.

Ce mécanisme s'appliquera à l'ensemble des travailleurs mobilisés dans le cadre des interventions d'urgence du Projet, notamment les employés de l'UCP CERP, les travailleurs contractuels, les entreprises et prestataires de services, les consultants, les partenaires de mise en œuvre ainsi que, le cas échéant, la main-d'œuvre mobilisée dans le cadre des activités du Projet. Le MGP des travailleurs sera logé au sein de l'UCP-CERP et géré par les spécialistes en sauvegarde sociale, en sauvegarde environnementale et en communication, avec l'appui du spécialiste Genre/VBG et des points focaux désignés au niveau des

entreprises et prestataires concernés. L'UCP-CERP assurera la supervision du dispositif et le suivi du traitement des plaintes.

Il est conçu comme un dispositif distinct, confidentiel, accessible et sans risque de représailles, permettant aux travailleurs de signaler toute préoccupation liée à leurs conditions de travail, à la santé et sécurité au travail (SST), aux cas de harcèlement, d'exploitation et abus sexuels (EAS), ou à tout autre manquement aux normes applicables.

6. SUIVI-EVALUATION ET ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS

Le suivi du PMPP repose sur des indicateurs mesurables et désagrégés, un système de rapportage structuré avec des échéances définies, ainsi qu'un budget dédié aux activités de mobilisation, garantissant une mise en œuvre efficace, transparente et conforme aux exigences de la Banque mondiale.

6.1. Renforcement des capacités

Le renforcement des capacités des acteurs impliqués dans le MGP est essentiel pour garantir son efficacité, sa transparence et son accessibilité dans le cadre du CERP.

À cet effet, le Projet assurera la formation des comités de gestion des plaintes, des points focaux et des autres parties prenantes aux niveaux central et local sur les procédures du MGP, notamment la gestion des plaintes sensibles et des cas de VBG/EAS/HS.

Les activités de renforcement des capacités porteront notamment sur :

- les procédures de réception, de tri, d'enregistrement, d'orientation, de traitement, de résolution et de suivi des plaintes ;
- l'utilisation des outils du MGP (registres, fiches de plainte, fiches de suivi, procès-verbaux, etc.) ;
- les approches participatives et inclusives prenant en compte les femmes, les jeunes et les personnes vulnérables ;
- la prévention et la gestion des risques de VBG/EAS/HS ;
- la santé et sécurité au travail ;
- la gestion des situations d'urgence et des conflits ;
- la cohésion sociale et la protection de l'environnement.

Le Projet appuiera également, la mise à disposition d'outils et de supports de gestion ainsi que l'élaboration d'un répertoire des acteurs et structures impliqués dans le MGP.

6.2. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

L'UCP CERP garantit la participation des parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés pour éviter les malentendus qui pourraient survenir ou cours de son exécution et maintenir une perception positive. Le suivi implique la collecte de données, l'évaluation du niveau d'engagement des parties prenantes et l'utilisation des enseignements tirés de la collecte de données pour ajuster les stratégies et les tactiques en vue d'un engagement efficace avec les parties prenantes. Ces tâches relèvent de la responsabilité de l'unité d'exécution du Projet.

Dans le cadre du Projet, les parties prenantes (notamment les populations riveraines, les bénéficiaires, les autorités locales) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (PGES et PMPP) via des campagnes de sensibilisation et d'information organisées par le Projet.

Ces parties prenantes feront partie de comités locaux de suivi au sein desquels l'UCP CERP :

- Restitueront l'état d'avancement des activités du projet ;
- Feront l'état de mise en œuvre des mesures de sauvegardes y compris la situation de gestion des plaintes ;

- Exposeront sur les difficultés rencontrées et échangeront sur les pistes de résolutions et d'amélioration avec les parties prenantes ;
- Échangeront avec les parties prenantes sur les préoccupations et attentes des populations locales ;
- Définiront les perspectives d'amélioration avec les parties prenantes ;
- Vérifieront les impacts socioéconomiques et environnementaux du projet ;
- Vérifieront la conformité et l'efficacité du PMPP et l'application des normes recommandées, l'engagement des parties prenantes et la mise en œuvre du MGP.

Les activités de ces comités seront notifiées dans les rapports de suivi du projet.

Les indicateurs contenus dans le tableau suivants, seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

Tableau 16 : Indicateurs de suivi et évaluation du MGP

Domaine	Indicateurs de suivi
Communication et sensibilisation	Nombre de publications couvrant le Projet dans les médias
	Nombre d'activités de dissémination sur le MGP
	Pourcentage de personnes sensibilisées sur le MGP, y compris sa composante EAS/HS
	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées sur le MGP, les mécanismes de signalement et la prévention des VBG/EAS/HS.
Renforcement des capacités	Nombre de formations réalisées au profit des parties prenantes
	Pourcentage de personnes formées sur le MGP
	Pourcentage de femmes et de jeunes formés sur le MGP, y compris sa composante EAS/HS
	Niveau de formation des agents impliqués dans le MGP
	Nombre de formations axées sur le MGP
Gestion des plaintes	Nombre de plaintes reçues par chaque instance du MGP
	Nombre de plaintes enregistrées au cours du mois
	Nombre de plaintes enregistrées par catégorie (plaintes sensibles et non sensibles)
	Nombre de plaintes en suspens à la fin de chaque mois
	Nombre de plaintes recevables et irrecevables
	Nombre de séances de médiation tenues dans les différentes instances du MGP
	Nombre de femmes et de jeunes ayant introduit des plaintes auprès des structures chargées du MGP
	Délai moyen de réponse à compter de la réception de la plainte
	Durée moyenne de résolution des plaintes selon les différents niveaux de traitement
	Nombre de plaintes résolues par rapport au nombre de plaintes reçues
	Nombre de plaintes non résolues selon les niveaux de traitement
	Nombre de recours en justice après non-satisfaction des plaintes
	Nombre de décisions ou solutions formalisées par procès-verbal
	Nombre de solutions effectivement mises en œuvre
	Nombre de plaintes en cours de traitement et motifs des retards éventuels
	Nombre de plaintes non résolues selon les niveaux de traitement
	Nombre de plaintes non résolues et raisons de non-résolution
	Nombre de plaintes relatives à la confidentialité ou au fonctionnement du mécanisme
	Nombre de suggestions, préoccupations et recommandations formulées par les parties prenantes
	Taux de respect des délais de réponse et de traitement des plaintes
Nombre de décisions ou solutions formalisées par procès-verbal	
Nombre de solutions effectivement mises en œuvre	

	Nombre de mesures correctives mises en œuvre à la suite des plaintes traitées
	Niveau de satisfaction des plaignant(e)s concernant le traitement de leurs plaintes
Plaintes sensibles et VBG/EAS/HS	Nombre de cas de VBG/EAS/HS reçus ou transmis par le mécanisme de gestion des plaintes, ventilés par sexe et par tranche d'âge, dans le respect des principes de confidentialité
	Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS référées vers les structures spécialisées de prise en charge
	Nombre de dossiers VBG/EAS/HS ouverts et durée moyenne de traitement depuis leur enregistrement
	Nombre de dossiers VBG/EAS/HS clôturés et durée moyenne de traitement
	Existence et fonctionnalité du mécanisme de gestion des plaintes sensibles et des plaintes VBG/EAS/HS
	Taux de respect des protocoles de confidentialité dans le traitement des plaintes sensibles et VBG/EAS/HS
	Taux de respect des délais de référencement et de traitement des plaintes VBG/EAS/HS

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, mai 2026

Le PMPP sera mis à jour après chaque activation du CERP et tout au long de la mise en œuvre des interventions d'urgence, en fonction de l'évolution du contexte, des activités du Projet et des enjeux identifiés sur le terrain.

Ces mises à jour permettront également de consulter et d'intégrer les préoccupations, besoins et recommandations des parties prenantes qui n'auraient pas pu être associées lors de l'élaboration initiale du PMPP, compte tenu du caractère urgent et évolutif des interventions du CERP.

6.3. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

6.4 Modalités de rapportage

Les rapports périodiques d'exécution ci-dessous seront préparés par l'UCP uniquement durant la période d'activation du CERP.

Tableau 17 : Reporting et suivi des activités de consultation

Type de rapport	Délai	Contenu principal	Responsable	Destinataire
Rapport mensuel de suivi interne des activités de consultation	Au plus tard 15 jours après la fin du mois	<ul style="list-style-type: none"> - État d'avancement des activités de mobilisation des parties prenantes - Données sur le MGP (plaintes reçues, traitées et en cours) - Indicateurs de performance désagrégés par sexe et âge - Difficultés rencontrées et mesures correctives - Activités prévues pour la période suivante 	UCP CERP	Banque mondiale (TTL et spécialistes E&S)
Rapport trimestriel de suivi interne des activités de consultation	Au plus tard 15 jours après la fin du trimestre	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidation des informations des rapports mensuels - Analyse de l'efficacité des actions de mobilisation - Enseignements tirés et bonnes pratiques - Contraintes et actions correctives envisagées - Suivi des indicateurs du MGP et des activités d'engagement des parties prenantes 	UCP CERP	Banque mondiale (TTL et spécialistes E&S)

7. BUDGET INDICATIF DES ACTIVITES PMPP

La mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du CERP nécessite la mobilisation de ressources financières dédiées afin d'assurer une communication efficace, une participation inclusive des parties prenantes ainsi qu'un fonctionnement adéquat du mécanisme de gestion des plaintes tout au long des interventions du Projet.

Les coûts liés à la mise en œuvre du PMPP concernent notamment l'organisation des consultations publiques, les ateliers et séances de sensibilisation, les activités de renforcement des capacités, la production et la diffusion des supports d'information, ainsi que le suivi-évaluation des activités de mobilisation des parties prenantes et de gestion des plaintes.

Ces dépenses seront intégrées dans le budget global de gestion du Projet et mobilisées en fonction des activations et des besoins opérationnels du CERP.

À titre indicatif, la mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget prévisionnel estimé à **451 000 000 FCFA**, soit environ **798 253,5 \$ US**. Les détails du budget prévisionnel sont présentés dans le tableau 18.

Cette estimation a été établie sur la base des hypothèses suivantes : (i) une intervention potentielle sur l'ensemble du territoire national en fonction de la localisation et de l'ampleur des urgences ; (ii) l'organisation de consultations, réunions d'information et séances de sensibilisation aux niveaux national, régional, départemental et local ; (iii) la participation d'au moins 100 personnes par activité majeure de consultation ou de sensibilisation, avec une représentation des autorités administratives, des collectivités territoriales, des organisations de la société civile, des communautés affectées et des groupes vulnérables ; (iv) la réalisation d'activités régulières de communication et d'engagement des parties prenantes pendant toute la période d'activation du CERP ; (v) le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, y compris la gestion des plaintes sensibles ; et (vi) la mise en œuvre des activités de renforcement des capacités, de suivi-évaluation et de reporting.

Tableau 18 : Budget de la mise en œuvre du PMPP

N°	Activités	Unités	Quantités	Coûts unitaires		Total	
				FCFA	\$ US	FCFA	\$ US
1	Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	Région	31	5 000 000	8 850	155 000 000	274 336
2	Élaboration du plan de communication et confection des supports	Étude	1	40 000 000	70 796	40 000 000	70 796
3	Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	Région	31	2 000 000	3 540	62 000 000	109 735
4	Publicité dans le journal/radio/TV	Mensuel	30	1 000 000	1 770	30 000 000	53 097
5	Réunions de consultation (lieux, impression, cahiers, casse-croûte, rafraîchissements, etc.)	Réunions	31	2 000 000	3 540	62 000 000	109 735
6	Frais de prise en charge de transport des participants notamment les vulnérables	Nb participants	100	120 000	212	12 000 000	21 239
7	Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert, composante plaintes sensibles)	FF	1	25 000 000	44 092	25 000 000	44 248
8	Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP	An	5	1 000 000	1 770	5 000 000	8 850
9	Mise à jour PMPP et Suivi de la mobilisation des PP	An	2	2 000 000	3 540	4 000 000	7 100
10	Évaluation de la performance du PMPP	Étude	1	15 000 000	26 549	15 000 000	26 549
11	Total					410 000 000	725 685
12	Imprévus (10%)					41 000 000	72 568,5
13	TOTAL GENERAL					451 000 000	798 253,5

Source : Atelier d'élaboration du PMPP, Mai 2026

CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets. Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au cours de la mise en œuvre du projet pour prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet. Ce sont entre autres : i) l'inclusivité sociale dans les zones du projet, ii) le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et sa diffusion aux parties prenantes et bénéficiaires, iii) ainsi que l'application de la stratégie de mobilisation.