REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE



UNION – DISCIPLINE – TRAVAIL
----°°°°-----

MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE L'ALPHABETISATION

(MENA)

****

PREPARATION DE LA COMPOSANTE ASSISTANCE TECHNIQUE DU PROGRAMME RENFORCEMENT DU SYSTEME EDUCATIF PRIMAIRE DE LA COTE D'IVOIRE

PLAN DE MOBILISATION

DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

VERSION FINALE

Octobre 2022

TABLE DES MATIERES

Liste des tableaux 4

Liste des annexes 4

TABLEAU DES ACRONYMES ET SIGLES 5

DÉFINITION DE CONCEPTS CLÉS 7

1 INTRODUCTION 8

1.1 Contexte du plan de mobilisation des parties prenantes 8

1.2 Principes et Objectifs du rapport 9

1.2.1 Principes 9

1.2.2 Objectifs 10

1.3 Méthodologie d'élaboration du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) 11

2 DESCRIPTION DU PROJET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DU PROGRAMME DE RENFORCEMENT DU SYSTEME ÉDUCATIF DE LA COTE D'IVOIRE 12

2.1 Généralités sur le programme axé sur les résultats de renforcement du système éducatif au service du capital humain (PforR) 12

2.2 Objectifs du Projet d'Assistance Technique du programme axé sur les résultats de renforcement du système éducatif Primaire de la Cote d'Ivoire 12

2.3 Présentation de l'appui de la composante assistance technique en fonction des domaines de résultat du PforR 12

2.4 Zone d'implémentation du projet 16

2.5 Durée 16

2.6 Risques et effets sociaux identifiés 16

3 CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 17

3.1 Exigences Réglementaires Nationales 17

3.1.1 Dispositions réglementaires de la participation publique en Côte d'Ivoire 18

3.2 Exigences de la Banque mondiale 18

3.3 Analyse comparative des exigences réglementaires nationales et Des exigences de la banque mondiale en matière de mobilisation des parties prenantes 20

4 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 23

5 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 24

5.1 Parties touchées 25

5.2 Autres parties concernées 28

5.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables 32

5.4 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet 32
6 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 34
6.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes 34
6.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations 38
6.2.1 Informations à diffuser 38
6.2.2 Méthode de communication 38
6.3 Stratégie proposée pour les consultations 42
6.4 Stratégie proposée pour la prise en compte de personnes vulnérables 42
6.5 Examen des commentaires 43
6.6 Phases ultérieures du projet 43
7 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 43
7.1 Principes du mécanisme de gestion des plaintes 43
7.2 Types des plaintes à traiter 45
7.3 Niveaux d'intervention dans le mécanisme de gestion des plaintes 45
7.4 processus de gestion des plaintes 46
7.5 La gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre en milieu scolaire (VBGMS) 54
8 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 55
8.1 Ressources et budget 55
8.2 Fonctions de gestion et responsabilités 55
9 SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS 56
9.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi 56
9.2 Rapports aux groupes de parties prenantes 57
10 ANNEXES 58

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Articulation entre le PforR et le FPI 14
Tableau 2 : Analyse comparative des dispositions réglementaires nationales et des normes de la Banque mondiale en matière de mobilisation des parties prenantes 21
Tableau 3 : Parties prenantes de la composante FPI 24
Tableau 4 : liste des parties prenantes touchées par la composante FPI 26
Tableau 5 : Liste des pparties prenantes intéressées par la composante FPI 29
Tableau 6 : Synthèse des besoins des parties prenantes en termes de moyens de communication 32
Tableau 7 : Programme de mobilisation des parties prenantes et calendrier 35
Tableau 8 : Stratégie de diffusion de l'information 41
Tableau 9 : Stratégie proposée pour les consultations 42
Tableau 10 : Processus de gestion des plaintes 47
Tableau 11 : Niveau et responsables d'enregistrement et de traitement des plaintes avec les recours 54
Tableau 12 : Budget de mise en œuvre du PMPP 55
Tableau 13 : Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PMPP 56

LISTE DES ANNEXES

Annexe1 : Termes de Référence pour l'élaboration du PMPP 58
Annexe2: Synthèse des préoccupations et actions de mobilisation à mener 58
Annexe 3 : Comptes-rendus et Procès-verbaux des consultations des parties prenantes réalisées 58
Annexe 4 : Les listes de présence des consultations des parties prenantes 58
Annexe 5 : Quelques images des consultations des parties prenantes 59
Annexe 6 : Fiche de plainte 64
Annexe 7 : Fiche de plainte EAS/HS 64
Annexe 8 : Modèle de registre des plaintes 66
Annexe 9 : Modèle de tableau de suivi du traitement de la plainte 67
Annexe 10 : Modèle de compte-rendu de consultation 68
Annexe 11 : Matrice de plan de mobilisation des parties prenantes pour la phase de mise en œuvre du projet 69

TABLEAU DES ACRONYMES ET SIGLES

AT	Assistance Technique
BCP-E	Bureau de Coordination des Projets Emploi
BCPENA	Bureau de Coordination des Programmes Education Nationale et Alphabétisation
CAFOP	Centre d'Animation et de Formation Pédagogique
CDP	Cadre de Partenariat
CICSEF	Comité Interministériel de Coordination du Système d'Education et Formation
COGES	Comité de Gestion des Etablissements Scolaires
CT	Collectivité Territoriale
DAF	Direction des Affaires Financières
DAPS-COGES	Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Etablissements Scolaires
DCEP	Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets
DEEG	Direction de l'égalité et de l'équité du Genre
DELC	Direction des Ecoles, Lycées et Collèges
DENF	Direction de l'éducation non formelle
DESPS	Direction des Etudes de la Stratégie, de la Planification et des Statistiques
DMOS	Direction de la Mutualité et des Œuvres Sociales en Milieu Scolaire
DPFC	Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue
DRENA	Direction Régionale de l'Education et de l'Alphabétisation
DVSP	Direction de la Veille et du Suivi des Programmes-
FPI	Financement de Projet d'Investissement
GBM	Groupe de la Banque mondiale
GLPE	Groupe Local de Partenaires de l'Education
GoCI	Gouvernement de la Côte d'Ivoire
ICH	Indice du Capital Humain
IDA	Association internationale de développement
IEPP	Inspection de l'Enseignement Préscolaire et Primaire
ILD	Indicateur lié au décaissement
MCA-Côte d'Ivoire	Millennium Challenge Account Côte d'Ivoire
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MENA	Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation
ODP	Objectifs de développement du programme
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PAPSE	Programme d'Appui à la Prestation de Services Educatifs
PEJEDEC	Projet Emploi Jeune et Développement des Compétences
PforR	Programme axé sur les résultats
PIB	Produit Intérieur Brut
PNAPAS	Programme National d'Appui aux Premiers Apprentissages
PND/NDP	Plan National de Développement
PSE	Plan Sectoriel de l'Education
S&E	Suivi et évaluation
SIE	Structure Islamique d'Education
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UGP	Unité de Gestion de projet
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture *(United Nations for Education, Science and Culture Organisation)*

UNFPA	Fonds des Nations Unies pour la population
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (*United Nations International Children's Emergency Fund)*
VBG	Violence Basée sur le Genre

DÉFINITION DE CONCEPTS CLÉS

Les définitions présentées ci-dessous sont tirées du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale :

Consultation/participation : processus par lequel le promoteur d'un projet établit le dialogue avec les parties prenantes, y compris les communautés, les groupes ou les individus touchés par les projets proposés, et avec d'autres parties concernées, en diffusant les informations, en menant des consultations et en favorisant une participation éclairée, d'une manière proportionnée aux risques et effets potentiels du projet sur les populations touchées

Groupe/individu vulnérable : désigne des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulières À cet égard, il faudra tenir compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci peuvent être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent.

Mécanisme de gestion des plaintes : désigne un ensemble de processus ou une procédure par laquelle le Projet répond aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution

Mobilisation des Parties Prenantes : processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet qui favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. Ce processus inclut des étapes (i) d'identification et d'analyse des parties prenantes, (ii) de planification des modalités de mobilisation des parties prenantes, (iii) de diffusion de l'information, (iv) de consultation des parties prenantes, (v) traitement et règlement des griefs ainsi que de (iv) restitution de l'information aux parties prenantes.

Parties Prenantes : désigne les individus ou les groupes qui :

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

Personnes Affectées par le Projet (PAP) : Personnes affectées directement ou indirectement par le projet, à travers, l'accès et l'utilisation des terres, les ressources naturelles, notamment l'air et l'eau, ainsi que par le bruit, l'impact visuel et la pollution lumineuse.

Projet/projet de développement : est un projet financé en général par des bailleurs bilatéraux, multilatéraux ou privés, et qui a pour but l'amélioration du niveau socio-économique d'un pays (PIB) ainsi que l'amélioration des conditions de vie des populations locales du pays (PNB).

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Classée dans la catégorie des économies à revenu intermédiaire inférieur, la Côte d'Ivoire envisage de maintenir le développement du capital humain au centre de sa stratégie pour soutenir la croissance et devenir à long terme une économie émergente compétitive au niveau mondial.

Pour y parvenir, il sera essentiel de renforcer le système éducatif qui est un pilier central du développement du capital humain. Nonobstant les efforts récents, le score de l'indice du capital humain (ICH) du pays reste faible, avec des écarts importants en matière d'éducation et de santé entre les groupes socio-économiques. Aujourd'hui, un enfant né en Côte d'Ivoire ne sera que 38 % aussi productif à l'âge adulte qu'il pourrait l'être s'il bénéficiait d'une éducation complète et d'une bonne santé.

En outre, la forte pression démographique sur le système éducatif (selon l'INS[1] le taux de croissance annuel de la population est de 2,6 %) couplée à une politique d'enseignement obligatoire pour les 6-16 ans (adoptée en 2015) implique un besoin accru d'écoles, de salles de classe, d'assainissement, d'eau, d'enseignants et d'intrants pédagogiques pour répondre à l'exigence en termes d'accès tout en garantissant la qualité et une gouvernance forte des services éducatifs.

En termes d'accès, la situation du préscolaire est préoccupante. Peu d'enfants bénéficient d'opportunités préscolaires (1 sur 10) et la lenteur de la couverture ne répond pas à la demande et aux besoins.

Au primaire, des disparités importantes subsistent entre les régions, même si les taux bruts d'accès se sont améliorés, passant de 94 % en 2014-2015 à plus de 100 % en 2019-2020, avec une parité entre les sexes. Aussi, le primaire est-il majoritairement public, 8 écoles sur 10 sont publiques, et scolarisent 81 % des élèves. Les écoles primaires communautaires qui sont exclusivement sous la responsabilité des parents représentent 1,6 % de l'offre. Elles se trouvent principalement dans les zones rurales et la plupart de leurs enseignants ne sont pas qualifiés.

Au niveau du secteur privé, les structures d'enseignement islamique (écoles coraniques, des madrasahs, et les écoles franco-arabes…) ne suivent pas les programmes et examens nationaux et ne délivrent pas de certification de l'apprentissage formel. Dans un souci d'équité, Le gouvernement a entrepris des activités importantes pour les intégrer au programme national.

A tout cela, il faut ajouter les problèmes de santé les plus courants chez les enfants d'âge scolaire qui affectent leur éducation et leur capacité d'apprentissage. En effet, dans le pays, le paludisme et les infections vermineuses peuvent réduire la scolarisation et augmenter l'absentéisme, tandis que l'anémie peut affecter la cognition et l'apprentissage. Ces problèmes de santé majeurs qui affectent l'éducation des enfants sont très répandus chez les écoliers provenant de familles à revenus modestes.

Conscient de ces défis, le gouvernement ivoirien a formulé son programme national de développement humain qui se concentre, dans son deuxième pilier, sur le "développement du capital humain et la promotion de l'emploi".

Afin d'atteindre l'objectif lié au pilier 2 du Plan national de développement (PND) 2021-2025[2], le gouvernement ivoirien prépare en collaboration avec la Banque mondiale le Programme Renforcement du

[1] http://www.ins.ci/n/

[2] Le pilier 2 du Plan national de développement (PND) 2021-2025 se concentre sur le " Développement du capital humain et la promotion de l'emploi

Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire proposé relativement au Cadre de partenariat pays (CPP) 2016-2019[3].

Ce Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire vise à contribuer au développement du capital humain en développant les services d'éducation et en améliorant la qualité de l'apprentissage. Il réduira la pauvreté et les inégalités en offrant un meilleur accès à des services d'éducation publique de qualité, favorisera l'amélioration de la gestion des finances publiques et de la responsabilité en soutenant les mécanismes de rapport tout au long de la chaîne de livraison de l'éducation.

Dans le cadre du « Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire», une composante Assistance Technique (sous Financement de Projet d'Investissement) sera mise en place pour appuyer les directions centrales et régionales du MENA dans la mise en œuvre des activités. Cette Assistance Technique (AT) sera gérée par des experts techniques en fonction des besoins. L'aide fournie par ces experts permettra d'affiner et de développer les programmes d'enseignement préscolaire et primaire (y compris le matériel de développement professionnel des enseignants et les guides).

La préparation du Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire nécessite l'élaboration d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) conformément à la Norme environnementale et sociale n° 10 (Mobilisation des parties prenantes et information) et en vertu des exigences du CES de la Banque mondiale dont les dispositions régissent la gestion des risques environnementaux et sociaux potentiellement associés au projet.

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est préparé pour la composante Assistance Technique du Programme.

1.2 PRINCIPES ET OBJECTIFS DU RAPPORT

1.2.1 Principes

Les principes qui seront utilisés par la composante Assistance Technique dans la conception de ses mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales en vigueur et de celles du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale ; à savoir :

- 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.
- 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.
- Les exigences de la législation nationale en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.
- Développer et mettre en œuvre un Mécanisme de Gestion des Plaintes qui est transparent, confidentiel, accessible, culturellement approprié pour traiter les plaintes et les questions des parties prenantes touchées par le projet en temps opportun.

[3] Le Cadre de partenariat pays (CPP) 2016-2019, dans ses domaines d'intervention 2 et 3, portent sur : (i) le développement du capital humain pour le développement économique et la cohésion sociale et (ii) le renforcement de la gestion des finances publiques et de la responsabilité

1.2.2 Objectifs

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information entrepris à ce jour, ainsi que la mobilisation prévue pour les phases opérationnelles du projet notamment pour la mise en œuvre de la composante Assistance Technique.

Le PMPP se veut un outil de gestion du dialogue entre le projet et ses parties prenantes et vise à assurer au projet, durant tout son cycle de vie, des liens de collaboration et de bon voisinage avec les communautés et groupes qu'il affecte et une mobilisation active des autres parties prenantes qu'il concerne à un titre ou un autre.

Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leurs avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative.

L'objectif principal du PMPP est d'apporter un appui au Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire pour les consultations des parties prenantes dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre de sa composante Assistance Technique afin de contribuer de manière significative à sa réussite.

Les objectifs spécifiques du PMPP du projet sont :

(i) Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à l'Unité de Coordination du Projet (UCP) de bien identifier ces dernières et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;

(ii) Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes touchées par le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;

(iii) Etablir 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 son élaboration ;

(iv) 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 ;

(v) Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation 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 ;

(vi) Partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts négatifs et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;

(vii) Guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;

(viii) Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;

(ix) Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes touchées et intéressées par le projet ou qui subissent des violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS).

1.3 MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

L'élaboration du présent plan de mobilisation a suivi les étapes suivantes :

- Phase préparatoire (28 juillet – 09 août 2022) : cette phase a permis d'analyser le contexte de planification et de mise en œuvre du Programme de Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire. Au cours de cette phase, les activités suivantes ont été réalisées :
    - Réunion de démarrage et échanges avec l'Unité de Gestion du PAPSE (09 août 2022) : les interactions avec l'UGP-PAPSE ont permis de clarifier les orientations à donner à l'étude. Cette réunion a également permis. Certains enjeux du projet ont été également discutés afin d'identifier les parties prenantes qui en sont concernées ;
    - Analyse documentaire (28 juillet – 09 août 2022) : sur la base de la documentation reçue de la part de l'UGP-PAPSE, une analyse documentaire a été faite en vue de cerner les objectifs et identifier les parties prenantes touchées et autres parties concernées par le Projet d'assistance technique ;
    - Planification des consultations ciblées et consultation élargies des parties prenantes (10 – 12 août 2022) : un programme de rencontres des parties prenantes a été présenté et validé avec l'UGP-PAPSE avant sa mise en œuvre.

- Phase de consultation des parties prenantes et collecte de données : conformément aux dispositions de la norme environnementale et sociale n°10, l'UGP-PAPSE a organisé à travers son consultant des rencontres avec la majorité des parties prenantes touchées et intéressées par le projet d'assistance technique au Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire. Ces rencontres se sont faites :
    - De manière individuelle : plusieurs rencontres individuelles avec des acteurs clés qui sont généralement des chefs de services administratifs, chefs de services techniques ou point focaux du PAPSE dans les directions centrales du MENA ;
    - De manière collective : plusieurs focus-group regroupant des acteurs spécifiques/homogènes ont été organisés pour discuter des thématiques pour lesquelles leur implication s'avère nécessaire. Des séances de consultation publiques ont été également organisées sous l'égide des autorités administratives dans des régions de la Côte d'Ivoire. Ces consultations se sont réalisées en plusieurs périodes à savoir du 16 au 22 août 2022 pour les consultations ciblées en région, du 24 août au 09 septembre pour les consultations avec les directions centrales du MENA et les 08, 14, 15 et 16 septembre pour les consultations publiques respectivement dans la région de la Marahoué, la région du Poro, la région du Cavally et la région du Sud-Comoé ;
- Analyse des données et rédaction du PMPP : Les données collectées sur le terrain ont été analysées pour servir à l'élaboration du rapport de PMPP conformément au canevas établi lors de la préparation de la mission. L'analyse des données s'est faite au fur et à mesure de l'évolution de la collecte des données ainsi que la rédaction du rapport.

La section 4 présente une synthèse des consultations réalisées et les annexes 2 et 3 donnent les détails des consultations réalisées.

2 DESCRIPTION DU PROJET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DU PROGRAMME DE RENFORCEMENT DU SYSTEME ÉDUCATIF DE LA CÔTE D'IVOIRE

2.1 GÉNÉRALITÉS SUR LE PROGRAMME AXÉ SUR LES RÉSULTATS DE RENFORCEMENT DU SYSTÈME ÉDUCATIF AU SERVICE DU CAPITAL HUMAIN (PFORR)

Le programme PforR vise à contribuer au développement du capital humain en développant les services éducatifs et de santé et en améliorant la qualité de l'apprentissage au préscolaire et primaire. Il s'inscrit dans le cadre du Cadre de partenariat pays (CPP) 2016-2019 notamment dans les domaines d'intervention portant sur : (i) le renforcement du capital humain pour le développement économique et la cohésion sociale et (ii) le renforcement de la gestion des finances publiques et de la redevabilité.

Le Programme contribuera au développement du capital humain en offrant un meilleur accès à des services d'éducation et de santé de qualité dans les écoles publiques. Il contribuera également à l'amélioration de la gestion des finances publiques et de la redevabilité en appuyant les mécanismes d'établissement de rapport tout au long de la chaîne de prestations de l'éducation. Le Programme contribuera à : (i) réduire la pauvreté et les inégalités en offrant la possibilité aux enfants de bénéficier d'une éducation de qualité pour une meilleure réussite scolaire ; et (ii) renforcer la redevabilité en soutenant des contrats d'objectifs et de performance pour une prestation de services éducatifs plus efficace.

Pour ce faire, le programme se concentre sur trois domaines de résultats qui sont :

- Domaine de résultat 1 : Améliorer l'accès équitable au préscolaire et au primaire dans un environnement sécurisé ;
- Domaine de résultat 2 : Améliorer la qualité de l'enseignement et les pratiques de classe ;
- Domaine de résultat 3 : Renforcer la capacité de gestion et l'obligation de résultats tout au long de la chaîne de prestation de services.

Pour atteindre efficacement ces résultats, une composante Financement des Projets d'investissement est indispensable. Cette composante accordera une assistance technique aux à la Coordination des Directions Centrales du MENA et aux acteurs de la mise en œuvre sur certains des aspects les plus techniques et innovants du programme qui nécessitent un appui pratique. Le projet d'assistance technique du programme axé sur les résultats de renforcement du système éducatif au service du capital humain est présenté à travers ce qui suit.

2.2 OBJECTIFS DU PROJET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DU PROGRAMME AXÉ SUR LES RÉSULTATS DE RENFORCEMENT DU SYSTÈME ÉDUCATIF PRIMAIRE DE LA COTE D'IVOIRE

L'assistance technique a pour objectif de fournir un soutien stratégique et financer sur les aspects clés qui permettront au à la Coordination du MENA de gérer et coordonner la mise en œuvre du Programme, y compris la réalisation des tâches fiduciaires, de sauvegardes et de suivi et d'évaluation.

2.3 PRÉSENTATION DE L'APPUI DE LA COMPOSANTE ASSISTANCE TECHNIQUE EN FONCTION DES DOMAINES DE RÉSULTAT DU PFORR

L'assistance technique est articulée en fonction des domaines de résultat du Programme axé sur les résultats tel que le présente le Tableau 1.

En outre, elle soutiendra les coûts de fonctionnement et le renforcement des capacités de gestion de la Coordination du MENA. Cela comprend le recrutement de consultants pour remplir les fonctions de gestion fiduciaire et de sauvegardes environnementales et sociales telles qu'identifiées dans le Plan d'Action du

Programme (PAP) ; le soutien au développement d'un manuel d'opérations du Programme ; le suivi / évaluation du Programme et le recrutement de l'agent de vérification indépendant (AVI) qui vérifiera les réalisations des Indicateurs liés au décaissement du PforR.

Les activités prévues pendant l'exécution de l'assistance technique sont généralement les suivantes :

- Financement du recrutement des experts;
- Consultations;
- Réalisation d'études (y compris les études de faisabilité, le cas échéant);
- Renforcement des capacités et des compétences;
- Formations;
- Élaboration de programmes d'enseignement préscolaire et primaire, de matériel et les guides de développement professionnel des enseignants.

Tableau 1 : Articulation entre le PforR et le FPI

Domaine de résultats du PforR	**Activités nécessitant un appui technique**	**Orientation générale de l'assistance technique par domaine de résultat**	**Parties prenantes ciblées par l'assistance technique**
<u>Domaine de résultat 1</u> : Améliorer l'accès équitable au préscolaire et au primaire dans un environnement sécurisé	L'AT sera utilisée pour : • Concevoir un programme d'alphabétisation familiale qui intégrera les d'acquisitions des compétences des bases et de sensibilisation à l'importance de la nutrition, du développement cognitif du jeune enfant, des violences basées sur le genre et qui facilitera l'autonomisation des apprenants (et notamment les jeunes mères de famille). • Renforcer l'outil carte scolaire en s'inspirant d'outils déjà testés en Côte d'Ivoire • Aider le GoCI à institutionnaliser son programme construction d'écoles en mode communautaire en s'appuyant sur l'expérience et les recommandations du PAPSE. • Soutenir le GoCI dans la mise en œuvre progressive de sa stratégie d'éducation inclusive, en particulier pour les étudiants souffrant de handicaps sensoriels	Soutenir le développement des aspects clés du système lié à l'accès à l'éducation : - Appui à la conception et le pilotage d'un projet d'alphabétisation familiale intégrant l'acquisition de compétences de base, la sensibilisation à la nutrition, au développement cognitif du jeune enfant et aux violences basées sur le genre ; - Appui au renforcement de l'outil carte scolaire en intégrant des interfaces additionnelles ; - Appui à l'élargissement d'un programme de construction scolaire	Direction de l'éducation non formelle (DENF) ; Direction des Etudes de la Stratégie, de la Planification et des Statistiques-(DESPS) ; Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Etablissements Scolaires, (DAPS-COGES) ; Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets, (DCEP) ; Direction des Ecoles, Lycées et Collèges, (DELC) Direction de l'Egalite et de l'Equite du Genre (DEEG).
<u>Domaine de résultat 2</u> : Améliorer la qualité de l'enseignement et les pratiques de classe	L'AT sera utilisée pour : • Finaliser le PNAPAS et développer son plan opérationnel de mise en œuvre et de suivi. • Finaliser le paquet d'intrants pédagogiques associés au PNAPAS	- Soutenir le développement du PNAPAS et du paquet d'intrants pédagogiques qui l'accompagne : - Accompagnement des équipes MENA à finaliser le PNAPAS et	Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue (DPFC)

Domaine de résultats du PforR	Activités nécessitant un appui technique	Orientation générale de l'assistance technique par domaine de résultat	Parties prenantes ciblées par l'assistance technique
	• Formuler un plan détaillé de renforcement des compétences des enseignants sur la base des éléments contenus dans la stratégie nationale et en lien avec le PNAPAS. • Formuler un plan détaillé de renforcement des compétences des enseignants sur la base des éléments contenus dans la stratégie nationale et en lien avec le PNAPAS. Ce plan devra inclure la supervision / le coaching des enseignants.	ajuster le paquet d'intrants pédagogique qui y est rattaché - Soutien à la formulation d'un plan détaillé de renforcement des compétences des enseignants	
<u>Domaine de résultat 3</u> : Renforcer la capacité de gestion et l'obligation de résultats tout au long de la chaine de prestation de services	L'AT sera utilisée pour : • Institutionnaliser la nouvelle cellule technique / de coordination (manuel de procédures, PTAB…) • Définir un cadre conceptuel pour la régionalisation des recrutements • Mettre en place un mécanisme de suivi (observatoire) des COPs dans la perspective de suivre, capitaliser et partager les bonnes pratiques.	Soutenir les efforts du MENA vers une meilleure gestion du secteur : - Soutien à l'institutionnalisation de la cellule technique / de coordination - Soutien à la formulation du cadre conceptuel de la régionalisation des recrutements - Soutien à la mise à l'échelle des COPs	Direction des Affaires Financières (DAF) ; Inspection Générale.

<u>Source :</u> Document d'évaluation du programme de renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire

2.4 ZONE D'IMPLÉMENTATION DU PROJET

Le Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire sera exécuté sur l'ensemble des régions de Côte d'Ivoire. L'assistance technique cible les directions centrales du MENA et les directions régionales de l'éducation.

2.5 DURÉE

Le programme est prévu pour une durée de 4 ans (Décembre 2022 à Novembre 2026).

2.6 RISQUES ET EFFETS SOCIAUX IDENTIFIÉS

Le risque global du PforR est jugé modéré. Les risques politiques et de gouvernance, les stratégies et politiques sectorielles, ainsi que les risques liés aux acteurs sont actuellement jugés modérés.

La volonté de réforme du Gouvernement est illustrée par des investissements publics considérables et des efforts soutenus pour produire des stratégies pour le secteur de l'éducation. Cependant, la coordination de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques dans le secteur de l'éducation est faible.

En effet, la faible coordination dans l'élaboration et la mise en œuvre de politique dans le secteur de l'éducation pourrait engendrer les risques et effets suivants :

- ***Risques d'exclusion de certains groupes vulnérables et de certains acteurs du projet***

Au cours des processus de recrutement des consultants, du personnel et des consultations des parties prenantes, certains groupes minoritaires pourraient se retrouver marginalisés voir exclu du fait du manque d'information, ou d'un processus de sélection/recrutement ne prenant pas en compte certains groupes spécifiques, notamment les personnes en situation de handicap. Les organisations regroupant ces groupes spécifiques doivent donc être consultées, en vue de prendre en compte les besoins et préoccupations qui sont les leurs.

Le risque d'exclusion de certaines parties prenantes clés dans le processus de consultations pourraient avoir un impact négatif considérable sur la qualité du travail des consultants et de l'Unité de Coordination du Projet du fait du manque d'information et de la non-implication des acteurs dans les activités.

- ***Risques de survenue de violences basées sur le genre (harcèlement sexuel, exploitation, abus et harcèlement sexuel…) et/ou de violence contre les enfants***

Des violences basées sur le genre notamment les exploitations et abus sexuels et harcèlements sexuels peuvent survenir au cours de la mise en œuvre du Projet. En effet, ces violences peuvent survenir dans les interactions les consultants et/ou les travailleurs du Projet avec les populations.

- ***Risques de contamination à la COVID-19***

Les interactions entre les parties prenantes lors des consultations représentent un risque réel de propagation et de contamination a la COVID-19.

Pour faciliter le processus de réforme et fournir des solutions concrètes aux problèmes de changement et d'adaptation qui se posent, le PforR s'appuiera sur l'engagement de plusieurs parties prenantes pour un dialogue structuré autour des résultats clés.

3 CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

3.1 EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES NATIONALES

En Côte d'Ivoire, la mobilisation des parties prenantes est une pratique associée à plusieurs processus de développement et de cession/acquisition de biens (terre). Généralement, elle prend la forme d'une simple participation des parties prenantes à travers des activités d'information et de consultation mais également une implication des parties prenantes à différents stades des processus.

Il est à noter que la prise en compte des avis des parties prenantes est garantie par la constitution de la Côte d'Ivoire (2016) à travers la reconnaissance de plusieurs droits aux individus.

En effet, cette Loi fondamentale, la troisième du pays, comporte deux articles traitant des aspects spécifiques aux consultations dans le cadre des études environnementales et sociales.. Il s'agit de :

- l'article 18 qui stipule que les citoyens ont droit à l'information et à l'accès aux documents publics, dans les conditions prévues par la loi.
- l'article 19 qui souligne que la liberté de pensée et la liberté d'expression, notamment la liberté de conscience, d'opinion philosophique et de conviction religieuse ou de culte, sont garanties à tous. Chacun a le droit d'exprimer et de diffuser librement ses idées…

Cette constitution de 2016 reconnaît également le droit de propriété aux individus en disposant en son article 11 que « Le droit de propriété est garanti à tous. Nul ne doit être privé de sa propriété si ce n'est pour cause d'utilité publique et sous la condition d'une juste et préalable indemnisation ». D'autres articles de la constitution sont également pertinents :

- L'article 18 qui stipule que « Les citoyens ont droit à l'information et à l'accès aux documents publics, dans les conditions prévues par la loi » :
- l'article 4 qui stipule que « Tous les Ivoiriens naissent et demeurent libres et égaux en droit. Nul ne peut être privilégié ou discriminé en raison de sa race, de son ethnie, de son clan, de sa tribu, de sa couleur de peau, de son sexe, de sa région, de son origine sociale, de sa religion ou croyance, de son opinion sociale, de sa fortune, de sa différence de culture ou de langue, de sa situation sociale ou de son état physique ou mental » ;
- L'article 5 : « l'esclavage, la traite des êtres humains, le travail forcé, la torture physique ou morale, les traitements inhumains, cruels, dégradant et humiliants, les violences physiques, les mutilations génitales féminines ainsi que toutes les autres formes d'avilissement de l'être humain sont interdites ».

En outre, la Loi n° 2014-390 du 20 juin 2014 d'orientation sur le développement durable encourage (i) la contribution à la diffusion des valeurs de développement durable et l'exigence de leurs partenaires, notamment de leurs fournisseurs, le respect de l'environnement et desdites valeurs, (ii) l'adoption d'une communication transparente en matière de gestion de l'environnement ainsi que (iii) le respect des exigences de la responsabilité sociétale des organisations pour la promotion du développement durable.

Par ailleurs, la Loi n° 2003-208 du 7 juillet 2003 portant transfert et répartition de compétences de l'Etat aux Collectivités Territoriales établit les conditions d'engagement des collectivités et les consultations afférentes dans les articles suivants :

- Article 7 : la réalisation d'un équipement sur le territoire d'une collectivité territoriale ne peut être entreprise par l'Etat ou par une autre collectivité territoriale sans consultation préalable de la collectivité concernée ;
- Article 8 : Les collectivités territoriales sont consultées préalablement au transfert à leur profit de compétences autres que celles faisant l'objet de la présente loi.

La suite de cette sous-section présente les pratiques en cours dans le domaine des évaluations environnementales et sociales ainsi que les textes réglementaires qui les accompagnent. Le rôle de certaines parties prenantes clés dans ces processus est également présenté.

3.1.1 Dispositions réglementaires de la participation publique en Côte d'Ivoire

La participation du public est précisée de manière claire dans la loi n° 96-766 du 3 octobre 1996 portant Code de l'environnement et se situe dans le cadre réglementaire du décret n°96-894 du 8 novembre 1996 en son article 16, déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement. Elle comprend deux phases :

- **L'information et consultation du public** qui sont réalisées lors de rencontres au cours desquelles les partenaires au projet échangent avec les autorités locales et les populations riveraines afin d'obtenir leur avis et préoccupation à la réalisation du projet. Une stratégie commune sera définie pour la mise en œuvre du projet, dans le souci de protéger l'environnement naturel et humain ;
- **L'Enquête Publique** qui consiste à mettre à la disposition du public le rapport de l'Etude d'Impact Environnemental sous la supervision d'un Commissaire Enquêteur nommé par arrêté municipal ou préfectoral et chargé de recueillir les observations du public.

Une consultation spécifique des parties prenantes est également requise (dans le plan d'action de réinstallation) lorsque les terres sont acquises par expropriation en vertu d'une Déclaration d'Utilité Publique (DUP).

3.2 EXIGENCES DE LA BANQUE MONDIALE

La Banque mondiale a mis en place des Normes Environnementales et Sociales (NES), dont la NES n°10 qui porte sur la divulgation de l'information et la mobilisation des parties prenantes - Améliorer l'engagement des parties prenantes et la consultation significative.

La NES n°10 proposée reconnaît que l'engagement auprès des parties prenantes, y compris des communautés affectées et des travailleurs, est essentiel pour que les projets obtiennent de bons résultats en matière de développement durable. La NES n°10 impose aux Emprunteurs d'engager les parties prenantes de manière proportionnelle à la nature et à l'ampleur du projet tout au long de son cycle de vie. Les Emprunteurs sont tenus d'identifier les parties prenantes et d'élaborer et de communiquer un plan de mobilisation des parties prenantes approprié. La NES n°10 énonce les modalités de cet engagement, y compris une consultation significative avec toutes les parties prenantes ; elle impose aux Emprunteurs d'informer les parties affectées des changements du projet qui les concerneront, et exige l'établissement d'un mécanisme de gestion des plaintes pour résoudre les préoccupations des parties prenantes.

Pour la Banque mondiale, la participation et la consultation du public ainsi que l'engagement des parties prenantes sont la base d'une relation solide, constructive et réactive essentielle à une bonne gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux d'un projet. En effet, la Banque mondiale est consciente que l'aide au développement a pour but essentiel de promouvoir un développement durable sur toutes ses dimensions (économique, sociale, environnementale et culturelle). La Banque mondiale intègre la responsabilité sociétale dans son système de gouvernance et dans ses activités. Dans ce cadre, elle exige des « emprunteurs » la prise en compte de mesures destinées à évaluer et maîtriser les risques et impacts environnementaux et sociaux des opérations qu'elle finance y compris l'EAS/HS. Elle met en place des procédures visant à identifier, prévenir ou atténuer les dommages environnementaux et sociaux, ainsi que les atteintes aux droits humains susceptibles de résulter des activités qu'elle finance y compris l'EAS/HS.

L'information et la mobilisation des parties prenantes est l'un de ces processus systématiques qui garantissent :

- l'analyse des parties prenantes et la planification de leur participation ;

- la divulgation et la diffusion d'informations, la consultation et la participation des parties prenantes ;
- la redevabilité à travers les mécanismes de recours et la présentation systématique de rapports aux communautés affectées.

La nature, la fréquence et le niveau d'effort de mobilisation des parties prenantes peuvent varier considérablement et seront proportionnels aux risques et impacts négatifs du projet et du stade de la mise en œuvre de ce dernier.

Pour la Banque mondiale, un processus de consultation efficace doit :

- commencer à un stade précoce du processus d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et se poursuivre tant que les risques et les impacts se matérialisent ;
- être fondé sur la divulgation et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles présentées dans une ou plusieurs langues autochtones, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensible par les communautés affectées ;
- privilégier la participation inclusive des communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés ;
- se dérouler à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation par autrui ;
- permettre une participation réelle, le cas échéant ; et,
- être décrit dans des rapports.

Toute opération de développement comporte des risques et d'impacts négatifs potentiels, en particulier de nature environnementale et sociale.

En fonction de la complexité des projets, la Banque mondiale conditionne son financement à la mise en œuvre par les maîtres d'ouvrage bénéficiaires d'une démarche continue et systématique d'évaluation environnementale et sociale permettant (i) d'évaluer les impacts environnementaux et sociaux des opérations, (ii) de proposer des mesures appropriées visant à éviter les impacts négatifs, ou lorsqu'ils sont inévitables à les réduire ou à les compenser de manière appropriée, (iii) de suivre la mise en œuvre de ces mesures lors des phases d'exécution des travaux et de mise en service ou de l'exploitation de l'infrastructure afin d'évaluer l'impact des interventions et l'efficacité des mesures proposées.

L'évaluation environnementale et sociale systématique des opérations vise ainsi à assurer leur durabilité environnementale et sociale, à contribuer à intégrer les aspects environnementaux et sociaux des opérations dans la prise de décision par toutes les parties prenantes, et à fournir une base solide pour gérer les risques financiers et réputationnels pour la Banque mondiale.

Elle permet également d'engager les maîtres d'ouvrage dans une démarche de progrès et d'amélioration de leurs performances environnementales et sociales, et d'en évaluer la progression.

L'évaluation environnementale et sociale s'applique à toutes les étapes du cycle du projet, de l'identification à l'approbation du financement, jusqu'au suivi et à l'évaluation ex-post. Elle vise également à améliorer l'efficacité et l'impact du développement sur le terrain, appuyer les Bénéficiaires des financements dans la mise en œuvre de leurs réglementations environnementales et sociales, aider les maîtres d'ouvrage à s'acquitter de leurs obligations environnementales et sociales, et à fournir un cadre pour la consultation du public.

Les activités de participation-consultation des parties prenantes pour les projets à faibles risques sont encadrées notamment par le biais des analyses conduites qui doivent faire l'objet d'une consultation libre, préalable et informée, des parties prenantes touchées, ainsi que des administrations centrales et locales concernées et des représentants de la société civile impliqués dans les questions environnementales et sociales. Cette consultation est organisée et financée par le maître d'ouvrage et peut être réalisée à différentes étapes du processus d'évaluation, en cohérence avec la règlementation nationale en s'assurant

de l'approche spécifique à adopter pour les différents groupes dans les communautés (ex : focus avec les femmes/filles dont la réunion est dirigée par une femme). Ses résultats doivent être utilisés dans la rédaction finale des rapports d'analyses soumis à la validation de la Banque mondiale.

La consultation initiale doit être conduite de manière transparente, et être accessible à toutes les personnes potentiellement affectées par le projet, et notamment les populations vulnérables (femmes, minorité, personnes vivant avec un handicap, personnes âgées…). Elle peut être assurée par l'usage de langues et références culturelles et pédagogiques appropriées. Pour les projets les plus risqués, ou lorsque ces projets connaissent des révisions ou modifications majeures, des consultations des personnes potentiellement affectées pourront également, au cas par cas, être conduites pendant la phase d'exécution.

Quant à la divulgation de l'information, elle intervient une fois les documents environnementaux et sociaux approuvés par la Banque mondiale, dans le cas d'espèce le PMPP. En effet, le maître d'ouvrage sera encouragé, pour des raisons de transparence et de redevabilité, en particulier vis-à-vis des principales parties prenantes, à mettre lesdits documents à disposition du public dans des lieux accessibles dans le pays et sur Internet.

La Banque mondiale apportera, si besoin, son appui à cette divulgation. Les délais de consultation doivent permettre la prise en compte des retours utiles par les personnes et les groupes ayant consulté lesdits documents.

Pour ce qui concerne la gestion des plaintes : a minima pour les projets à risques, le maître d'ouvrage devra mettre en place, financer et doter de moyens adéquats un mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS. Ce mécanisme devra être l'objet d'une vaste publicité, en langues et formes appropriées, et être sûr et facilement accessible aux personnes potentiellement affectées.

Dans la mesure du possible, le mécanisme de gestion des plaintes devra être sûr, accessible, transparent et sera tenu systématiquement à jour durant tout le cycle du projet. Les rapports périodiques devront également faire mention du bilan de l'activité du mécanisme de gestion des plaintes du Maître d'ouvrage.

Ce dispositif vise à assurer un traitement indépendant des plaintes portant sur les incidences environnementales et sociales d'un projet dont le financement a été octroyé par la Banque mondiale. Il peut être saisi par toute personne ayant été affectée par un projet financé par la Banque mondiale.

3.3 Analyse comparative des exigences réglementaires nationales et Des exigences de la banque mondiale en matière de mobilisation des parties prenantes

La norme 10 exige que l'Emprunteur devra continuer à collaborer avec les acteurs concernés pendant toute la durée de vie du projet et leur fournira des informations d'une manière adaptée à la nature de leurs intérêts et aux risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet. Dans le cas où le projet présente un risque élevé ou substantiel, le promoteur devra transmettre à la Banque et rendre public, les documents définitifs ou actualisés, tel qu'indiqué dans le PEES.

L'examen de la législation ivoirienne montre qu'elle ne précise pas la réalisation d'un plan de mobilisation des parties prenantes. Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est une condition à remplir par le promoteur selon le PEES élaboré pour le Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire.

Tableau 2 : Analyse comparative des dispositions réglementaires nationales et des normes de la Banque mondiale en matière de mobilisation des parties prenantes

Aspects	Dispositions réglementaires nationales	Normes de la Banque mondiale	Analyse et application pour le projet
Identification des parties prenantes	I 'identification des parties prenantes se fait généralement lors des évaluations environnementales et sociales (Code de l'environnement) et lors des enquêtes commodo-incommodo relatives à certaines transactions foncières. Ces enquêtes commodo – incommodo procèdent généralement par des communiqués dans les presses locales (radio, journaux) qui invitent les parties prenantes à se faire identifier et manifester leurs intérêts.	L'Emprunteur doit s'engager avec les parties prenantes à travers le processus d'engagement des parties prenantes comme décrit dans la NES n°10. Le Promoteur identifiera les différentes parties prenantes, aussi bien les parties touchées par le projet que les autres parties concernées. L'Emprunteur identifiera les parties touchées par le projet (des individus ou des groupes) qui, en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisées ou vulnérables.	Les exigences réglementaires nationales prévoient l'étape de l'identification des parties prenantes. Cependant, la NES 10 oriente vers un processus pragmatique permettant de prendre en compte toutes les parties prenantes du projet. **Recommandation** : appliquer la NES 10
Consultation – Participation	La participation du public est précisée de manière claire et se situe dans le cadre réglementaire du décret n°96-894 du 8 novembre 1996, déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement.	La consultation des parties prenantes est la troisième étape du processus de mobilisation des parties prenantes. L'Emprunteur prend les dispositions afin d'informer et consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation les parties prenantes selon l'identification et l'analyse faite préalablement.	**Recommandation** : appliquer la NES 10 qui recommande de continuer de mobiliser les parties touchées par le projet et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet, et de leur fournir des informations d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet.
Diffusion de l'information	L'Article 16 du décret n° 96-894 du 08 novembre 1996 déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement, qui stipule que le projet soumis à l'étude d'impact environnemental fait l'objet d'une enquête publique.	L'Emprunteur rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. L'Emprunteur donnera aux parties prenantes un accès aux informations du projet le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un	**Recommandation** : appliquer la NES 10

Aspects	Dispositions réglementaires nationales	Normes de la Banque mondiale	Analyse et application pour le projet
	L'étude d'impact environnemental est portée à la connaissance du public dans le cadre de cette enquête et constitue une pièce du dossier	calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet.	
Gestion des réclamations courantes[4]	Plusieurs systèmes de gestion des plaintes et réclamations existent dans la législation ivoirienne. Le premier système est le recours au tribunal. Le second système met au centre les acteurs du système administratif[5]. Ces acteurs ont également pour devoir d'arbitrer et régler tout conflit porté à leur connaissance en impliquant les services techniques requis pour la résolution de la plainte ou du contentieux.	L'Emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes pour entendre les préoccupations et recevoir les plaintes et en faciliter le règlement. Le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.	**Recommandation** : appliquer la NES 10
Gestion des réclamations liées aux VBG/EAS	Existence de mécanismes institutionnels de prévention et de prise en compte des survivantes de Violences Basées sur le Genre (VBG). Ces mécanismes sont sous les tutelles du ministère de la femme de la famille et de l'enfant ainsi et du ministère de l'emploi et de la protection sociale. 43 plateformes ont été mises en place à travers le territoire national.	L'Emprunteur doit mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes capables de : - Signaler au besoin les cas de VBG en gardant - confidentielles les informations sur les survivants.es et en préservant l'anonymat de ces dernières. - Répertorier et classer les cas signalés à travers le Mécanisme de gestion des plaintes.	**Recommandation** : appliquer la NES 10
Planification de la mobilisation des parties prenantes	Pas de processus formel sanctionné par un document formel de planification. La mobilisation des parties prenantes est inhérente au processus d'évaluation des impacts et aux processus de transaction foncière.	La norme de performance environnementale et sociale 10 recommande au promoteur d'élaborer un plan de mobilisation des parties prenantes.	**Recommandation** : appliquer la NES 10

[4] Plaintes, préoccupations ou réclamation de tout genre.
[5] Les acteurs du système administratif sont les autorités préfectorales, les collectivités territoriales et les chefferies traditionnelles.

4 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Les activités de mobilisation des parties prenantes menées à ce jour sont liées aux activités d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenante. La présente section fait état des consultations réalisées.

Plusieurs séries de rencontres et des réunions de consultation publique ont été organisées dans le cadre de la préparation du présent PMPP :

- Des rencontres consultatives ciblées (entretien individuel, focus-group) ont été organisées avec cinq (5) directions centrales du MENA à savoir la Direction des Etudes, des Stratégies, de la Planification et des statistiques (DESPS), la Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestion des Etablissements Scolaires (DAPS-COGES), la Direction des Ecoles, Lycées et Collèges, la Direction de l'Egalité et de l'Equité du Genre (DEEG), la Direction de la Mutualité et des Œuvres Sociales en Milieu Scolaire (DMOSS) et la Direction de l'Alphabétisation et de l'Education Non Formelle (DAENF) ;
- Une rencontre individuelle a été organisée avec le Comité technique de la Commission Nationale de l'accompagnement des Structures Islamiques d'Education ;
- Des rencontres consultatives ciblées (entretien individuel, focus-group) ont été tenues dans cinq (5) régions de la Côte d'Ivoire notamment le Bounkani, le Poro, le Cavally, la Marahoué et le Sud – Comoé. Ces rencontres consultatives ont ciblé les acteurs régionaux de l'éducation (DRENA, IEP et CAFOP), les préfectures, les directions de la santé, les Structures Islamiques d'Education, les ONG œuvrant dans le domaine de l'éducation, de la santé et du développement et les COGES.
- Quatre réunions de consultation publique ont été tenues dans les régions de la Marahoué, du Cavally, du Poro et du Sud-Comoé.

Au total **43 rencontres** incluant les rencontres avec les parties prenantes à Abidjan se sont déroulées du 15/08/2022 au 08/09/2022. Les thématiques abordées lors des différentes rencontres sont les suivantes :

- Informations sur le Programme Renforcement du Système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire;
- La perception du projet : présentation des composantes, emphase sur la composante assistance technique et sa mission ;
- Les contraintes et sociales majeures dans les zones cibles du projet ;
- La question du genre et des personnes/groupes vulnérables ;
- La question de l'enseignement islamique et son intégration au système formel ;
- La question de l'intégration des enfants hors du système ;
- La question du travail des enfants ;
- Les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement social ;
- La participation et l'implication des acteurs et l'adhésion des bénéficiaires potentiels au projet ;
- Les préoccupations et craintes vis-à-vis du projet ;
- Les mécanismes locaux de résolution des conflits et les mécanismes de gestion des cas d'Exploitation et Abus Sexuel (incluant les harcèlements) ;
- Les suggestions et recommandations à l'endroit du projet ;
- Techniques et moyens locaux d'information du public dans les zones du projet ;
- Mode de communication et d'interaction efficace entre parties prenantes éprouvées dans le cadre d'autres programmes.

Au terme des consultations et rencontres, il ressort des réactions des différentes parties prenantes une approbation générale du projet. Toutes les parties prenantes rencontrées fondent l'espoir que le projet viendra améliorer le système éducatif en Côte d'Ivoire. Pour les parties prenantes ayant participé aux

activités du PAPSE, elles ont vivement souhaité une réplication des acquis et expériences dudit Projet à l'échelle du territoire national.

Les annexes 2 et 3 présentent le détail des préoccupations et des échanges avec les parties prenantes.

5 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Le présent PMPP est élaboré pour le projet d'assistance technique du Programme axé sur les résultats. Les parties prenantes identifiées sont généralement des institutions/structures publiques bénéficiaires de l'assistance technique et des institutions/organisation intervenant dans le secteur de l'éducation.

Aux fins d'une mobilisation efficace, les parties prenantes du projet d'assistance technique du Programme axé sur les résultats sont identifiées afin de recueillir leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes en termes de participation, ainsi que leurs priorités et leurs objectifs concernant le projet. Sept (07) groupes de parties prenantes affectées et/ou intéressées par le Projet ATP ont été identifiés. Présentés en détail dans le tableau ci-après, ces sept groupes sont :

- **Les Structures administratives et de gestion de la composante FPI**, soit les parties prenantes internes au Projet incluant le MENA, le BCPENA.
- **Les bénéficiaires de la composante FPI**, qui sont les entités internes au MENA à savoir les directions centrales et les directions régionales.
- **Les Institutions gouvernementales techniques et financières** qui participeront à la mise en œuvre du Projet.
- **Les institutions gouvernementales et administratives**, incluant les administrations déconcentrées et les collectivités territoriales.
- **Les organisations de la société civile (OSC)**, incluant les organisations non-gouvernementales (ONG) locales et internationales, les syndicats et associations professionnelles dans le domaine de l'éducation, les citoyens et les médias.
- **Le secteur privé**, les structures privées d'enseignement et les entreprises locales et nationales fournissant des biens et services au Projet.
- **les partenaires techniques et financiers**, qui regroupent les organisations internationales intervenant dans le secteur de l'éducation
- **Les personnes vulnérables** qui sont généralement un personnel du MENA et des firmes consultants qui seront mobilisés pendant l'exécution du projet qui présentent des handicaps.

Le tableau suivant présente les détails des parties prenantes regroupées ci-haut.

Tableau 3 : Parties prenantes de la composante FPI

Groupes	Parties prenantes
Structures administratives et de gestion de la composante FPI	- Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation ; - Cellule technique de coordination et de suivi des politiques et plans stratégiques du secteur Education/Formation ; - UGP PAPSE/ BCPENA ;
Les bénéficiaires de la composante FPI	- Direction de l'alphabétisation et de l'éducation non formelle (DAENF), scindée en quatre directions[6] : o Direction de l'Education Non-Formelle (DENF) ; o Direction de l'Alphabétisation des Adultes, des Jeunes et des Enfants (DAAJE) ;

[6] Décret n° 2021 - 456 du 8 septembre 2021 portant organisation du ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation

Groupes	Parties prenantes
	o la Direction de Suivi et de Coordination des Projets d'Alphabétisation (DSCPA) ; o la Direction des Matériels Didactiques d'Alphabétisation (DMDA). - Direction des Etudes, de la Stratégie, de la Planification et des Statistiques-(DSPS) ; - Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Etablissements Scolaires, (DAPS-COGES) ; - Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets, (DCEP) ; - Direction des Ecoles, Lycées et Collèges, (DELC) ; - Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue (DPFC) ; - Direction des Affaires Financières (DAF) ; - Inspection Générale ; - Directions Régionales de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (DRENA, IEPP, CAFOP)
Institutions gouvernementales techniques	- Ministère de la Santé ; - Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant ; - Ministère de l'emploi et de la Protection Sociale ;
Institutions gouvernementales administratives	- Autorités préfectorales : préfets de régions, préfets de départements, secrétaire général de préfectures, sous-préfets ; - Collectivités territoriales : Conseils régionaux, Mairies ;
Organisations de la société civile (OSC)	- Organisations non gouvernementales (ONG) internationales et locales intervenant dans les secteurs de l'éducation, du développement social et économique, du genre et de l'inclusion sociale ;
Medias	- Presse écrite ; - Chaines nationales de télévisions - Radios locales ; - Réseaux sociaux ;
Secteur privé	- structures privées d'enseignement et les entreprises locales et nationales fournissant des biens et services au Projet ; - Consultants externes - Entreprises locales et nationales fournissant des biens et services au Projet (Maison d'édition, agence de marketing social, etc.)
Organisations internationales	- Partenaires techniques et financier du MENA - Cellules d'exécution des projets voisins

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

Selon la NES 10, les parties prenantes sont classifiées en deux principales catégories à savoir les parties touchées par le projet et les parties qui peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

5.1 PARTIES TOUCHÉES

Les parties touchées[7] sont les parties directement concernées par la mise en œuvre du projet d'assistance technique et qui appartiennent aux groupes suivants :

- **Les structures administratives et de gestion de la composante FPI**.
- **Les bénéficiaires de la composante FPI**.

Les rôles de ces parties prenantes sont présentés dans ce qui suit.

[7] L'expression « touchées » sied au contexte du projet d'assistance technique car ce projet affectera positivement les parties prenantes ciblées ;

Tableau 4 : liste des parties prenantes touchées par la composante FPI

Groupes	Parties prenantes	Description du rôle
Structures administratives et de gestion de la composante FPI	Ministère de l'Education Nationale et de l'alphabétisation (MENA)	Assure la mise en œuvre de la Politique de développement du système éducatif du Gouvernement
	Cellule technique de coordination et de suivi des politiques et plans stratégiques du secteur Education/Formation	Coordination du Secteur Education / Formation Animation du dialogue sectoriel et de l'organisation des revues sectorielles annuelles
	UGP PAPSE/ BCPENA	Coordination globale du Programme Mise en œuvre du PEPP Information et implication des parties prenantes Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes Gestion et suivi du mécanisme de gestion des griefs Veiller à la prise en compte des besoins et intérêts directions centrales et régionales
Bénéficiaires de la composante FPI	Direction de l'alphabétisation et de l'éducation non formelle (DAENF), scindée en quatre directions[8] : o Direction de l'Education Non-Formelle (DENF) ; o Direction de l'Alphabétisation des Adultes, des Jeunes et des Enfants (DAAJE) ; o la Direction de Suivi et de Coordination des Projets d'Alphabétisation (DSCPA) ; o la Direction des Matériels Didactiques d'Alphabétisation (DMDA).	Chargées de l ' Alphabétisation des populations non scolarisées. Développement de toutes les actions de lutte contre l'analphabétisme. Formation permanente des adultes
	Direction des Etudes , des Stratégies, de la Planification et des Statistiques-(DESPS)	Elaboration des données statistiques relatives aux élèves, aux personnels et aux patrimoines mobilier et immobilier du ministère ; Mise en place et de la gestion du fichier central des élèves et des services.
	Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Etablissements Scolaires, (DAPS-COGES)	Coordination des COGES au niveau central par des actions de sensibilisation, de supervision, d'encadrement, de formation et de suivi.
	Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets, (DCEP)	Identification et définition des programmes d'actions et des projets éducatifs ; Planification et évaluation des stratégies et programmes de développement du ministère ;
	Direction des Ecoles, Lycées et Collèges, (DELC)	Promotion des écoles maternelles, des écoles primaires, des lycées et collèges et des centres de Formation ;

[8] Décret n° 2021 - 456 du 8 septembre 2021 portant organisation du ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation

Groupes	Parties prenantes	Description du rôle
		Gestion administrative et pédagogique des structures d'enseignement en liaison avec les structures concernées
	Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue (DPFC)	Gestion et du suivi de la mise en œuvre des activités pédagogiques dans l'enseignement maternel, primaire et secondaire ; Encadrement pédagogique des enseignants de la maternelle, du primaire et du secondaire ; Elaboration des programmes pédagogiques de la maternelle, du primaire et du secondaire
	Direction des Affaires Financières (DAF)	Préparation et de l'exécution du budget global du ministère ; Détermination et évaluation des besoins en ressources matérielles et financières nécessaires au fonctionnement des structures du ministère ; Mise en œuvre de la politique de gestion optimale de ces ressources
	Direction de la Mutualité et des Œuvres sociales (DMOSS)	Collecte des informations sur les besoins sanitaires et sociaux des élèves et des personnels du ministère, en vue de la mise en œuvre d'actions sociales ; Mise en œuvre d'un plan de lutte contre le VIH/SIDA en liaison avec le ministère de la Santé ; Assistance et aide aux élèves et aux personnels du ministère de l'Education nationale en difficulté, en particulier pour la jeune fille, en liaison avec les ministères concernés ; Coordination de l'ensemble des structures associatives de revendication socio-professionnelles du ministère de l'Education nationale.
	Inspection Générale (IGEN)	Chargée de l'évaluation et du contrôle de tout le système éducatif. Mission de conseil auprès du ministre, des directions centrales et de services rattachés au Cabinet du ministre
	Direction de l'Egalité, de l'Equité et du Genre (DEEG)	Chargé de l'implémentation de la politique Genre du MENA à savoir institutionnaliser le genre dans tous les services du MENA.
	Directions Régionales de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (DRENA, IEPP, CAFOP)	Assurent au niveau régional, la coordination des activités relevant du ministère.

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

Ces parties prenantes devront être consultées et impliquées durant toutes les phases du projet.

5.2 AUTRES PARTIES CONCERNÉES

Les autres parties prenantes sont celles qui ont un intérêt dans la mise en œuvre de la composante FPI. Elles incluent toutes les entités impliquées globalement dans le Plan Sectoriel de l'Education et dans la prise en charge sanitaire des enfants ainsi que leur protection, notamment :

- Les institutions gouvernementales techniques composées des ministères et de leurs structures techniques qui mettent en œuvre les politiques de développement social du Gouvernement dans les domaines de la santé de l'enfant, la protection sociale et l'éducation ;
- Les institutions gouvernementales administratives qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc. ;
- Les organisations de la société civile (OSC) dont l'aire d'intérêt est liée à l'éducation, la formation, le développement social et économique, du genre et de l'inclusion sociale. Elles poursuivent également des intérêts humanitaires et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires dans la réalisation du projet. Ces organisations aident parfois les structures gouvernementales à atteindre un plus grand nombre de cibles ;
- Le secteur privé qui sera impliqué ou intéressé par les travaux/activités du projet. Les reformes induites dans le système éducatif pourraient créer pour ce secteur de nouvelles opportunités. Il s'agit entre autres des entreprises du secteur du bâtiment, les fournisseurs d'équipements et de matériels de construction, les sociétés d'entretien et de nettoyage, de gardiennage, etc. ;
- Les organisations internationales telles que l'UNICEF, le PAM, le MCA-Côte d'Ivoire, l'UNFPA et l'UNESCO qui peuvent être impliquées ou intéressées par des études et le développement de stratégies liées à l'institutionnalisation du genre dans la gestion du système éducatif, à la formulation de la stratégie d'apprentissage, et au renforcement du dialogue participatif et communautaire.

Une description détaillée de ces parties prenantes est donnée dans le tableau qui suit.

Tableau 5 : Liste des parties prenantes intéressées par la composante FPI

Groupes	Parties prenantes	Entité	Description du rôle
Institutions gouvernementales techniques	Ministère de l'emploi et de la Protection sociale	Direction Générale de l'Emploi	Ce ministère a pour rôle d'assurer : - le suivi du respect de la réglementation du Travail, notamment les conditions de travail et d'hygiène ; - la lutte contre les Maladies Professionnelles ; - le suivi de la qualité des relations entre les salariés et les employeurs dans la double perspective de la protection des travailleurs et de la compétitivité de l'économie ; - l'accompagnement social des travailleurs.
	Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	Direction Générale du Genre et de l'Autonomisation de la Femme Direction Générale de la Famille et de la Protection de l'Enfant	Le Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant a en charge la mise en œuvre de la politique nationale en matière de protection et de promotion de la femme, de la famille et de l'enfant. A travers sa Direction Générale du Genre et de l'Autonomisation de la Femme et sa Direction Générale de la Famille et de la Protection de l'Enfant, il assure les missions suivantes : - Promouvoir le Genre en tant qu'instrument de développement ; - Assurer l'autonomisation des Femmes et la valorisation des Compétences féminines ; - Favoriser l'épanouissement des citoyens dans le cadre de la famille ; - Protéger et promouvoir les droits de l'enfant. Ce ministère pourrait interagir sur les activités concernant le Genre et l'inclusion sociale (formation, planification…)
	Ministère de la santé et de l'hygiène publique	Directions régionales de la santé ;	Ce ministère met en œuvre la politique sanitaire de la Côte d'Ivoire. Ce ministère, à travers la Direction générale de la Santé et les centres de santé urbains et ruraux, organise la santé communautaire et la médecine de proximité, assure la promotion de l'hygiène publique et la promotion de l'éducation à la santé. Dans le cadre du Projet d'assistance technique, ce ministère pourrait intervenir dans la : - Formation, prévention et suivi des maladies professionnelles ; - Prévention et suivre les autres maladies et la propagation des IST/VIH Sida ;

Groupes	Parties prenantes	Entité	Description du rôle
		Centres de santé urbains	- Participer aux séances de formation et de planification d'activité conjointes avec le MENA
Institutions gouvernementales administratives	Autorités préfectorales	Préfet	Le préfet de région représente le pouvoir exécutif dans sa circonscription. Il est, à ce titre, le délégué du Gouvernement et le représentant direct de chaque ministre. Le Préfet de région participe à assurer la paix et la sécurité des personnes et des biens au niveau régional. Il est chargé de la gestion des agents de l'Etat en tant que chef de l'administration déconcentrée. Le préfet de région exerce le contrôle a posteriori sur les départements et les communes rurales. Il contrôle la légalité des actes et les organes des collectivités (sous-préfectures, communes urbaines et rurales).
		Sous-préfet	Il est le représentant direct de l'Etat dans la sous-préfecture. A ce titre, il agit sur délégation du préfet dont il dépend.
	Collectivités territoriales	Conseils régionaux	Le Conseil Régional est une structure morale dont le président est élu par les populations de la région. Il donne son avis toutes les fois que celui-ci est requis ou demandé par l'autorité nationale. Il est obligatoirement appelé à donner son avis sur les projets dans le territoire de la région ; Il peut émettre des vœux sur toutes les questions ayant un intérêt régional et notamment sur le développement économique de la région. Ces vœux sont transmis aux autorités compétentes par le canal du préfet de région.
		Mairies	La mairie est une collectivité territoriale dont la mission est de satisfaire aux besoins de la population locale. Ses attributions sont multiples : état civil, urbanisme et logement, écoles et équipements, activités socio culturelles, santé et sociale, police administrative. Le Conseil municipal règle les affaires de la commune. Il vote le budget et gère le domaine municipal notamment. La mairie a la responsabilité de la sécurité, la salubrité et la tranquillité au niveau de la ville.
Organisations de la société civile (OSC)	Organisations non-gouvernementales (ONG) internationales ;	ONG	Elles représentent d'importantes ressources pour les médiations sociales, l'appui à la gestion des conflits et l'accompagnement social des personnes vulnérables. Elles peuvent intervenir dans les activités de sensibilisation en direction des jeunes enfants sur des thématiques comme les IST/SIDA, les violences basées

Groupes	Parties prenantes	Entité	Description du rôle
			sur le genre dont l'EAS/HS et le paludisme, la COVID, de la protection de l'environnement et la protection des droits de l'enfant.
	Médias	Radios locales, presses écrites, télévision	Interviennent dans la diffusion d'informations sur le projet, la sensibilisation des populations sur les thématiques de l'éducation, de la santé, de sécurité et de lutte contre les VBG.
Secteur privé	Structures privées d'enseignement	Structures islamiques d'éducation (SIE)	Concernées par les réformes du système éducatif notamment par l'intégration des SIE dans le système éducatif formel.
	Consultants externes	Consultants externes	Ils peuvent intervenir dans le cadre de formation et des activités de planification.
	Entreprises locales et nationales	A déterminer	Peuvent intervenir dans la production de matériel pédagogique et d'autres services.
Organisations internationales	Partenaires Techniques et Financiers	Banque mondiale, UNICEF, UNFPA…	- Appui financier. - Supervision des activités du Projet. - Garant de la participation des parties prenantes. - Contrôle les ressources.
	Cellules d'exécution des projets voisins	A déterminer pendant la mise en œuvre du PMPP	Ces organisations mettent en œuvre des projets dans le domaine de l'éducation, de la santé et du développement social. Elles assurent le respect des exigences environnementales et sociales auxquelles leurs projets sont assignés et étudient les effets cumulés auxquels leurs projets contribuent. Elles pourraient être intéressées par les résultats du projet d'assistance technique afin de contrôler ou créer une synergie d'effet dans le secteur de l'éducation, de la santé et du développement social.

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

5.3 INDIVIDUS OU GROUPES DÉFAVORISÉS OU VULNÉRABLES

L'articulation des activités du projet d'assistance technique s'adresse aux directions centrales et des directions régionales du MENA. Toutes ces structures sont des entités du MENA. Toutefois, certains membres du personnel du MENA sont classifiés comme vulnérable du fait d'un handicap ou une maladie chronique. La vulnérabilité liée à un handicap ou une maladie chronique concerne toute personne ayant des difficultés à participer aux activités ou bénéficier des actions de l'assistance technique en raison d'un handicap moteur, visuel, auditif ou mental ou d'une maladie chronique. Ce type de vulnérabilité est à envisager également pour le staff des consultants à recruter dans le cadre du Projet.

Les enfants vivant avec les handicaps ainsi que leurs parents devront être consultés tout au long du projet du fait de leur vulnérabilité et des discriminations dont ils font l'objet au quotidien.

5.4 SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET

Tableau 6 : Synthèse des besoins des parties prenantes en termes de moyens de communication

Groupes	Parties prenantes	Entité	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Bénéficiaires de la composante FPI	Direction de l'alphabétisation et de l'éducation non formelle (DAENF), scindée en quatre directions		Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information	Néant
	Direction des Etudes, de la Stratégie, de la Planification et des Statistiques (DSPS		Langue officielle		Renforcement du personnel technique de la Direction
	Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Etablissements Scolaires, (DAPS-COGES)		Langue officielle		Demande à être impliquée dans les communications avec les acteurs de terrain
	Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets, (DCEP)		Langue officielle		Néant
	Direction des Ecoles, Lycées et Collèges, (DELC)		Langue officielle		Néant
	Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue (DPFC)		Langue officielle		Néant
	Direction des Affaires Financières (DAF)		Langue officielle		Néant
	Direction de la Mutualité et des Œuvres sociales (DMOSS)		Langue officielle		Néant
	Inspection Générale (IGEN)		Langue officielle		Néant
	Directions Régionales de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation		Langue officielle		Néant
Institutions gouvernementales techniques	Ministère de l'emploi et de la Protection sociale	Direction Générale de l'Emploi	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information	Néant
	Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	Direction Générale du Genre et de l'Autonomisation de la Femme	Langue officielle		Néant

Groupes	Parties prenantes	Entité	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		Direction Générale de la Famille et de la Protection de l'Enfant			
	Ministère de la santé et de l'hygiène publique	Directions régionales de la santé ;	Langue officielle		Néant
		Centres de santé urbains	Langue officielle		Néant
Institutions gouvernementales administratives	Autorités préfectorales	Préfet	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information	Néant
		Sous-préfet	Langue officielle		Néant
	Collectivités territoriales	Conseils régionaux	Langue officielle		Informations sur le processus
		Mairies	Langue officielle		Informations sur le processus
Organisations de la société civile (OSC)	Organisations non-gouvernementales (ONG) internationales ;	ONG	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information Des réunions publiques Journaux / magazines / radio Réseaux sociaux	Informations sur le processus
	Médias	Radios locales, presses écrites, télévision	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information Des réunions publiques ;	Informations sur le processus ; Modalités d'implication de la presse
Secteur privé	Structures privées d'enseignement	Structures islamiques d'éducation	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures	Informations sur le processus
	Consultants externes	Consultants externes	Langue officielle		Néant

Groupes	Parties prenantes	Entité	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Entreprises locales et nationales	A déterminer	Langue officielle	et de bulletins d'information Des réunions publiques Journaux / magazines / radio Réseaux sociaux	
Organisations internationales	Partenaires Techniques et Financiers	Banque mondiale, UNICEF, ENFPA…	Langue officielle	Courriers Téléphone / email Distribution de brochures et de bulletins d'information	Néant
	Cellules d'exécution des projets voisins	A déterminer pendant la mise en œuvre du PMPP	Langue officielle		Néant

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

6 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1 OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le plan de mobilisation est établi en vue de mobiliser efficacement les directions centrales, les directions régionales du MENA ainsi que les autres parties concernées. Il est adapté aux intérêts, aux niveaux d'engagement et de consultation de chaque partie prenante. La nature, la portée et la fréquence de la consultation sont proportionnelles aux activités de la composante FPI.

Les objectifs spécifiques de la mobilisation, sont :

- renforcer la compréhension de la composante assistance technique par les directions centrales et régionales du MENA en vue d'assurer leur participation à chaque activité les impliquant ;
- établir des mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.
- engager l'équipe environnementale et sociale de l'UGP PAPSE pour la mise en œuvre de plan de mobilisation des parties prenantes.

Tableau 7 : Programme de mobilisation des parties prenantes et calendrier

Activités	Objectif des activités	Méthode de mobilisation	Parties prenantes concernées	Responsable	Calendrier indicatif
Phase 1 : Préparation du projet					
Élaboration du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES),	Élaborer les documents projets	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	UGP-PAPSE MENA	UGP-PAPSE	Second semestre 2022
Élaboration du Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP)	Élaborer le document de sauvegarde sociale requis par le PEES	Consultation des parties prenantes touchées et intéressées par le projet; Réunions d'échanges et de travail avec l'UGP PAPSE et le consultant	UGP-PAPSE Consultant Parties prenantes touchées et intéressées par le projet	Consultant	Août – Septembre 2022
Phase 2 : Démarrage					
Lancement officiel du Projet (Informations sur le Projet assistance technique, ses activités)	Informer les parties prenantes du démarrage du Projet.	Réunion de communication Atelier de lancement	Parties touchées par le projet Parties prenantes intéressées par le projet	UGP-PAPSE	Premier semestre 2023
Lancement opérationnel et technique du Projet		Introduction sur le projet, activités et aspects techniques du projet	Parties touchées par le projet	UGP-PAPSE	Premier semestre 2023
Phase 3 : Exécution du projet					
Appui à la conception et le pilotage d'un projet d'alphabétisation familiale intégrant l'acquisition de compétences de base, la sensibilisation à la nutrition, au développement cognitif du jeune enfant et aux violences basées sur le genre ;	- Assurer leur participation à chaque activité les impliquants - Partager, en temps voulu et de manière compréhensible,	Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.	UGP-PAPSE Direction de l'Éducation Non-Formelle (DENF) ; Direction de l'Alphabétisation des Adultes, des Jeunes et des Enfants (DAAJE) ;	UGP-PAPSE	2023

Activités	Objectif des activités	Méthode de mobilisation	Parties prenantes concernées	Responsable	Calendrier indicatif
Appui au renforcement de l'outil carte scolaire en intégrant des interfaces additionnelles	accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités; - Mettre en œuvre de plan de mobilisation des parties prenantes	Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.	Direction de Suivi et de Coordination des Projets d'Alphabétisation (DSCPA) ; Direction des Matériels Didactiques d'Alphabétisation (DMDA); Direction de la Stratégie, de la Planification et des Statistiques-(DSPS) ; Direction de l'Animation, de la Promotion et du Suivi des Comités de Gestions des Établissements Scolaires, (DAPS-COGES) ; Direction de la Coordination et de l'Exécution des Projets, (DCEP) ; Direction des Écoles, Lycées et Collèges, (DELC). Direction de l'Egalité, de l'Equité et du Genre (DEEG)		
Appui à l'élargissement d'un programme de construction scolaire		Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.		UGP-PAPSE	2023
Accompagnement des équipes MENA à finaliser le PNAPAS et ajuster le paquet d'intrants pédagogique qui y est rattaché		Correspondances officielles Réunion d'information[9]; Réunions techniques; Ateliers.	Direction de la Pédagogique et de la Formation Continue (DPFC)	UGP-PAPSE	2023
Soutien à la formulation d'un plan détaillé de renforcement des compétences des enseignants		Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.		UGP-PAPSE	2023

[9] La tenue des réunions devra se conformer aux dispositions sanitaires relatives à la COVID-19 en vigueur selon la période.

Activités	Objectif des activités	Méthode de mobilisation	Parties prenantes concernées	Responsable	Calendrier indicatif
Soutien à l'institutionnalisation de la cellule technique / de coordination		Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.	Direction des Affaires Financières (DAF) ; Inspection Générale;	UGP-PAPSE	2023
Soutien à la formulation du cadre conceptuel de la régionalisation des recrutements		Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.		UGP-PAPSE	2023
Soutien à la mise à l'échelle des COPs		Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Ateliers.		UGP-PAPSE	2023
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Suivre et évaluer la mise en œuvre du PMPP	Sorties sur le terrain, Entretiens avec les directions centrales et les directions régionale	UGP-PAPSE MENA	UGP-PAPSE	Toute la durée du projet
	Phase 4 : Clôture du projet				
Évaluation globale de la mise en œuvre du PMPP	Évaluer la mise en œuvre du PMPP	Interviews et entretiens Réunions formelles Élaboration du rapport de clôture	Toutes les parties prenantes	UGP-PAPSE	Fin du projet

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

6.2 STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Cette section décrit les principes des méthodes qui pourraient être potentiellement utilisées pour l'engagement des parties prenantes dans le contexte du Projet d'assistance technique au Programme axé sur les résultats.

6.2.1 Informations à diffuser

L'UCP va communiquer les informations suivantes aux différentes parties prenantes :

- Les objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principales activités à réaliser ;
- le calendrier
- la durée du projet ;
- les effets bénéfiques du Projet
- le mécanisme de consultation du projet ;
- le mécanisme de gestion des plaintes du projet ;
- le circuit de référencement sur les cas liés à l'EAS/HS;
- la disponibilité de la documentation (quoi, comment, où) ;

6.2.2 Méthode de communication

Dans le cadre du projet d'assistance technique au Programme axé sur les résultats, les méthodes de communication suivantes pourraient être utilisées.

6.2.2.1 Correspondance officielle

Les courriers officiels sont le moyen habituel de communication entre les différentes structures administratives et techniques.

6.2.2.2 Réunions d'information et de consultation

Les réunions d'information et de consultation rassemblent différentes parties prenantes, généralement en présence d'une autorité et dans un cadre formel.

Ces réunions sont utiles pour les raisons suivantes :

- elles rassurent le public cible sur leur implication dans le processus en cours ;
- elles sont appréciées comme un effort de transparence et de partage de l'information ;
- elles offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes et complètent les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication «officielle».

Elles se déroulent en général de la manière suivante :

- Ouverture, présentations, et introduction de l'objet de la réunion par le plus haut responsable hiérarchique présent ;
- Présentations des points d'informations à l'ordre du jour ;
- Débat, questions, discussions ;
- Synthèse et clôture.

En résumé, la réunion d'information est un outil indispensable car elle apporte la transparence nécessaire à la divulgation de l'information (tout le monde entend) mais elle doit être complétée par d'autres outils pour permettre une réelle consultation inclusive et à double sens.

Les réunions d'information seront utilisées avec aussi bien avec les parties prenantes touchées que les parties prenantes intéressées par le projet. Elles sont sanctionnées par un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion. Un modèle de compte-rendu est présenté dans l'Annexe 3 : Comptes-rendus et Procès-verbaux des consultations des parties prenantes réalisées.

La tenue des réunions devra se conformer aux dispositions sanitaires relatives à la COVID-19 en vigueur selon la période.

6.2.2.3 Rencontres/Entretiens individuels

L'entrevue en face à face permet non seulement de partager des informations mais également de recueillir l'avis individuel d'une partie prenante sur des décisions qui la concernent, du cadre de l'administration ou d'un service technique intervenant dans un processus du projet. L'entrevue en face à face permet, en outre, la confidentialité que requièrent certaines informations et décisions. De telles entrevues ont déjà été menées dans le cadre de la mission de collecte d'information pour l'élaboration du PMPP.

Les entrevues en face à face seront utilisées avec les responsables des directions centrales et régionales.

6.2.2.4 Commissions ou comités locaux

Des comités et des commissions peuvent être établis au niveau régional ou au niveau des directions centrales, afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple, recrutement local, gestion des plaintes).

Ces comités et commissions mixant les représentants des directions centrales et régionales, les autorités administratives et locales ou des organes locaux peuvent permettre une mobilisation régulière et efficace avec les parties prenantes.

6.2.2.5 Forums, ateliers

Des forums et des ateliers rassemblent diverses parties prenantes et sont des outils puissants pour partager des idées, établir un consensus et développer l'engagement. La clé est de structurer ces sessions pour qu'elles ne soient pas une série de discours représentant des positions formelles enracinées, mais de véritables ateliers avec une combinaison de discours et de sessions de brainstorming moins formelles.

Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique.

6.2.2.6 Brochures sur le projet

Le Projet élaborera une brochure simplifiée de présentation du Projet (2 pages A4) et des brochures spécifiques pour les activités présentant les informations suivantes pour une large diffusion :

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principales activités à réaliser ;
- le mécanisme de consultation du projet ;
- le mécanisme de gestion des plaintes du projet ;
- le circuit de référencement sur les cas liés à l'EAS/HS;
- la durée du projet ;
- la disponibilité de la documentation (quoi, où) ;
- l'information de contact.

Cette brochure sera divulguée sur le site internet du projet, le site Internet du Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation et sera également disponible au niveau des directions régionales.

Le Projet devrait préparer chaque trimestre une simple brochure de présentation du Projet (2 pages A4) présentant les informations suivantes pour une large diffusion :

- réalisations clés du projet au cours du dernier trimestre, avec illustrations et photographies pertinentes ;
- principales activités de consultation au dernier trimestre ;
- événements importants ;
- toute activité de responsabilité sociétale ou autre ;
- nouveaux documents disponibles ;
- rappels sur les requêtes et les griefs, et les informations de contact.

6.2.2.7 Site web du projet et utilisation des réseaux sociaux

Le Projet devra ouvrir un site Web dédié où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public, qui seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi.

Le site Web du projet comprendra une feuille de commentaires où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou une plainte.

Ces fiches seront suivies quotidiennement (alerte par e-mail aux personnes concernées de l'équipe du projet), avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 30 jours calendrier.

Le projet ouvrira également un portail sur certains réseaux sociaux en l'occurrence Facebook, LinkedIn. Ces réseaux sociaux seront utilisés par le projet afin d'informer en temps réel les parties prenantes du projet. Aussi, les plateformes de conversations sur WhatsApp permettraient à toutes les parties prenantes d'interagir sur les thématiques ou des actions à mener conjointement. L'avantage de ces plateformes est de maintenir informé les parties prenantes et de recueillir leur avis préoccupation dans la période par un processus proactif.

Tableau 8 : Stratégie de diffusion de l'information

Liste d'information à communiquer	Méthode de diffusion	Lieux/date	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilité
Phase 1 : Préparation du projet						
L'objet, la nature et l'envergure du projet Documents préalables à élaborer	Correspondances officielles; Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale		Second semestre 2022	Banque mondiale	La Banque mondiale est informée.	UGP-PAPSE
Phase 2 : Démarrage						
Informations sur le Projet assistance technique, ses activités	Correspondances officielles; Réunion d'information Atelier de lancement		Second semestre 2022	Toutes les parties prenantes touchées et intéressées par le projet	Toutes les parties touchées par le projet sont informées.	UGP-PAPSE
Phase 3 : Exécution du projet						
Informations et données techniques	Correspondances officielles Réunion d'information; Réunions techniques; Rencontres individuelles; Brochures; Sites web; Ateliers.		2023	Parties prenantes touchées par le projet; Consultants;	Toutes les parties prenantes concernées par les activités spécifiques sont informées.	UGP-PAPSE

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

6.3 STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS

Les méthodes de consultations sont présentées en détail dans la section 6.2.2 Méthode de communication. Le tableau suivant présente les méthodes de communication en fonction de la thématique et de la partie prenante concernée.

Tableau 9 : Stratégie proposée pour les consultations

Thème de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de préparation du projet				
Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet	Rencontres individuelles; Réunions de consultations publiques; Focus-group	Premier semestre 2023	Parties touchées et intéressées par le projet	UGP-PAPSE
Mécanisme de gestion des plaintes				
Phase de démarrage et Exécution du projet				
Informations et données techniques sur le projet; Thématiques spécifiques (institutionnalisation du genre, alphabétisation familiale, appui à l'intégration des SIE dans le système éducatif formel, etc.)	Rencontre individuelle; Ateliers; Réunions techniques; Réunion d'information et de consultation;	2023	Parties prenantes touchées par le projet; Consultants;	UGP-PAPSE

Source : Plan de mobilisation de Parties Prenantes du projet d'assistance technique au Programme Renforcement du système éducatif primaire de la Côte d'Ivoire, 2022

6.4 STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA PRISE EN COMPTE DE PERSONNES VULNÉRABLES

La Direction de la Mutualité et des Œuvres sociales (DMOSS) sera mise à contribution dans l'identification du personnel vulnérable du MENA au niveau de ses directions centrales et régionales ainsi que la planification des activités de mobilisation. En outre, la DMOSS appuiera spécifiquement le BCPENA dans la définition des conditions de recrutement et de facilitation de travail des consultants et autres prestataires ou fournisseurs présentant un handicap.

Afin de permettre une meilleure participation des personnes en situation de handicap, le Projet donnera une primauté aux mesures de communication suivantes :

- Choix de lieux de rassemblement en tenant compte de l'existence d'un accès aménagé pour les personnes handicapées;
- Organisation des rencontres avec toujours l'alternative de participer en ligne;
- Enregistrement systématique des réunions en vue de leur réutilisation;
- Fourniture de service de traduction pour aveugle, sourds-muets au besoin.

6.5 EXAMEN DES COMMENTAIRES

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, le spécialiste en environnement et le spécialiste en développement social de l'UGP-PAPSE se chargeront de l'examen régulier des commentaires provenant des parties prenantes au projet.

6.6 PHASES ULTÉRIEURES DU PROJET

L'UGP-PAPSE mettra en œuvre un système de reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les rapports mensuels sur le plan de mobilisation des parties prenantes montreront comment les questions sociales et du genre sont abordées et quels sont les défis clés du projet. La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports mensuels produits par l'UGP-PAPSE. Cela inclura la surveillance et le reporting du mécanisme de gestion des plaintes. L'UGP-PAPSE établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs.

7 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

La Banque mondiale exige l'établissement et le maintien d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes. Ce mécanisme sera établi dès les premières étapes du projet et maintenu tout au long du cycle de vie du projet.

Il vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet.

L'un de ses principaux objectifs hormis les cas liés à l'EAS/HS, est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et du Promoteur du Projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

Le MGP proposé ici s'applique à la fois au PforR et à l'AT avec une variante selon qu'on est dans le cadre du PforR ou de l'AT. En effet, dans le cadre du PforR, c'est le MGP du PAPSE qui est appliqué (niveaux communautaire, départemental, central et national)[10], c'est-à-dire avec pour niveau 1 le niveau communautaire tandis que dans le cadre de l'AT, le niveau 1 est le niveau départemental qui est suivi des niveaux central et national.

7.1 PRINCIPES DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) ou d'être fustigé par les autres membres de la communauté ou du groupe est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations, ou groupes d'usagers, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux.

[10] Voir les figures n°2 et n°3 pour les niveaux du MGP et le logigramme de la gestion des plaintes dans le cadre du PforR

- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se réaliser que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il est nécessaire d'évaluer, soigneusement, les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.

- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

- **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

- **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes ; en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière doit être portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire.

- **Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.

- **Équitable** : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté. Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets et le plaignant. Le plaignant devra bénéficier d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

- **Source d'apprentissage permanent** : Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : le projet pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.

- Les plaintes liées à l'EAS / HS devraient être gérées de manière égale en utilisant une approche centrée sur les survivants, fondée sur un ensemble de principes et de compétences visant 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. Cette approche favorise le

rétablissement du survivant et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et ses souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

La procédure de gestion des plaintes ci-dessous présentée a fait l'objet de validation nationale dans le cadre du projet PAPSE le 22 décembre 2020. Cet atelier a vu la participation de 81 personnes issues du Corps Préfectoral, des directions centrales du MENA, des DRENA, des IEPP, chefs traditionnels, des radios locales des six (6) régions d'intervention du PAPSE et de l'Unité de Gestion du PAPSE.

Ce mécanisme de gestion des plaintes devra servir à la composante Assistance Technique du Programme de Renforcement du Système Educatif Primaire de la Côte d'Ivoire. L'UGP-PAPSE devrait déployer ce mécanisme sur la base de la capitalisation des expériences du MGP dans les zones du PAPSE.

7.2 TYPES DES PLAINTES À TRAITER

Les différents types de plaintes suivants :

- Non-exécution effective des activités prévus ;
- Insuffisance de transparence dans la gestion des écoles ;
- Non-respect des us et coutumes (ou violation des interdits) des communautés locales par le personnel des entreprises en charge de la construction et de l'équipement ;
- La perturbation du cadre de vie ;
- Violences basées sur le genre, actes de vandalisme (agression physique ou verbale, etc.), d'infractions (vol, viol, meurtre, escroquerie, etc.) ou de décès accidentels ;
- Actes de vandalisme sur les équipements et matériaux des entreprises en charge de la construction et de l'équipement ;
- Conflits d'intérêts venant des acteurs du projet
- Non-exécution des formations prévues ;
- Non-conformité de la formation avec les connaissances et pratiques des enseignants si la formation dispensée n'est pas de qualité.
- Insuffisance de transparence dans la distribution du matériel pédagogique aux bénéficiaires suivant les critères d'éligibilité ;
- Exclusion de certaines parties prenantes clés et entraînant la prise de décisions non consensuelles ;
- Mise en œuvre de décisions non consensuelles.
- Désaccord sur des points relatifs aux achats d'équipements additionnels, contrats de services et de maintenance équipements et maintenance de logiciel acquis par le projet ;
- Retard dans le règlement des factures des prestataires de services et fournisseurs ;
- Insuffisance de transparence dans la sélection des Prestataires de services, fournisseurs,
- Insuffisance de transparence dans la sélection de la firme en charge de l'évaluation d'impact ;
- Retard dans le règlement des factures de la firme en charge de l'évaluation d'impact ;
- Conflits d'intérêts lors de la mise en œuvre des décisions prévues par l'étude ;
- Etc.

Ces différentes plaintes enregistrées lors de la mise en œuvre des projets similaires, ont permis à la mission de proposer un mécanisme pour les traiter.

7.3 NIVEAUX D'INTERVENTION DANS LE MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Dans le cadre l'AT, le mécanisme de gestion des plaintes sera organisé selon les niveaux suivants :

❖ **Niveau 1 : Comité départemental de gestion des plaintes**

Un comité régional de gestion des plaintes sera constitué dans chaque DRENA et composé :

- Du Directeur Régional de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation ou le secrétaire Général de la DRENA qui assurera la présidence du Comité ;

- Des points focaux dans chaque Inspection de l'enseignement primaire. Les points focaux désignés seront formés sur le processus de gestion des plaintes.

❖ **Niveau 2 : Comité central de gestion des plaintes**

Le comité de central sera constitué de l'UGP PAPSE ainsi que les points focaux de chaque direction centrale du MENA.

Les points focaux des directions centrales seront également formés sur le processus de gestion des plaintes.

7.4 PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

Les étapes à suivre dans le processus de soumission et de résolution des plaintes/griefs sont proposées selon les étapes suivantes :

1. La réception de la plainte ;
2. L'enregistrement systématique de la plainte (qu'elle soit recevable ou non) et la notification du (de la) plaignant(e) par un accusé de réception ;
3. L'examen de la plainte ;
4. Le traitement de la plainte ;
5. La mise en œuvre de la solution convenue après traitement
6. La clôture et archivage de la plainte ;
7. La diffusion de l'information sur la décision finale relative à la plainte.

Les détails des étapes sont fournis dans le tableau suivant :

Tableau 10 : Processus de gestion des plaintes

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai[11] (au plus tard)
1	Réception de la plainte	Le personnel du MENA en région et dans les directions centrales sera sensibilisé sur les possibilités de dépôt des plaintes. La réception des plaintes n'est pas exclusive aux sites physiques, plusieurs moyens sont disponibles : • le (la) plaignant(e) peut appeler le comité de son choix sur le numéro de téléphone du point focal. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une plainte. • le (la) plaignant (e) peut selon la facilité d'accès au plan géographique ou linguistique se rendre directement dans le lieu indiqué pour rencontrer le comité de son choix. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt de sa plainte, doléances, réclamation… • le (la) plaignant (e) peut contacter directement l'Unité de Gestion du Projet à l'adresse suivante : Abidjan, Côte d'Ivoire, Abidjan – Cocody II Plateaux 7ième tranche, face Groupe scolaire les papillons ; +225 27 22 55 94 40 /07 89 66 06 45 / 07 89 66 11 34 ; plaintespapse@gmail.com, contact@papse.ci et demander la cellule sauvegarde environnementale et sociale. • la rubrique « Gestion des plaintes» sur la home (page d'accueil) page du site www.papse.ci informe le (la) plaignant(e) des modalités pour formuler une plainte. Un formulaire d'enregistrement des plaintes est également disponible dans cette rubrique et offre la possibilité de formuler une plainte quelle que soit la localisation géographique du (de la) plaignant(e). • La plainte formulée oralement ou par écrit sera recueillie par la personne en charge (le Point Focal). En déposant sa plainte, le (la) plaignant(e) doit : • indiquer si la plainte est déposée en son nom ou pour le compte d'une autre personne, groupe de personnes, association, organisation et, dans l'affirmative, en fournir des précisions ; • fournir les informations personnelles suivantes :	Dès présentation du (de la) plaignant(e) (Immédiat)

11 Les délais indiqués ici peuvent varier en fonction de la nature ou la complexité de la plainte.

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai[11] (au plus tard)
		o nom complet du (de la) plaignant (e) (Nom complet de la personne ayant déposé la plainte, le cas échéant). La/le plaignant a également le droit de faire une plainte anonyme. o Sexe du(de la) plaignant(e) ; o localité ou lieu de résidence du(de la) plaignant(e) ; o ses numéros de téléphone et / ou celui d'un(e) proche ; adresse e-mail, si disponible; o le mode de communication préféré ; **En recevant le (la) plaignant (e), le Point Focal du comité saisi doit s'assurer de :** i) identifier et appeler (dans la mesure du possible) le (la) plaignant(e), par son nom pour faciliter, davantage les échanges ; ii) garantir la confidentialité des données et informations recueillies au cours de l'enregistrement de la plainte. Le Point Focal informe le (la) plaignant(e) que ces informations ne peuvent être utilisées que pour trouver une solution au problème dénoncé et qu'elles ne peuvent être partagées à des tiers qu'avec son autorisation ; iii) préciser au (à la) plaignant(e)les limites du mandat du projet ; iv) noter correctement le nom de la localité, la date d'enregistrement, le nom du (de la) plaignant(e)et le nom de la personne qui a pris acte de la requête dans le formulaire (cf. formulaire d'enregistrement des plaintes en annexe) ; v) expliquer au (à la) plaignant(e), les différentes étapes du processus avec les possibilités en cas de recours.	
2	Enregistrement de la plainte et Notification au (à la) plaignant(e)	La plainte sera enregistrée dans un registre des plaintes tenu par le Point Focal pour avoir un support physique manuscrit. Un accusé de réception de la plainte est remis au (à la) plaignant (e) après réception de la plainte. Le (la) plaignant (e) est également informé des prochaines étapes pour le traitement de la plainte. La notification au plaignant ou à la plaignante est obligatoire, quelle que soit l'issue de l'examen de la plainte. Elle se fera avec la copie du formulaire d'enregistrement des plaintes cosigné par le (la) plaignant (e) et par le Point Focal. Cette copie sera remise au (à la) plaignant(e) comme accusé de réception de sa plainte. La notification peut se faire également, selon les cas, par courriel, par téléphone (appel ou sms) ou par tout autre canal local adapté au plaignant ou à la plaignante.	Dès réception de la plainte (1 jour).

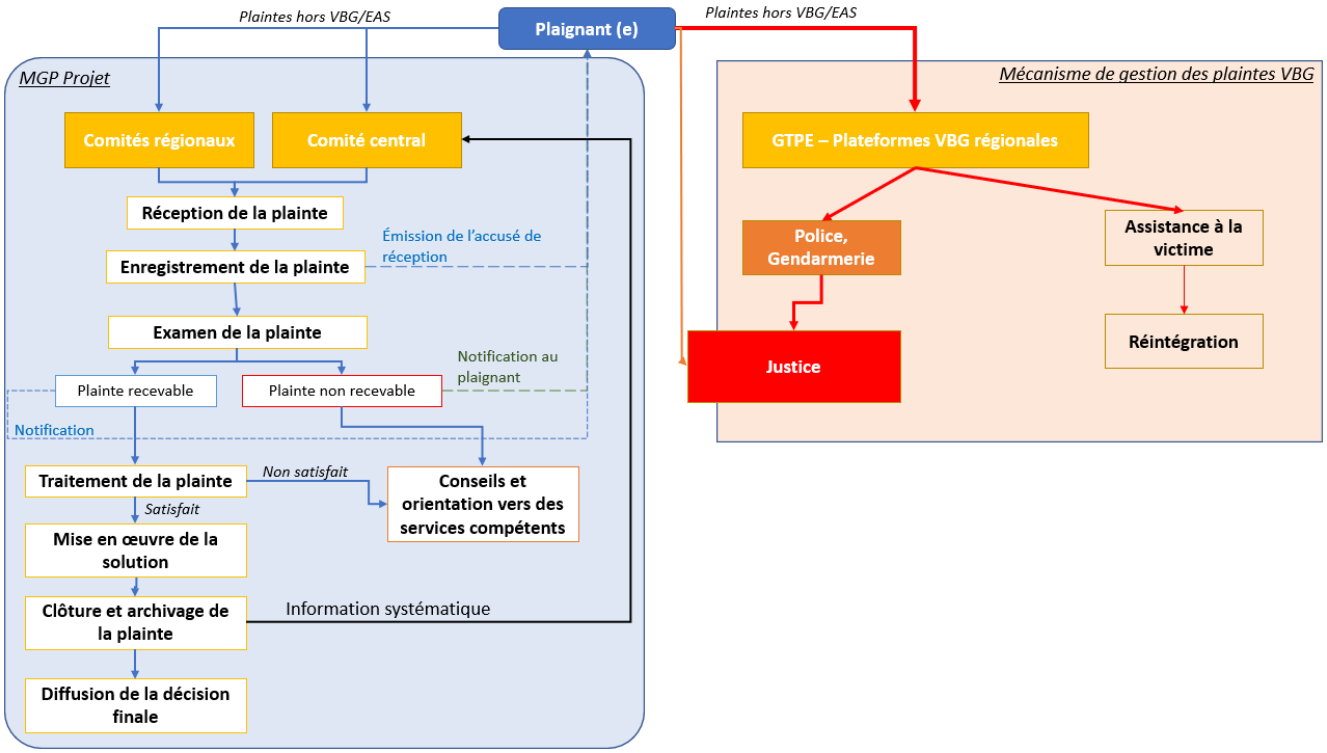
N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai[11] (au plus tard)
3	Examen de la plainte et audition du (de la) plaignant(e)	❖ **<u>Examen de la plainte</u>** La plainte est examinée par le point focal ou par le comité (si possible) afin de vérifier la véracité des faits décriés. Le Point Focal pourra à cette occasion évaluer les différents niveaux d'interrelation et d'interaction du (de la) plaignant (e), ses intérêts, son influence avec le projet au regard de l'objet de la plainte. S'il juge qu'il ne dispose pas des éléments suffisants pour valider la plainte, il demande au (à la) plaignant(e)de lui fournir les informations supplémentaires. Ce qui permettra de valider le caractère recevable ou non de la plainte et en déterminer le niveau de gravité. **Si la plainte est déclarée recevable** à l'issue de la séance d'audition, le (la) plaignant(e) en est informé avec des explications à l'appui et les détails des prochaines étapes et délais de traitement de sa plainte lui sont communiqués avec les dispositions qu'il (elle) devra prendre dans l'intervalle. Pour le cas spécifique des violences basées sur le genre en milieu scolaire ou toute autre violence faites aux enfants (filles et garçons), aux enseignants et aux enseignantes, le processus d'enregistrement se fait au niveau régional via les plateformes VBG et au niveau national. Le Processus de traitement se fait directement au niveau national. Les représentations régionales des plateformes VBG et du GTPE seront également impliquées aux premiers instants de la déclaration de la plainte VBG/EAS. Dans le cas où la plainte est déclarée irrecevable, le (la) plaignant(e)est alors informé(e) de cette situation avec les raisons justificatives à l'appui. Après cette étape, des conseils et orientations lui sont donnés relativement aux services compétents qui pourraient éventuellement traiter sa plainte. Quelle que soit la conclusion de la séance d'audition, le (la) plaignant(e) est immédiatement informé(e) La recevabilité d'une plainte ne peut être déclarée par l'instance ayant reçu le plaignant(e) qu'après son audition qui est sanctionnée par un Procès –verbal. ❖ **<u>Dispositions pour la séance d'audition du (de la) plaignant(e)</u>** Durant la séance d'audition, le(la) plaignant(e), devra : (i) fournir des détails complets sur la plainte, y compris, sans toutefois s'y limiter, la date et le lieu où est survenu le problème soulevé ; la nature de la plainte; les détails de toute personne, groupe de personnes,	2 jours

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai[11] (au plus tard)
		association, organisation ou partie prenante qui serait responsable de la situation décriée ; les noms et coordonnées de toute personne susceptible de fournir des informations pertinentes pour la plainte; (ii) fournir des informations concernant d'autres mécanismes qu'il (elle) a employé pour tenter de résoudre la plainte, le cas échéant; (iii) donner des détails sur l'identité de toute personne ayant participé à une tentative de résolution du différend objet de la plainte, le cas échéant; (iv) indiquer si la plainte nécessite une attention urgente et ses motifs, y compris le préjudice, réel ou potentiel ; (v) fournir toute autre information pertinente ou document justificatif pouvant être utilisé pendant l'enquête ; (vi) indiquer la manière dont la plainte devrait, selon son avis, être résolue ou la nature de la réparation demandée. Le Point Focal du comité de son côté devra : (i) écouter le (la) plaignant(e)sans l'interrompre dans son récit ; (ii) démontrer de l'empathie : que ce soit au téléphone ou en personne tout en gardant sa neutralité et en restant professionnel ; (iii) résumer si nécessaire au (à la) plaignant(e) la situation afin de valider sa compréhension du problème ; (iv) s'enquérir des attentes du (de la) plaignant (e) tout en lui expliquant les limites du mandat Projet ; (v) mettre le (la) plaignant(e) dans les meilleures dispositions afin qu'il (elle) soit rassuré du fait que sa plainte sera traitée avec impartialité.	
4	Traitement de la plainte	**<u>1- Réaliser une enquête</u>** Dans la mesure du possible, une investigation sera menée par le comité de gestion des plaintes saisi dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte ou d'une requête recevable. Le comité saisi effectuera une investigation principalement par téléphone, mais pourra effectuer au besoin une visite sur site afin de préparer les éléments factuels qui serviront dans le traitement de la plainte. Au cours de l'investigation, il sera question de mener des entretiens avec : • le (la) plaignant(e) au début du processus, pour comprendre son point de vue sur la question et ce qui selon lui devrait être fait à ce sujet ; • la personne ayant reçu la plainte en premier (le point focal ayant auditionné le plaignant) afin d'obtenir le maximum d'information sur le (la) plaignant(e) au moment de sa déposition : son	1 semaine (7 jours)

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai[11] (au plus tard)
		attitude, son état d'esprit, son comportement, les omissions, les impressions vis-à-vis du (de la) plaignant(e), et ses attentes implicites et explicites ; • l'entourage du (de la) plaignant(e) pour recueillir des informations complémentaires sur la plainte ou requête (qui, quoi, pour quels motifs, avec quelles preuves et véracités) ; • toute autre partie impliquée pour effectuer une analyse des circonstances de l'affaire et trianguler l'information. L'objet des entretiens consiste à rechercher la stratégie appropriée pour traiter la plainte, chaque plainte étant spécifique. Les Plaignant(e)s seront différent(e)s les uns des autres et une approche spécifique doit être trouvée pour traiter chaque cas de la façon qui cause le moins de torts possibles au plaignant. **2- Traiter la plainte** Pour le traitement de la plainte, le comité saisi fait appel aux éventuels mis en cause, et/ou à un acteur indépendant ayant participé à l'investigation pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Le règlement à l'amiable sera privilégié dans ce processus excepté dans les cas de plaintes relatives aux VBG/EAS. Quelle que soit la conclusion du traitement de la plainte, le (la) plaignant(e) est immédiatement informé(e) de la décision arrêtée.	
5	Mise en œuvre de la solution convenue	Dans le cas où le (la) plaignant(e)est d'accord, la solution convenue pourra alors être mise en œuvre dans la mesure du possible. Et la mise en œuvre de cette solution devra faire l'objet d'un suivi par le comité.	Deux (2) jours mais peut varier selon les cas.
6	Clôture et archivage de la plainte	À ce stade, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (voir annexe). Le dossier de la plainte (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, PV de conciliation, etc.) sera par la suite archivé après transmission d'un exemplaire (électronique) à l'UGP et à la Direction Centrale concernée (DAJ, DEEG, DMOSS…).	Un (1) jour
7	La diffusion de l'information sur la décision finale	La décision finale pourra, avec accord du (de la) plaignant(e), être partagée publiquement conformément aux principes d'équité et de transparence du MGP.	Un (1) jour (à partir de la clôture)

Source : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Amélioration de la Prestation de Services Éducatifs (PAPSE)

Figure 1 : Logigramme de gestion des plaintes dans le cadre de l'assistance technique



Source : *Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Amélioration de la Prestation de Services Éducatifs (PAPSE)*

Figure 2: Niveau d'enregistrement et de traitement des plaintes dans le cadre du PforR

Schéma n°2 : Niveaux d'enregistrement et de traitement des plaintes

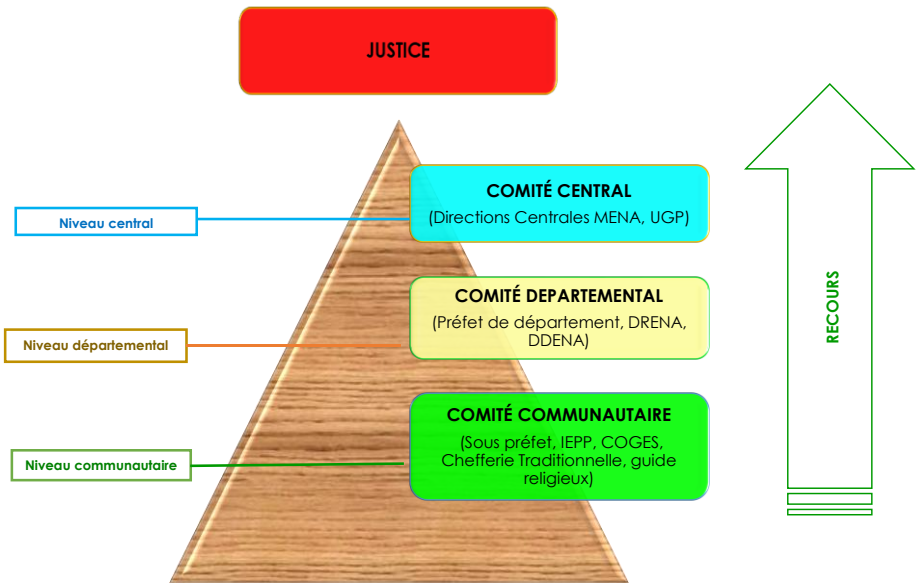
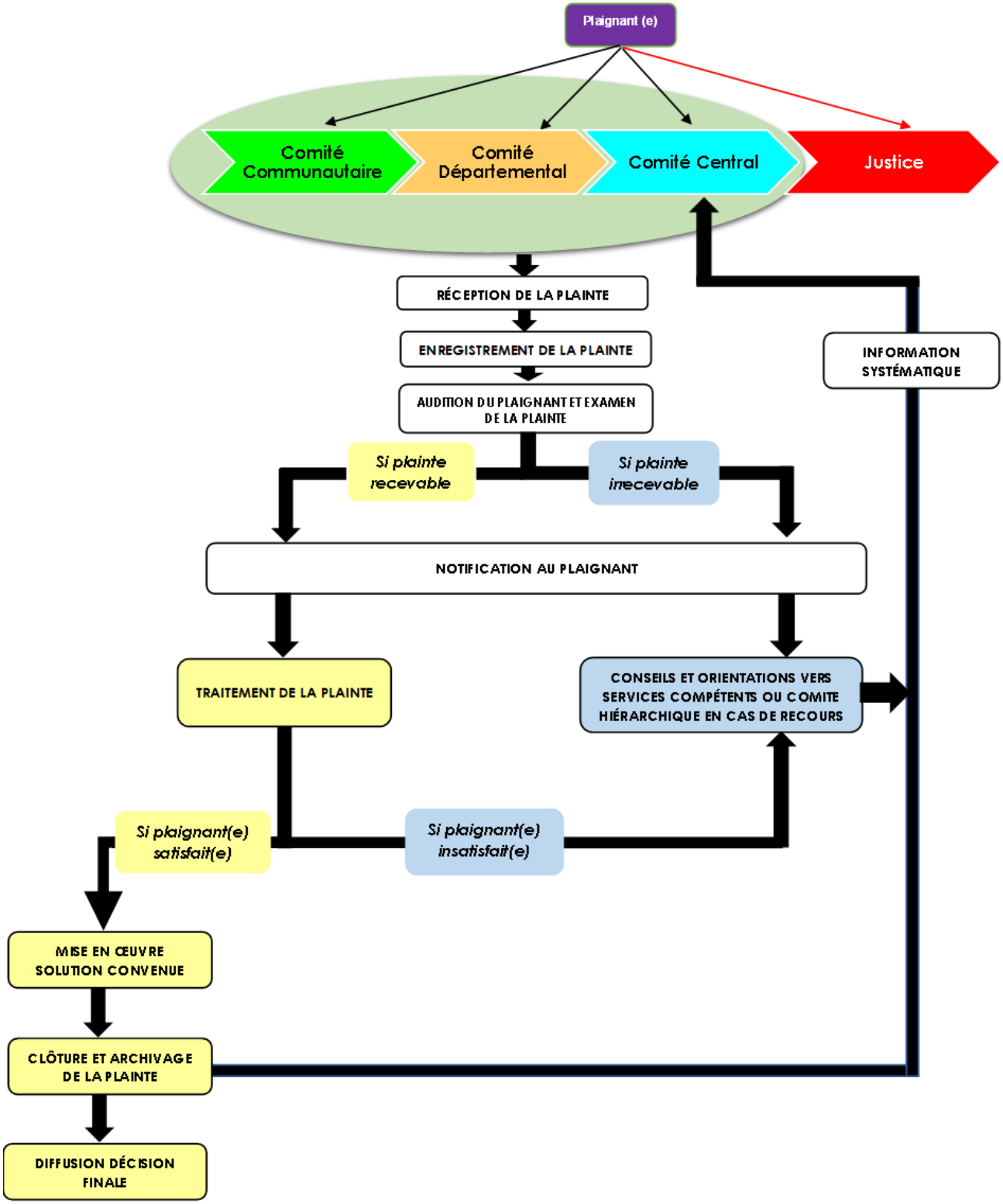


Figure 3 : logigramme de gestion des plaintes dans le cadre du PforR



Source : *Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Amélioration de la Prestation de Services Éducatifs (PAPSE)*

7.5 LA GESTION DES PLAINTES LIÉES AUX VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE EN MILIEU SCOLAIRE (VBGMS)

Pour le cas spécifique des violences basées sur le genre en milieu scolaire[12] ou toute autre violence faites aux enfants (filles et garçons), aux enseignants et aux enseignantes, le processus d'enregistrement se fait au niveau régional via les plateformes VBG et au niveau national. Le Processus de traitement se fait directement au niveau national. Les représentations régionales des plateformes VBG et du GTPE seront également impliquées aux premiers instants de la déclaration de la plainte VBG/EAS.

Le tableau ci-après présente l'unique niveau et les responsables d'enregistrement et de traitement des plaintes avec les recours.

Tableau 11 : Niveau et responsables d'enregistrement et de traitement des plaintes avec les recours

Niveau national[13]	Commissariat /Gendarmerie / Procureur de la République	Suivi de la procédure judiciaire nationale : 1. Tribunal de première instance ; 2. Cour d'appel ; 3. Cour suprême…

Source : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Amélioration de la Prestation de Services Éducatifs (PAPSE)

Toutefois, l'Unité de Gestion du Projet, la DEEG et le GTPE devront être informés par les acteurs locaux du secteur éducation (DRENA, IEPP, CPPP, COGES, …) afin que les orientations nécessaires soient données pour :

(i) l'assistance au (à la) survivant(e) : soins médicaux et soins psychosociaux suivis de la réintégration de l'enfant dans la famille, la communauté et l'école (voir schéma ci-dessous).

(ii) la sanction de l'auteur d'autre part (sanction pénale et/ou sanction administrative selon le statut de l'auteur). S'il (elle) fait partie des personnels des structures publiques et privées relevant du MENA, alors les deux types de sanction sont envisagées. Dans le cas contraire, seule la sanction pénale sera infligée via la saisine de la police, de la gendarmerie ou de la justice.

Autrement dit, pour les plaintes relatives aux violences basées sur le genre en milieu scolaire, le règlement à l'amiable est à proscrire, l'objet étant de lutter contre l'impunité et de prévenir la survenue de nouveaux cas.

[12] Selon Margaret Eleanor Greene et al dans « Le droit d'une fille d'apprendre sans peur : lutter pour mettre fin à la violence basée sur le genre en milieu scolaire », la violence basée sur le genre en milieu scolaire (VBGMS) consiste en des actes de violence sexuelle, physique ou psychologique infligés à des enfants à l'école ou autour des écoles en raison de stéréotypes, de rôles et de normes qui leurs sont attribués ou que l'on attend d'eux, ou qui sont associés à leur genre ou leur identité sexuelle. La VBGMS se rapporte également aux différences entre les filles et les garçons en termes de leur expérience de la violence et de leur vulnérabilité à la violence.

[13] L'enregistrement et le traitement de la plainte au niveau national ne sont pas soumis aux exigences de ce MGP.

8 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

8.1 RESSOURCES ET BUDGET

L'UGP-PAPSE mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes, en particulier.

Le budget pour la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes est le suivant.

Tableau 12 : Budget de mise en œuvre du PMPP

#	Rubriques	Unité	Quantité	Coût unitaire	Montant (F.CFA)
1.	**Divulgation du PMPP**				
1.1	Atelier national de validation du PMPP avec les parties prenantes	Nombre	1	4.000.000	4.000.000
1.2	Réunion d'information et de présentation du PMPP auprès des parties prenantes en région	Régions	31	1.000.000	31.000.000
2.	**Plan de communication**				
2.1	Élaboration d'un plan de communication	Forfait	1	3.000.000	3.000.000
2.2	Développement du plan et supports de communication	Forfait	1	4.000.000	4.000.000
3	**Renforcement des capacités**				
3.1.	Renforcement des capacités des acteurs de la prise en charge des plaintes VBGMS	Régions	31	1.000.000	31.000.000
4.	Opérationnalisation et mise en œuvre du MGP	Régions	31	1.000.000	31.000.000
5	Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP (1 fois/an)	Quantité	50	100.000	5.000.000
6	Évaluation de la performance du PMPP	Forfait	1	10.000.000	10.000.000
	Sous total				119.000.000
	Imprévus (10% du sous total)				11.900.000
	Total				**119.000.000**

8.2 FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITÉS

L'UGP-PAPSE va incorporer les activités de mobilisation des parties prenantes dans le système de gestion du projet, dans le document de projet et dans le manuel de procédures du projet. Les rôles et responsabilités du personnel de l'UGP impliqués dans la mise en œuvre du PMPP sont présentés dans le tableau

.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- la mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, etc.) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces; rapports finaux et documents relatifs au Projet. Tandis que
- les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires.

la création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes. Tableau 13 : Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PMPP

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
1	Coordonnateur de l'Unité de Gestion du Projet	- Coordination et de supervision dans la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes ; - Supervision de l'installation des comités de gestions des plaintes
2	Le Spécialiste en Environnement, le Spécialiste en Développement Social de l'UGP	- Mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes ; - conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes - Mise en place des comités de gestion des plaintes
3	Spécialiste en communication de l'UGP	- Développement et planification des activités de communication sociale et relations avec les organisations locales, les services administratifs et techniques régionaux, la presse locale et les autres médias ; - Développement d'outils de communication et de divulgation du mécanisme de gestion des plaintes
4	Spécialiste en suivi évaluation de l'UGP	- Mise en place d'une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau départemental ; - Suivi du PMPP
5	Le Responsable Administratif et Financier de l'UGP	- Confirmation de la disponibilité d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes ; - Appui/support au fonctionnement des comités de gestion des plaintes ;
6	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM) de l'UGP	- Elaboration des contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)
7	Spécialiste en Développement Communautaire	- Formation des membres des comités de gestion des plaintes sur le contenu du mécanisme de gestion des plaintes

9 SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

9.1 PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI

L'UGP-PAPSE garantit la participation des parties prenantes aux activités de suivi-évaluation du projet ou des impacts qui lui sont associés, de façon générale, et particulièrement à celles du PMPP. Dans le cadre du projet d'assistance technique, les directions centrales bénéficiaires et directions régionales participeront aux programmes de suivi-évaluation, notamment ceux contenus dans les instruments dans le PMPP.

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

- Nombre de réunions de différentes sortes (audiences publiques, ateliers, rencontres avec les directions centrales et régionales, etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP-PAPSE ;

En plus, le suivi-évaluation adressera les indicateurs suivants :

- Nombre de plaintes/griefs ouverts au cours du trimestre ;
- Nombre de plaintes/griefs clos au cours du trimestre ;
- Nombre de griefs en suspens à la fin du trimestre et comparaison avec le dernier trimestre ;
- Catégorisation des nouvelles plaintes.

9.2 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 l'ensemble des 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, y compris le mécanisme de gestion des VBGMS, sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

10 Annexes

Annexe1 : Termes de Référence pour l'élaboration du PMPP

En volume séparé

Annexe2: Synthèse des préoccupations et actions de mobilisation à mener

En volume séparé

Annexe 3 : Comptes-rendus et Procès-verbaux des consultations des parties prenantes réalisées

En volume séparé

Annexe 4 : Les listes de présence des consultations des parties prenantes

En volume séparé

Annexe 5 : Quelques images des consultations des parties prenantes









Une vue de la consultation publique à la prefecture de Bouaflé









Vue de la consultation publique de Korhogo, le 14 septembre 2022







Vue de la rencontre à la DEEG, le 26 août 2022





Vue de la consultation publique à Guiglo, le 15 septembre 2022









Vue de la consultation publique d'Aboisso, le 16 septembre 2022

Annexe 6 : Fiche de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE

Date :
Nom et prénom (s) du réclamant/plaignant :
Contact (adresse/tél) :
Activité du projet et emplacement cause de la plainte :
Stade de développement (conception, travaux, exploitation) :
Détails sur la plainte :
[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]
****

Cadre réservé au point focal responsable des plaintes
Numéro de plainte :
Date de réception de la plainte :
Date limite de traitement de la plainte :
Tampon/Cachet:
Nom et prénom (s) de l'Agent ayant reçu la plainte :
Contacts :

FICHE DE PLAINTE

Date : _____
Quartier de ……
Commune de ……..
Département de ……
Dossier N°……..
PLAINTE
Nom et prénom (s) du plaignant : ……
Adresse : …….
Quartier : …….
Nature du préjudice objet de la plainte : …….
Description de la plainte : ……..
A ……, le……..…….

_____
Signature du plaignant
Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :
……
……
A ……, le……..

_____
(Signature de l'autorité locale)
RÉPONSE DU PLAIGNANT : ……
A ……, le……..

_____
Signature du plaignant
RESOLUTION : ……
A ……, le……..

Annexe 7 : Fiche de plainte EAS/HS

N° du dossier	
Date de réception de la plainte	
Nom de la personne recevant la plainte	
Où/comment la plainte a été reçue	
Nom et contact du plaignant (en cas de plainte non anonyme)	
Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, demandes de renseignements et suggestions)	
La réception de la plainte a-t-elle été confirmée par le plaignant ? (Si oui, préciser la méthode de communication)	
Date de décision prévue	
Résultat de la décision	
La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? (quand, par qui et par quel moyen de communication	
Satisfaction du plaignant (énoncez la décision du plaignant. Si non, expliquez pourquoi)	
Action de suivi (par qui et à quelle date)	

Annexe 8 : Modèle de registre des plaintes

Référence de la plainte	Nom du plaignant	Contacts du plaignant		Date de dépôt de la plainte	Zone d'émission de la plainte	Observations
		Téléphone	E-mail			

Annexe 9 : Modèle de tableau de suivi du traitement de la plainte

Référence de la plainte	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne, contact)	Date de traitement prévue	Émission de l'accusé de réception au plaignant (oui/non)	Situation du traitement de la plainte (plainte résolue/non résolue) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte et date

Annexe 10 : Modèle de compte-rendu de consultation

1. STATUT DU DOCUMENT		
EN COURS D'ELABORARTION ☐	APPROUVE ☐	VERSION N° XX du JJ/MM/AAA

Date	Lieu	Heure
		Début : Fin :

2. OBJET/ ORDRE DU JOUR DE LA RÉUNION	
Objet	**Objectifs de la séance**
	-

3. PARTICIPANTS			
#	**Nom et Prénoms**	**Fonction**	**Structure**
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
…			

4. INFORMATIONS GÉNÉRALES
•

5. PLAN D'ACTIONS						
#	**Objet/Sujet**	**Actions**	**Responsable**	**Contributeurs**	**Délai**	**Statut / Observations**

6. TRANSMISSION DE DOCUMENTS			
	Intitulé du document	**Date d'échéance**	**Responsable**
1			

Annexe 11 : Matrice de plan de mobilisation des parties prenantes pour la phase de mise en œuvre du projet

Phases du projet / Composante	**Étapes/ Activités**	**Description**	**Activités d'engagement**	**Acteurs impliqués**		**Date de début**	**Date de fin**
				Responsables	Ressources		

La matrice sera renseignée dans le cadre de la mise en œuvre du présent plan de mobilisation des parties prenantes.