



REPUBLIQUE DU TCHAD

MINISTERE DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE

**PROJET D'APPUI AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR PRIVE
ET FINANCIER**

**PLAN DE MOBILISATION DES
PARTIES PRENANTES
-PMPP-**

VERSION FINALE

Jun 2025

Table des matières

Table des matières.....	1
Liste des tableaux	2
PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP).....	3
1. Introduction.....	3
1.1 Description du projet	3
1.2 Objectifs du projet	5
1.3 Composantes du Projet.....	5
2 Objectif/Description du PMPP	6
3 Identification et examen des parties prenantes par composante du projet	6
3.1 Méthodologie	6
3.2. Parties touchées	6
3.3. Autres parties concernées.....	7
3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	8
4 Programme de mobilisation des parties prenantes	10
4.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet.....	10
4.2 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	25
4.3 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	26
5 Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	27
5.1 Modalités de mise en œuvre et ressources.....	27
6 Mécanisme de gestion des plaintes	28
6.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes.....	28
7 Suivi et rapports	31
7.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)	31
7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	31
Annexes	33
Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations	34
Annexe 2 : tableau budgétaire de PMPP.....	35
Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports	37

Liste des tableaux

Tableau 1 : Liste des groupes vulnérables ou défavorisés pouvant être touchés par le projet...	8
Tableau 2 : Synthèse des consultations publiques menées dans le cadre du présent PMPP	11
Tableau 3 : tableau récapitulatif du PMPP	25
Tableau 4 : Tableau des étapes du mécanisme de gestion des plaintes.....	28

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

1. Introduction

1.1 Description du projet

L'économie du Tchad a stagné au cours de la dernière décennie, les principaux indicateurs sociaux ne montrant que des progrès modestes. En 2023, le produit intérieur brut (PIB) s'élevait à 13 milliards de dollars, soit une baisse par rapport à la décennie précédente, tandis que la population de 18 millions d'habitants augmentait de 3,1 % par an. La stagnation de l'économie a eu de graves conséquences sur les moyens de subsistance, le PIB par habitant tombant à 719 dollars en 2023, soit une baisse de 27 % au cours de la décennie. Après ajustement à la parité de pouvoir d'achat (PPA, dollars constants de 2021), la perte de revenu par habitant est de 21 %, aucune croissance nette n'ayant été enregistrée entre 2004 et 2023. Cette absence de progrès économique a entravé la lutte contre la pauvreté. En 2022, 31 % de la population vivait dans l'extrême pauvreté (moins de 2,15 dollars par jour, PPA 2017), tandis que 89 % survivait avec moins de 6,85 dollars par jour. Quarante-cinq pour cent de la population vit en dessous du seuil de pauvreté national. Ces chiffres ont connu une modeste amélioration au fil du temps.

Le Tchad est à la traîne par rapport à une grande partie de l'Afrique subsaharienne en matière de développement, se classant à l'avant-dernière place de l'indice du capital humain. Le taux d'alphabétisation des adultes n'était que de 27 % en 2022, ce qui n'a pratiquement pas changé depuis 2000. Il y a donc un besoin urgent de politiques et d'actions gouvernementales pour aider à accélérer la croissance économique et le développement social.

La fragilité du Tchad est due à des défis bien documentés et interconnectés qui sapent la croissance inclusive. Le Mémoire économique pays 2023 (Banque mondiale) met en évidence les principales contraintes, notamment l'insécurité, la faiblesse de l'environnement des affaires, l'utilisation inefficace des recettes pétrolières, la variabilité du climat et le manque de capital physique et humain. La montée de l'insécurité au Tchad et dans les pays voisins a exacerbé la volatilité de la croissance à court terme. Le Country Private Sector Diagnostic (CPSD ; Banque mondiale, 2023) affirme que le boom pétrolier des années 2000 au Tchad n'a pas réussi à stimuler le développement et qu'il a plutôt aggravé la fragilité. Les principaux facteurs sont une gouvernance centralisée, fragmentée et excluante, des disparités régionales qui alimentent les griefs, l'insécurité et la faiblesse de l'État de droit, ainsi que des tensions intercommunautaires aggravées par le changement climatique et la pénurie de ressources. En outre, en 2022, seuls 12 % de la population avaient accès à l'électricité, ce qui met en évidence les problèmes persistants en matière d'infrastructures.

Le mauvais état des routes et l'inefficacité de la logistique commerciale aggravent l'enclavement du Tchad.

Le profil commercial du Tchad révèle une forte dépendance à l'égard de deux produits de base seulement - le pétrole et l'or - tandis que l'afflux d'investissements directs étrangers (IDE) est modeste et concentré dans les industries extractives, offrant peu d'emplois de qualité. En 2022, le Tchad se classait dans le 97e centile (sur 134 pays) pour la complexité économique, reflétant une diversification limitée (voir l'indice de complexité économique de l'OEC). Sur les 4,4 milliards de dollars US d'exportations de marchandises, le pétrole représentait 76 %, l'or 20 %, les graines de sésame 2,4 %, la gomme arabique 0,7 % et le coton 0,7 %. Cette base d'exportation étroite rend l'économie tchadienne très vulnérable aux fluctuations des prix de quelques produits de base. Au cours de la dernière décennie, les recettes d'exportation de la gomme arabique et du pétrole ont stagné, tandis que les exportations de coton ont diminué. En revanche, les exportations d'or et de graines de sésame ont connu une croissance rapide. La proportion de Tchadiens employés dans l'agriculture est importante et de nombreux agriculteurs dépendent des revenus des cultures de rente telles que le coton et les graines de sésame. Les entrées d'IDE, qui ont représenté en moyenne 5 à 7 % du PIB au cours des cinq dernières années, ont principalement financé des investissements dans le secteur pétrolier. Cela équivaut à 33-50 dollars par habitant et par an, ce qui est insuffisant pour stimuler la transformation structurelle ou diversifier l'économie au-delà des industries extractives. Dans ce contexte, la mise en œuvre des engagements du Tchad dans le cadre de la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAF) stimulerait à la fois le commerce et les investissements régionaux.

C'est ainsi que Le Gouvernement du Tchad, à travers, le ministère du commerce et de l'industrie avec l'appui technique et financier de la Banque Mondiale, a élaboré le Projet d'appui au développement des secteurs privé et financier (PADSPF) pour la période 2026 – 2031 avec un financement estimé à 100 millions USD.

Le PADSPF comprend quatre (4) composantes d'exécution qui bien que salutaires et bénéfiques pour améliorer globalement le climat des affaires au Tchad, présente divers risques environnementaux et sociaux dans sa zone d'intervention. Ainsi, il s'avère indispensable d'élaborer le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale afin de circonscrire lesdits risques et définir des orientations, dispositions et mesures pour leur prévention, atténuation et gestion de manière rationnelle.

La mise en œuvre du PADSPF va générer certes des impacts sociaux, économiques et environnementaux positifs mais également des impacts négatifs, d'où la nécessité de prévoir des mesures d'atténuation.

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le PADSPF est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux substantiels. C'est pourquoi il est classé « projet à risque

substantiel » selon les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. À Cet effet, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque s'appliquent au projet afin de prévenir et atténuer les incidences négatives qui pourraient découler de sa mise en œuvre sur l'environnement et les établissements humains. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturelle » ; NES 9 « Intermédiaires financiers » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ». Cette dernière induit l'élaboration de ce présent document : le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

C'est dans ce contexte que le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est élaboré et présente le processus de consultation et de mobilisation de ces parties prenantes déjà entrepris et le plan de mobilisation de ces parties prenantes pour le reste du processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet. Il décrit une approche systématique de mobilisation et d'engagement des parties prenantes qui aidera le PADSPF à développer et à maintenir au fil du temps une relation constructive avec les parties prenantes pendant toute la durée du projet. Le document comprend également une ébauche d'un Mécanisme de Gestions des Plaintes (MGP) pour permettre les parties prenantes de susciter des préoccupations vis-à-vis du projet.

1.2 Objectifs du projet

Le Projet d'Appui au Développement du Secteur Privé et Financier (PADSPF) a pour but de favoriser la croissance et l'accès au financement des micro, petites et moyennes entreprises. Ce projet vise à créer un environnement plus favorable aux entreprises et à améliorer l'inclusion financière au Tchad.

1.3 Composantes du Projet

Le PADSPF comprend les composantes suivantes :

Composante 1 : Rendre l'environnement plus favorable aux entreprises Cette composante vise à améliorer le cadre réglementaire et institutionnel pour faciliter la création et le développement des entreprises.

Composante 2 : Promouvoir la compétitivité et la croissance des MPME Cette composante se concentre sur le renforcement des capacités des MPME et l'amélioration de leur compétitivité sur les marchés locaux et régionaux.

Composante 3 : Promouvoir l'inclusion financière et l'accès au financement pour les MPME Cette composante vise à développer l'accès aux services financiers pour les MPME et à améliorer l'inclusion financière de manière générale.

Composante 4 : Gestion de projet, suivi et évaluation Cette composante assure la coordination, le suivi et l'évaluation de l'ensemble du projet.

Composante 5 : Composante d'intervention d'urgence pour les contingents Cette composante permet de répondre rapidement aux situations d'urgence qui pourraient affecter la mise en œuvre du projet.

Le Projet d'appui au développement des secteurs privé et financier (PADSPF) est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

2 Objectif/Description du PMPP

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. 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 leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

3 Identification et examen des parties prenantes par composante du projet

3.1 Méthodologie

Pour le PADSPF, les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 3.2), les autres parties concernées (telles que définies à la section 3.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 3.4).

3.2. Parties touchées

Les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres des dites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du projet. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes représentés dans le **tableau ci-après** :

Composantes	Sous-Composantes	Parties touchées
Composante 1 : Environnement favorable aux entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier les procédures d'enregistrement des entreprises et d'octroi de licences • Promotion de la justice commerciale • Intégrer les modalités de commerce et d'investissement de la ZLECAF dans le droit national • Améliorer la transparence de la réglementation et l'accès à l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Tribunal de commerce et Centre d'arbitrage et de résolution des litiges • Agence des Investissements et des Exportations (ANIE) • Secrétariat Exécutif de la ZLECAF du Tchad • Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) • Direction de la facilitation des Affaires
Composante 2 : Compétitivité et croissance des MPME	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un centre de développement des entreprises (création d'un centre de développement des entreprises, ou « Maison de l'Entreprise ») 	<ul style="list-style-type: none"> • Chambre de Commerce, d'Industrie, de l'Agriculture, des Mines et des Arts (CCIAMA) • Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME)

Composantes	Sous-Composantes	Parties touchées
	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des capacités des MPME, adoption de technologies et adaptation écologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Des incubateurs des jeunes entrepreneurs • Chambre des femmes entrepreneurs • Office National de Promotion de l'emploi • Conseil National du Patronat Tchadien (CNPT) • Agence des Investissements et des Exportations (ANIE)
Composante 3 : Inclusion financière	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une infrastructure de crédit de base • Renforcement de la supervision financière et de la viabilité du secteur des IMF • Promotion du financement des PME par le biais d'une garantie de crédit partielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Association Professionnelle des Établissements de Crédit (APEC) • Institutions des Microfinances (IMF) • Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME)
Composante 4 : Gestion de projet, suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion fiduciaire et des garanties, • Collecte de données, • Suivi et l'évaluation, et • Évaluations d'impact. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité technique de préparation et de mise en œuvre du projet • Comité de pilotage •
Composante 5 : CERC	<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'accès rapide aux fonds non engagés en cas de crise ou d'urgence éligible, comme les catastrophes naturelles, les pandémies ou les chocs économiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernement du Tchad

3.3. Autres parties concernées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, notamment :

Institutions gouvernementales :

- Ministère du Commerce et de l'Industrie (ministère de tutelle du projet)
- Ministère des Finances, du Budget, de l'Économie, du Plan et de la Coopération Internationale
- Ministère de la Femme et de la Petite Enfance
- Ministère de la Justice et des Droits Humains
- Ministère de l'Environnement et de la Pêche et du Développement Durable

Organismes techniques et institutions spécialisées :

- Direction générale du Commerce

- Direction générale des Partenariats
- Direction générale de l'Économie
- Direction générale des Douanes et des Droits Indirects
- Coordination de la Cellule d'Appui et de Coordination de Partenariat Public Privé

Organisations professionnelles et de la société civile :

- ONG locales, nationales et internationales
- Confessions religieuses
- Chefferies traditionnelles

Collectivités territoriales :

- Municipalités de N'Djaména, Moundou et Sarh
- Association Nationale des Communes et autorités locales décentralisées
- Autorités traditionnelles locales.

Partenaires techniques et financiers :

- Banque Mondiale
- Banque Africaine de Développement (BAD)
- Union Européenne (UE)
- Agence Française de Développement (AFD)
- Autres partenaires techniques et financiers

Médias :

- Médias locaux, notamment les radios privées et nationales
- Presse écrite et audiovisuelle
- Médias sociaux et plateformes numériques

3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables¹

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants (tableau 1).

Tableau 1 : Liste des groupes vulnérables ou défavorisés pouvant être touchés par le projet.

Composantes	Sous-Composantes	Groupes sociaux vulnérables identifiés	Obstacles
Composante 1 : Environnement favorable aux entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier les procédures d'enregistrement des entreprises et d'octroi de licences • Promotion de la justice commerciale • Intégrer les modalités de commerce et d'investissement de la ZLECAF dans le droit national • Améliorer la transparence de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Les MPME évoluant dans l'informel • Les Jeunes Entrepreneurs et Startups • Les Femmes Entrepreneurs • Les Populations Rurales 	<ul style="list-style-type: none"> • Obstacles culturels et sociaux à l'entrepreneuriat féminin • Éloignement géographique des services de l'ANIE • Difficultés d'accès à l'information pour la création d'une entreprise • Absence de documents officiels d'entreprise

Composantes	Sous-Composantes	Groupes sociaux vulnérables identifiés	Obstacles
	réglementation et l'accès à l'information		
Composante 2 : Compétitivité et croissance des MPME	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un centre de développement des entreprises (création d'un centre de développement des entreprises, ou « Maison de l'Entreprise ») • Renforcement des capacités des MPME, adoption de technologies et adaptation écologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Les MPME évoluant dans l'informel • Les Jeunes Entrepreneurs et Startups • Les Femmes Entrepreneurs • Les Populations Rurales • Les Personnes en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés d'accès à l'information pour la création et la gestion d'une entreprise • Obstacles physiques d'accès à l'information • Manque de formation en gestion d'entreprise et en technologies • Manque de réseaux professionnels et de mentoring • Difficultés d'accès aux technologies et aux formations spécialisées • Difficultés d'accès aux garanties et aux crédits bancaires • Porteurs de projets innovants manquant d'accès aux fonds d'amorçage. • Revenus irréguliers et imprévisibles
Composante 3 : Inclusion financière	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une infrastructure de crédit de base • Renforcement de la supervision financière et de la viabilité du secteur des IMF • Promotion du financement des PME par le biais d'une garantie de crédit partielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Les MPME évoluant dans l'informel • Les Jeunes Entrepreneurs et Startups • Les Femmes Entrepreneurs • Les Populations Rurales • Les Minorités ethniques et communautés marginalisées 	<ul style="list-style-type: none"> • Coopératives féminines souvent exclues des circuits financiers formels • Éloignement géographique des services financiers • Faible niveau d'alphabétisation financière • Dépendance aux cycles saisonniers et vulnérabilité climatique • Difficultés d'accès aux services bancaires traditionnels

Composantes	Sous-Composantes	Groupes sociaux vulnérables identifiés	Obstacles
			<ul style="list-style-type: none"> • Obstacles physiques d'accès aux services financiers - Discrimination dans l'accès au crédit • Manque d'adaptation des services aux besoins spécifiques. • Barrières linguistiques dans l'accès aux services • Méfiance envers les institutions formelles • Pratiques financières traditionnelles non reconnues par le système formel
Composante 4 : Gestion de projet, suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion fiduciaire et des garanties, • Collecte de données, • Suivi et l'évaluation, et • Évaluations d'impact. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des jeunes diplômés (hommes/femmes) sans emplois 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés d'accès à l'information concernant le recrutement dans le projet
Composante 5 : CERC	<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'accès rapide aux fonds non engagés en cas de crise ou d'urgence éligible, comme les catastrophes naturelles, les pandémies ou les chocs économiques. 		

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés par des moyens spécifiques, le cas échéant. Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

4 Programme de mobilisation des parties prenantes

4.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Au cours de la préparation du projet, plusieurs réunions de consultation publique ont été organisées dans les principales zones d'intervention du PADSPF. Le tableau 2 ci-dessous récapitule les principales consultations menées qui ont vu la participation de 24 personnes :

Tableau 2 : Synthèse des consultations publiques menées dans le cadre du présent PMPP

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
12-05-2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	ANIE (Consultation publique) Échange avec le Coordinateur Guichet Unique ANIE	<ul style="list-style-type: none"> • Dématérialisation incomplète pour rendre plus performant la création d'entreprise • Acquisition en matériel informatique • Renforcement des Capacités • Difficultés de connexion des antennes provinciales • Archivage numérique des dossiers des entreprises • Un manque de répertoire unifié des entreprises au niveau de l'ANIE • Réforme des textes règlementaires : Texte sur le statut des Entreprises
13-05-2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	DG Senoussi, Directeur Général des Partenariats internationaux (MFBEPIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Que le projet ne soit pas très théorique, plus pratique. • Résultats dans le renforcement des capacités des entreprises en adéquation avec la réalité. • Comment faire des IMF dormantes ? est-il possible, à travers le projet de les booster ? • Plusieurs PTF apportent leurs appuis techniques et financiers au secteur privé tchadien et aux institutions des finances avec des moyens divers. • Financement des PME : Risques concernant la Composante 3, mettre en place un mécanisme de garantie à 2 niveaux.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
13-05-2025	NDJAMENA	Consultation publique	CCIAMA	<ul style="list-style-type: none"> • Attente de financements pour les MPME grâce à ce Projet. • Ça fait Longtemps qu'il n'y a pas eu de projet de cette envergure dans le secteur privé. • La Maison de l'entreprise est importante, la CCIAMA est actuellement en train de construire la maison de l'entreprise. • Mise en place d'un fonds de garantie de crédits est importante. • Appuis de façade sur le fonds de garantie. • Financement des micro-crédits et accompagner des entreprises informelles.
13/05/2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	AAZES	<ul style="list-style-type: none"> • Le développement des ZES demande beaucoup de moyens. • Le Conseil présidentiel sur le climat des affaires au Tchad n'a pas intégré l'AAZES parmi ses membres.
14-05-2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	Tribunal de Commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Problème d'infrastructures au niveau de la justice. • La conduite des affaires commerciales par les magistrats laisse à désirer. • Les magistrats des tribunaux de commerce manquent de sécurité dans l'exercice de leurs fonctions. • Pas de moyens de déplacement adéquat pour les juges. • Les juges manquent de conscience professionnelle pour faire correctement leur profession !

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Les profils des magistrats sont divers avec des backgrounds parfois sans lien avec le droit. • Le manque de célérité dans le traitement des affaires commerciales.
14-05-2025	NDJAMENA	Consultation publique	APEC	<ul style="list-style-type: none"> • Les banques ne financent pas les PME à cause des leurs profils à risque. • En plus de la digitalisation du guichet unique de l'ANIE, il y a un besoin d'archivage de tous les formats. • La situation des très petites entreprises est inquiétante, si possible penser à les bancariser afin qu'elles soient éligibles aux crédits islamiques. • Pour les PME, un manque d'éducation financière importante. • SARL : Constituer le capital devant un notaire. • Le fonds de garantie partielle risque d'être un échec de son opérationnalisation. • Le statut de l'entrepreneur à adopter dans le cadre de ce projet. • Le non-remboursement des crédits par les PME. • La plupart des banques locales ne prennent pas en compte le risque climatique.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
14-05-2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	DOUANE	<ul style="list-style-type: none"> • Apport de la Douane dans le secteur climat d'affaires est important. • Aucune information des mesures et procédures de l'OMC et de l'OMD faute de paiement par l'État tchadien de sa cotisation auprès de ces deux organisations internationales. • La non-implémentation des nouvelles technologies dans les opérations douanières. • Le problème des intermédiaires entre les opérateurs économiques et la Douane.
14-05-2025	NDJAMENA	Consultation Institutionnelle	Impôts Mr ESSRASS Sikasse	<ul style="list-style-type: none"> • La DGI se modernise depuis 5 ans. • Des reformes administratives sont réalisées. • Composante 2 du projet : Compétitivité des entreprises, des efforts sont faits pour la baisse des impôts et l'Inclusion financière. • Beaucoup d'entreprises tchadiennes sont dans l'informel, mieux structurer les Entreprises • Méconnaissance des textes fiscaux par beaucoup de PME. • La facturation électronique qui se développe de plus en plus. • La digitalisation des impôts trouve une certaine résistance auprès des agents des impôts. • La simplification des procédures de paiements des impôts est effective grâce à la dématérialisation du système.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Des efforts ont été faits par le Gouvernement en faveur de la baisse des impôts sur les sociétés (30% aujourd'hui). • Le manque de moyens financiers pour bien communiquer sur la dématérialisation du système et son appropriation par les contribuables.
14-05-2025	N'Djaména	Consultation publique	Association Bet Al Nadjah (BAN)	<ul style="list-style-type: none"> • Les MPME dans le secteur agricole font face à des risques climatiques importants ces dernières années (inondations surtout). • Le financement des MPME par des prêts d'honneur est l'approche développer par BAN. • Difficultés / Défaut de garantie des crédits aux MPME. • Le fonds de garantie des crédits développé par le FAGACE n'est pas adapté au contexte du Tchad. • Les taux de crédits peuvent être importants pour les MPME. • Obstacles majeurs aux MPME : le manque de financement aux microprojets (accès) et l'environnement socio-économique défavorable au développement des entreprises locales.
15/05/2025	N'Djaména	Consultation publique	CNPT Mr ALLA HESSEM BIENVENU	<ul style="list-style-type: none"> • Bien positionner le Ministère du Commerce à un haut rang pour lui permettre de soutenir les actions des opérateurs économiques. • Donner les moyens au Ministère du Commerce pour protéger les opérateurs économiques.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Des documents existent mais leur mise en pratique pose des problèmes. • Bcp d'investisseurs veulent s'installer au Tchad mais se retiennent à cause de la pression fiscale, l'insécurité. • La multitude de taxes : Droit de Douane, TVA import élevé, Précompte IS – IRPP, Redevance Statistique Import, Taxe Commune d'Importation, Taxe de Contribution Commerciale, Taxe pour la protection de l'environnement. • Non-Consultation du Patronat dans l'élaboration du budget. • Baisse du nombre des entreprises au Tchad de 36.000 en 2022 à à peine 10.000 Entreprises en 2023. • Amener les Entreprises attributaires des marchés publics à adhérer au CNPT. • Beaucoup d'entreprises formelles risquent de migrer vers l'informel. • Former les magistrats pour une bonne la justice commerciale • Le nombre des magistrats au niveau du Tribunal de Commerce n'est pas proportionnelle au nombre des entreprises. • Le Code du travail n'est pas en faveur des employeurs. • Révision du Code du travail actuel pour équilibrer les avantages entre les employés et leurs employeurs.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Un Mécanisme de coordination entre le Tribunal de Commerce et le Ministère du Commerce sur la justice Commerciale est nécessaire.
20-05-2025	MOUNDOU	Consultation Institutionnelle	Délégué Général de la Province du Logone occidental	<ul style="list-style-type: none"> • Salue globalement le projet. • Des soucis par rapport aux critères de sélection des entreprises pour l'octroi des crédits ; • Pas de procédures d'archivages des casiers judiciaires. • Le fonds de garantie des crédits va beaucoup aider les MPME. • Plus on améliore le système par la dématérialisation, plus le risque de corruption est important. • L'octroi des crédits aux PME est une bonne action pour le développement des MPME et la création des emplois.
20-05-2025	MOUNDOU	Consultation Institutionnelle	Délégués provinciaux des finances, du Plan et de l'économie et le chef d'antenne de l'ANIE	<ul style="list-style-type: none"> • Il existe une légèreté dans la mise en œuvre des projets Banque mondiale globalement au Tchad ; • Pas de suivi rigoureux des projets financés par la Banque mondiale. • L'ANIE souffre d'un manque de personnel à Moundou ; • Pas de local pour l'ANIE, actuellement logé dans les locaux de la Délégation provinciale des finances. • Plus de 80% des entreprises n'ont pas d'adresses de localisation ;

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Le guichet unique est centralisé à N'Djaména, ce qui rend difficile la création des entreprises par l'antenne de l'ANIE à Moundou. • Manque de communication auprès des entreprises évoluant dans l'informel. • Le projet va-t-il continuer à assurer le fonctionnement des réalisations après sa clôture ? • Les difficultés d'utilisation du système e-tax sont normales au tout début, mais vont se dissiper une fois que les opérateurs économiques vont se familiariser. • Quels sont les critères d'octroi des financements aux MPME ?
21-05-2025	MOUNDOU	Consultation publique	CCIAMA MOUNDOU Président : MOUSSA SALEH BRAHIM Et membres	<ul style="list-style-type: none"> • Content de voir le projet l'équipe du projet • Habituellement aucune consultation des parties prenantes en province • Apprécie les activités du projet • Difficultés d'information sur les projets financés par la Banque mondiale • Problèmes d'énergie pour faire fonctionner les commerces, à l'exemple du grand marché à Moundou qui se trouve dans l'obscurité. • Problèmes liés au manque d'infrastructures routières pour relier les petites localités à la ville de Moundou surtout en saison pluvieuse.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'appui, d'accès aux crédits pour les entreprises à Moundou. • Faible moyen financier des PME pour l'accès aux marchés. • Concentration des projets à N'Djaména, les provinces ne sont pas impliquées dans la conception des projets. • Difficultés dans les transactions bancaires avec la BEAC hors zone CEMAC avec pour conséquences des retards dans les paiements des fournisseurs étrangers, générant la corruption au niveau de la BEAC et créant des charges additionnelles au niveau des cours des devises. • Arrêt de l'huilerie de la CotonTchad avec pour conséquences le non-paiement des fournisseurs et commerçants locaux et la mise au chômage des employés de ladite société. • Difficultés avec le Tribunal de commerce pour la création du RCCM à cause du manque d'électricité au Tribunal la plupart du temps et des greffiers absents et ou nonchalants. • Réactualiser le centre de développement des entreprises pour l'accompagnement des opérateurs économiques. • Difficultés d'accès à l'internet pour le règlement des impôts. • Problème de sécurisation des marchandises à la Douane de Moundou car exposées au bord de la route nationale et au niveau du pésage (pont bascul).

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Aucune tolérance possible au pèsage des marchandises (par exemple au Cameroun, il existe une tolérance de surplus de marchandises jusqu'à 1,5 tonne). • Le pont bascule se retrouve dans une zone urbanisée avec les risques d'accidents et de perturbation de la circulation. • Concernant les impôts, pour les commerçants soumis à l'IGL, le paiement par Moov, les impôts varient de 15000 FCFA à directement 100000 FCFA. Ce qui est énorme pour cette catégorie de commerçants. Cette situation conduit à la corruption avec les agents des impôts. • Difficultés à générer des factures électroniques sur le système digital des impôts. • Les commerçants n'ont pas l'habitude de prendre des crédits auprès des banques à cause des taux d'intérêts interdits en Islam. • Les critères d'accès aux crédits sont difficiles à remplir pour les PME locales. • Malgré la suppression du centre de formalité au profit de l'ANIE, les jeunes opérateurs économiques font toujours recours en premier lieu à la Chambre de commerce locale pour la création de leurs entreprises.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
21-05-2025	MOUNDOU	Consultation Institutionnelle	Tribunal de commerce de Moundou	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de moyens matériels pour exécuter les activités à cause du manque d'énergie, du matériel didactique, de la digitalisation des archives du Tribunal) • Manque de sensibilisation des opérateurs économiques par l'ANIE • Beaucoup d'entreprises locales sont dans l'informel • Les commerçants locaux ne comprennent pas le rôle du tribunal de commerce. • Pas assez d'affaires au Tribunal de commerce de Moundou. • Certaines affaires d'ordre commercial sont le plus souvent traitées par d'autres juridictions au Palais de justice de Moundou. •
21-05-2025	MOUNDOU	Consultation publique	BET AL NADJAH, Antenne de Moundou Monsieur Djimadoum, référent MPE Moundou.	<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup d'entreprises sont dans l'informel. • Bel Al Nadjah octroie des prêts d'honneur, sans taux d'intérêt, ne sont pas suffisants face aux besoins en financements des MPME (12 MPME ont été sélectionnés par BAN pour obtenir les prêts d'honneur contre 164 candidatures). • L'instrument de garantie bancaire pour les crédits prévu par le projet est vraiment intéressant. • Le projet va probablement améliorer l'écosystème des entreprises locales.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • Le projet offre des opportunités de collaboration pour l'association BAN. • Les MPME souffrent du manque de financement et d'accompagnement. • Les MPME dirigées des femmes remboursent mieux que celles dirigées par des hommes. • Il existe un risque climatique important pour les entreprises qui ont pris des crédits surtout ces trois dernières années pour les projets agricoles. • Il n'existe pas de mécanisme d'exonération des MPME en phase de création et de développement.
21-05-2025	MOUNDOU	Consultation Institutionnelle	ONAPE MOUNDOU Moubarak ADOUM HASSAN, Chef de bureau.	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'absorption de la main d'œuvre. • La fonction publique ne peut pas absorber tous les jeunes en âge de travailler. • L'ONAPE salue ce projet qui vient en appui aux MPME. • L'ONAPE de Moundou possède une base de données importantes des projets des jeunes qui sont en attente de financements. • Il existe une forte demande en matière de financement pour les MPME à Moundou. • Le mécanisme de garantie partielle qui sera développé par le projet est important.

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<ul style="list-style-type: none"> • L'ONAPE a développé divers instruments de garantie des crédits : soit par un avaliseur, en l'occurrence un fonctionnaire proche parent du demandeur de crédit, soit par l'hypothèque d'un terrain. • Il existe moins de difficultés pour l'ONAPE de recouvrer les crédits alloués aux MPME. • Plusieurs emplois sont créés grâce aux crédits accordés aux MPME par l'appui de l'ONAPE. • ONAPE renforce les capacités des jeunes pour leur réinsertion socio-professionnelle. • Il n'existe pas de synergie d'action entre les acteurs de l'entrepreneuriat à Moundou. • Dans le secteur agricole, l'approche adoptée pour octroyer des crédits consiste à passer par les chefs de canton qui connaissent bien leurs sujets et ont la possibilité de les convaincre de rembourser. • Les AGR dirigées par des femmes aux marchés de Moundou réussissent mieux à rembourser leurs crédits en respectant les délais. • Les délégués des différents marchés appuient l'ONAPE dans le recouvrement des crédits. • Pour les projets agricoles, l'ONAPE intègre les risques climatiques dans l'octroi des crédits et appliquent une politique

Date	Lieu	Type de Consultation	Participants	Principales questions abordées
				<p>souple envers les MPME en cas d'inondation par exemple ou de pertes de cultures.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ONAPE accepte de refinancer tout au plus deux fois les MPME qui ont réussi à rembourser leurs crédits une première fois et qui en font une demande.
21-05-2025	MOUNDOU	Consultation Institutionnelle	MAIRIE DE MOUNDOU Échange avec le SG	<ul style="list-style-type: none"> • C'est un bon projet pour les jeunes entrepreneurs de la ville de Moundou. • Manque de formation / sensibilisation sur l'entrepreneuriat. • Le manque d'esprit d'entrepreneuriat par les jeunes de Moundou. • Le manque d'accompagnement des MPME existantes. • Il existe une réelle pression fiscale envers les MPME qui pousse certaines d'entre elles à abandonner leurs activités. • Les MPME préfèrent exercer dans l'informel à cause des fiscaux.

4.2 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l'institution. Le tableau 3 fait un récapitulatif des différentes étapes du PMPP en lien avec les parties prenantes visées.

Tableau 3 : tableau récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
Préparation	Grand public, MPME, institutions gouvernementales	Présenter le projet et recevoir des commentaires sur ses activités, identifier les besoins et préoccupations	Consultations publiques, réunions formelles, focus groupes	Ministère du Commerce et de l'Industrie, Unité de Gestion du Projet	<i>Mensuelle, Depuis décembre 2024.</i>
Préparation	Femmes entrepreneurs, jeunes startups	Consultations spécifiques sur l'inclusion financière et l'accès au financement	Réunions spécialisées, groupes de discussion séparés	Spécialistes en sauvegarde sociale, institutions spécialisées dans l'entrepreneuriat	Trimestriel
Préparation	Populations rurales, secteur informel	Sensibilisation sur les opportunités du projet, identification des obstacles	Consultations locales, utilisation des langues locales	Points focaux locaux, chefferies traditionnelles	Mensuel
Mise en œuvre	Toutes les parties prenantes	Rendre compte des progrès, mener des consultations sur les principaux risques	Réunions publiques, site web, médias	Unité de Gestion du Projet	Trimestriel
Mise en œuvre	Bénéficiaires directs (MPME)	Suivi de la satisfaction, ajustements des interventions	Enquêtes, entretiens individuels, visites de sites	Équipe de suivi-évaluation UGP	Semestriel

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
Mise en œuvre	Groupes vulnérables	Consultations spécifiques sur l'accès aux bénéficiaires du projet	Méthodes adaptées, communication orale avec points focaux	Spécialistes sociaux, ONG	Trimestriel
Tout au long du projet	Toutes les parties prenantes	Communiquer des informations sur la gestion des plaintes	Tous canaux de communication, formation du personnel	Comité de gestion des plaintes	Permanent
Clôture	Toutes les parties prenantes	Diffusion des résultats, leçons apprises, valuation finale	Réunions publiques, rapports, médias	Unité de Gestion du Projet	Fin de projet

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

Le projet sollicitera les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés identifiés (femmes entrepreneurs, jeunes startups, populations rurales, travailleurs du secteur informel, personnes en situation de handicap, minorités ethniques) suivant les méthodes suivantes :

Méthodes de consultation adaptées :

Pour les femmes entrepreneurs :

- Mise en place de groupes spécifiques de femmes pour leur permettre de libérer la parole féminine et défendre leurs points de vue
- Réunions séparées avec les femmes dans les villes d'intervention du projet
- Partenariat avec les organisations féminines existantes
- Horaires de consultation adaptés aux contraintes familiales

Pour les jeunes entrepreneurs :

- Utilisation des technologies numériques et réseaux sociaux
- Partenariat avec les incubateurs et associations de jeunes
- Sessions de consultation dans les universités et centres de formation

Pour les populations rurales et le secteur informel :

- Communication orale avec des points focaux locaux
- Utilisation des langues locales et des interprètes
- Consultation via les chefferies traditionnelles et leaders communautaires
- Réunions dans les lieux habituels de rassemblement communautaire

Pour les personnes en situation de handicap :

- Accessibilité physique des lieux de consultation
- Adaptation des supports de communication (braille, langue des signes)
- Partenariat avec les associations de personnes handicapées

Mesures pour éliminer les obstacles à la participation :

- **Prise en charge financière :** Transport, hébergement et restauration des participants qui devront se déplacer

- **Flexibilité temporelle** : Choix de l'heure et du jour des rencontres en concertation avec les parties prenantes
- **Adaptation linguistique** : Communication en français, arabe et langues locales
- **Accessibilité géographique** : Organisation de consultations dans les zones reculées
- **Sensibilisation culturelle** : Respect des traditions et coutumes locales
- **Formation du personnel** : Sensibilisation de l'équipe projet aux besoins des groupes vulnérables
- **Partenariats stratégiques** : Implication des leaders communautaires, organisations de la société civile et ONG pour faciliter l'identification et la prise en compte des groupes vulnérables.

5 Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

5.1 Modalités de mise en œuvre et ressources

Le Ministère du Commerce et de l'Industrie sera chargé des activités de mobilisation des parties prenantes. Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et les différentes directions techniques impliquées dans la mise en œuvre du PADSPF. La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombe au Coordonnateur de l'Unité de Gestion du Projet (UGP).

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet sont les suivantes :

Structure organisationnelle :

- **Coordination générale** : Unité de Gestion du Projet (UGP) sous la tutelle du Ministère du Commerce et de l'Industrie
 - **Spécialistes techniques** : Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP
 - **Points focaux locaux** : Représentants dans les zones d'intervention (N'Djaména, Moundou, Sarh, Abéché)
- **Partenaires d'exécution** : institutions spécialisées, ONG locales, organisations de la société civile,

Mécanismes de coordination :

- Comité technique de préparation et de mise en œuvre du projet
- Coordination avec les directions générales des ministères impliqués
- Partenariat avec les organisations professionnelles (CCIAMA, CNPT)
- Collaboration avec les collectivités territoriales.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans un système de gestion de l'information du projet comprenant :

- Registre des consultations et réunions
- Base de données des parties prenantes
- Système de suivi des feedbacks et recommandations
- Rapports périodiques de mobilisation

Le budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP est de **362 600 000 FCFA**. La ventilation dudit budget figure à l'annexe 2.

6 Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système qui permet de soumettre et de traiter aussi rapidement que possible non seulement les plaintes, mais aussi les questions, suggestions, réactions positives et préoccupations des parties touchées par un projet au sujet de la performance environnementale et sociale dudit projet.

6.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes du PADSPF est conçu pour être accessible, transparent et efficace. Il prend en compte les spécificités culturelles et linguistiques du contexte tchadien et assure une prise en charge appropriée de tous les types de plaintes, y compris celles liées à l'exploitation et aux abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS). Le tableau 4 illustre les différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 4 : Tableau des étapes du mécanisme de gestion des plaintes

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	<i>Mécanisme de gestion des plaintes aux niveaux national (UGP), régional (Points focaux) et local (comités communautaires)</i>		
Enregistrement des plaintes	<p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne téléphonique gratuite exploitée par l'UGP, Tel : ... • Service de messages courts (SMS), Tel : • Courriel à l'adresse dédiée du projet, en personne dans les bureaux de l'UGP et points focaux • Registre de doléances ou boîtes à suggestions situées dans les lieux publics • Médias sociaux (comptes officiels du projet) • Formulaire en ligne sur le site Web du projet • Communication orale via les points focaux pour les groupes non alphabétisés 	Dès réception	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise à l'UGP, enregistrée dans le système de gestion des plaintes et classée selon les types suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Plaintes techniques (mise en œuvre du projet) • Plaintes environnementales et sociales • Plaintes liées à l'EAS/HS • Suggestions d'amélioration • Demandes d'information 	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Accusé de réception et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte avec un numéro de suivi	Dans les deux jours suivant la réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Vérification, enquête, action	L'enquête sur la plainte est menée par l'équipe compétente de l'UGP Un projet de résolution est formulé et communiqué au plaignant	Dans un délai de dix jours ouvrables	Comité des plaintes composé de représentants de l'UGP, spécialistes techniques, représentants communautaires
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées dans le système de gestion et communiquées trimestriellement à l'UGP et à la Banque mondiale	Trimestriel	Spécialistes en sauvegarde
Retour d'informations	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis via enquêtes de satisfaction	Après chaque résolution	Équipe de suivi-évaluation
Formation	Formation du personnel de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants sur : <ul style="list-style-type: none"> • Procédures de gestion des plaintes • Sensibilité culturelle et genre • Gestion des cas d'EAS/HS 	Avant le démarrage et annuellement	UGP, Spécialistes en formation

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication avec les groupes vulnérables 		
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	Le cas échéant, versement de réparations suite au règlement de la plainte selon les procédures établies, incluant l'évaluation des dommages, la détermination des montants et l'identification des bénéficiaires	Selon les cas	Comité des plaintes, Coordination de l'UGP
Procédure de recours	<p>En cas d'insatisfaction du plaignant, possibilité de recours auprès :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du Coordinateur de l'UGP • Du Ministère de tutelle • Des mécanismes judiciaires nationaux • Du Panel d'inspection de la Banque mondiale 	30 jours après notification de la décision	Autorités compétentes selon le niveau de recours

Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs

Un mécanisme spécifique pour les travailleurs du projet sera décrit de façon détaillée dans les Procédures de gestion de la main-d'œuvre et autres documents du projet. Ce mécanisme couvrira :

- Les conditions de travail et de sécurité
- Les relations employeurs-employé
- Les questions de discrimination et harcèlement
- Les droits syndicaux et de représentation

Mécanisme spécialisé pour les plaintes EAS/HS

Un mécanisme spécialisé sera mis en place pour recevoir et gérer en toute sécurité et dans le respect de l'éthique les plaintes pour exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) :

- **Canaux confidentiels** : Ligne téléphonique dédiée, email sécurisé, points focaux formés
- **Personnel spécialisé** : Fournisseurs de services de VBG formés et certifiés
- **Procédures sécurisées** : Protection de l'identité des plaignants, consentement éclairé
- **Orientation vers les services** : Liaison avec les services de santé, juridiques et psychosociaux
- **Suivi spécialisé** : Rapportage selon les protocoles de protection des victimes.

7 Suivi et rapports

7.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Les rapports sur le PMPP comprendront :

- i) Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES n° 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- ii) Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier : a) les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan pour les peuples autochtones ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ; b) les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ; c) les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs. Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.
- iii) Des rapports quantitatifs basés sur les indicateurs inclus dans le PMPP. On trouvera à l'annexe 3 un exemple d'indicateurs de suivi et de rapports.

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

Les synthèses et les rapports internes trimestriels sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet.

Mécanismes spécifiques de notification aux parties prenantes :

Rapports publics trimestriels : Publication de bulletins d'information sur l'avancement du projet, les principales activités réalisées et les résultats obtenus, diffusés via :

- Site web du projet
- Médias locaux (radio, télévision, presse écrite)
- Réseaux sociaux
- Affichage dans les lieux publics

Réunions de restitution semestrielles : Organisation de réunions publiques dans les zones d'intervention pour présenter :

- L'état d'avancement du projet

- Les résultats des consultations précédentes
- Les ajustements apportés suite aux recommandations
- Les perspectives pour la période suivante

Rapports annuels : Publication d'un rapport annuel complet comprenant :

- Bilan des activités de mobilisation des parties prenantes
- Analyse des plaintes et de leur traitement
- Évaluation de l'efficacité du PMPP
- Recommandations pour l'amélioration continue

Communication ciblée : Rapports spécifiques aux différents groupes de parties prenantes selon leurs besoins et intérêts :

- Rapports techniques pour les institutions gouvernementales
- Bulletins simplifiés pour les communautés locales
- Rapports sectoriels pour les organisations professionnelles
- Rapports de performance pour les partenaires techniques et financiers

Calendrier de notification : Ces comptes rendus aux parties prenantes seront effectués selon le calendrier suivant :

- Bulletins d'information : Trimestriels
- Réunions de restitution : Semestrielles
- Rapports annuels : Annuels
- Communications d'urgence : Au besoin, dans les 48 heures

Annexes

- Annexe 1. Modèle de procès-verbal/compte rendu de réunions de consultation
- Annexe 2. Exemple de tableau budgétaire de PMPP
- Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

D'autres annexes peuvent comprendre :

- Des résumés visuels tels que cartographie des parties prenantes ou diagrammes de parties prenantes
- Un formulaire de dépôt de plainte
- Des cartes de projets (s'il y a lieu)

Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Synthèse des commentaires	Réponse de l'équipe de projet	Action(s) de suivi/Étapes suivantes

Annexe 2 : tableau budgétaire de PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coût total
1. Estimation des salaires du personnel* et des dépenses connexes				
1a. consultant en communication	1	1 500 000	5	90 000 000
1b. frais de déplacement du personnel	5	100 000	5	30 000 000
1c. salaires estimés des agents de liaison communautaires	4	100 000	5	24 000 000
2. Consultations/réunions participatives de planification ou de prise de décision				
2a. réunions de lancement du projet	2	30 000 000	1	60 000 000
2b. organisation de groupes de discussion	2	1 000 000	6	12 000 000
3. Campagnes de communication				
3a. affiches, dépliants	1	2 000 000	2	4 000 000
3b. campagne dans les médias sociaux	4	5 000 000	2	40 000 000
4. Formations				
4a. formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	1	10 000 000	1	10 000 000
4b. formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	1	10 000 000	1	10 000 000
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires				
5a. enquête sur la perception à mi-parcours du projet	1	15 000 000	1	15 000 000
5b. Enquête sur la perception en fin de projet	1	15 000 000	1	15 000 000
6. Mécanisme de gestion des plaintes				

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coût total
6a. formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes	1	8 000 000	1	8 000 000
6b. boîtes à suggestions dans les lieux spécifiques dans la zone du projet	6	50 000	3	900 000
6c. Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes	6	150 000	3	2 700 000
<i>6d. Enquêtes sur les plaintes/visites sur place</i>	20	500 000	3	30 000 000
<i>6e. système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (établissement et maintenance)</i>	1	10 000 000	1	10 000 000
<i>6f. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes</i>	1	1 000 000	1	1 000 000
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				362 600 000

*Note : Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
<p>Mécanisme de gestion des plaintes. Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ? L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ? • Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information • Demandes d'information émanant des organismes compétents • Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet • Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par chantier, réglées dans un délai déterminé • Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu) • Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par catégorie de 	<p>Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées</p>

		plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.	
<p>Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets.</p> <p>Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ? Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ? Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ? 	<ul style="list-style-type: none"> Participation active des parties prenantes aux activités Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet 	<p>Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes</p> <p>Fiches d'évaluation</p> <p>Enquêtes structurées</p> <p>Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet</p>
<p>Efficacité dans la mise en œuvre.</p> <p>Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ? L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ? 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets 	<p>Stratégie de communication (calendrier des consultations)</p> <p>Discussions de groupe périodiques</p> <p>Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants</p>

¹ Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet peuvent toucher de manière disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de saisir les répercussions d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et la mobilisation des parties prenantes soient adaptées de manière à prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou individus, et à garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. La vulnérabilité peut être liée à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.