Public Disclosure Authorized

Public Disclosure Authorized

REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

PRESIDENCE

---

Programme de Réformes pour l'Efficacité de l'Administration

(PREA)

---

Coordination Générale

(CG)

---

# PROJET DE GOUVERNANCE DIGITALE ET DE GESTION DE L'IDENTITE MALAGASY (PRODIGY)

## P169413

# PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

**Version finale**

**Février 2020**

# 1 Table des matières

2 INTRODUCTION ..... 4
2.1 Contexte du présent document ..... 4
2.2 Objectif du Projet ..... 4
2.3 Objectif du PMPP ..... 4
3 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ..... 5
4 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES ..... 9
4.1 Identification des parties prenantes ..... 9
4.2 Cartographie des parties prenantes ..... 11
4.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables ..... 12
4.4 Analyse des parties prenantes ..... 13
5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ..... 15
5.1 Mobilisation des parties prenantes ..... 15
5.2 Activités de renforcement de capacités ..... 15
5.3 Méthodes de mobilisation des parties prenantes ..... 15
5.4 Méthode proposée pour la diffusion des informations ..... 17
5.5 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables ..... 17
5.6 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes ..... 18
1.1. Clarification des thèmes additionnels des consultations des parties prenantes nécessaires pour les options techniques du projet ..... 19
1.2. Mise en place de la stratégie de communication ..... 19
1.3. Lancement opérationnel et technique du projet ..... 19
1.4. Lancement officiel du projet ..... 19
1.5. Gérer les risques environnemental et social du projet ..... 19
1.6. Atelier de réflexion et de travail d'échange et de collecte de besoins dans chaque Région/District concerné ..... 20
1.7. Création et diffusion des informations dans le site web du projet ..... 20
5.7 Examen des commentaires ..... 22
5.8 Phases ultérieures du projet ..... 22
6 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ..... 23
6.1 Ressources ..... 23
6.2 Fonctions de gestion et responsabilités ..... 23
7 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PROJET ..... 24
7.1 Principes généraux ..... 24

7.2 Catégories de plaintes pouvant touchés les travailleurs ..... 24
7.3 Porte d'entrée des plaintes ..... 24
7.4 Dispositifs de traitement des plaintes ..... 24
7.4.1 Dispositif institutionnel ..... 24
7.4.2 Niveau de traitement ..... 25
7.5 Mode de traitement ..... 25
7.6 Etape de traitement des plaintes à l'amiable ..... 25
7.7 . Mode de traitement ..... 26
7.7.1 Mode de traitement standard : ..... 26
7.7.2 Mode de traitement des cas spécifiques : Cas de violences basées sur le genre (VBG) ..... 26
7.7.3 Corruption ..... 26
7.7.4 Procédure particulière pour le traitement de cas de plaintes touchant les cadres du projet 26
7.8 Délai de traitement et clôture de cas ..... 26
7.8.1 Délai de traitement ..... 26
7.8.2 La clôture d'un cas (feedback loop closure) : ..... 27
7.9 Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges ..... 27
8 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS ..... 28
8.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ..... 28
8.2 Rapports périodiques ..... 28
8.2.1 Rapport sur le MGP ..... 28
8.2.2 Rapports aux groupes de parties prenantes ..... 28
9 ANNEXE ..... 29
Annexe 1 : Plan de communication des parties prenantes ..... 29
Annexe 2 : Résumé des activités antérieures ..... 33
Annexe 3.: Formulaire de plaintes ..... 35
Annexe 4 : Fiche de synthèse et de résolution de plaintes ..... 37
Annexe 5 : Registre d'enregistrement de plaintes ..... 39

**LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1. Les différentes consultations dans le cadre du projet ..... 6
Tableau 2 : Identification préliminaire des parties prenantes touchées par le projet et de leurs intérêts . 9
Tableau 3 : Cartographie des parties prenantes ..... 11
Tableau 4 Profil des parties prenantes des parties prenantes ..... 12
Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes ..... 13
Tableau 6. Récapitulatif des méthodes de consultation appropriées pour les parties prenantes ..... 15
Tableau 7 : Calendrier prévisionnel de la réalisation des activités découlant des objectifs. ..... 19
Tableau 8 : Personnels Responsables ..... 23

**ACRONYMES**

| | |
|---|---|
| AFD | Agence Française de Développement |
| ARMP | Autorités de Régulations des Marchés publics |
| ARTEC | Autorité de Régulation des Technologies de Communication |
| BAD | Banque Africaine de Développement |
| BIANCO | Bureau Indépendant Anti-Corruption |
| CDMT | Cadre de Dépenses à Moyen Terme |
| CGP | Comité de Gestion des Plaintes |
| CR | Commune Rurale |
| CRVS | Civil Registration and Vital Statistics |
| CSB | Centre de Santé de Base |
| CTD | Collectivité Territoriale Décentralisée |
| DPSE | Directeur de Programmation et de Suivi Evaluation |
| GIZ | Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit |
| IEC | Information Education Communication |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| MID | Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation |
| MINSAN | Ministère de la Santé |
| NES | Normes Environnementales et Sociales |
| OCFP | Organes de Contrôle des Finances Publiques |
| OMS | Organisation Mondiale de la Santé |
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| OSC | Organisations de la Société Civile |
| PAC | Pôles Anti-Corruption |
| PMO | Partenaires de Mise en Œuvre |
| PMPP | Plan de Mobilisation des Parties Prenantes |
| PNUD | Programme des Nations Unies pour le Développement |
| PREA | Programme de Réforme pour l'Efficacité de l'Administration |
| PRODIGY | Projet de Gouvernance Digitale et Gestion de l'Identité Malagasy |
| SLC | Structure Locale de Concertation |
| STD | Services Techniques Déconcentrés |
| UGP | Unité de Gestion du Projet |
| UNICEF | United Nations of International Children's Emergency Fund |
| USAID | US Agency for International Development |
| VBG | Violences Basées sur le Genre |

# 2 INTRODUCTION

## 2.1 Contexte du présent document

Le Gouvernement Malagasy s'est engagé à relever les défis pour une administration efficace et est conscient que toutes les réformes réalisées et celles à entreprendre doivent converger de manière coordonnée et harmonisée vers l'amélioration des services publics et la satisfaction des contribuables et des citoyens.

Le gouvernement lui-même, pour renforcer cet engagement, a adopté la nouvelle loi n° 021-2018 du 30 mai 2018 relative à l'état civil qui consacre la mise en place d'un identifiant unique à la naissance, et a initié avec la Banque Mondiale un Projet de Gouvernance Digitale et de Gestion de l'Identité Malagasy (PRODIGY) qui a comme idée maitresse de bâtir les fondamentaux d'une gouvernance digitale responsable, s'articulant autour de (i) la modernisation des systèmes d'identité et d'identification, (ii) la transformation digitale du secteur public et (iii) le dynamisme du secteur privé dans l'économie numérique.

L'adoption de la nouvelle loi n°021-2018 relative à l'état civil par la mise en place d'un identifiant unique à la naissance, suppose une redéfinition des systèmes de gestion de l'état civil et de l'identification civile tout en permettant une réorganisation de la fourniture de services de façon inclusive, tirant le meilleur usage des possibilités offertes par le numérique.

## 2.2 Objectif du Projet

L'objectif de développement du projet est d'accroître l'accès inclusif à l'identité juridique et d'améliorer la prestation des services en rationalisant et en numérisant les processus gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises, tout en favorisant le développement d'un numérique national secteur privé.

Le projet a 04 composantes :

- **Composante 1 - Création d'un système de gestion de l'identité consolidé et interopérable** : Cette composante vise à combler les lacunes et les inefficacités du système actuel de gestion de l'identité. Les objectifs de cette composante sont de : (i) faciliter et sécuriser l'accès aux services d'état civil et à l'identité juridique de tous les citoyens; et (ii) fournir les fondements institutionnels et technologiques pour soutenir l'accès simplifié aux services et aux avantages publics, ainsi que les efforts du gouvernement numérique. Les principaux bénéficiaires de cette composante seront les institutions chargées de l'état civil et de la gestion de l'identité à travers le pays, y compris le ministère de l'Intérieur, les Gouvernements locaux et les tribunaux locaux.

- **Composante 2 - Services gouvernementaux numériques et mobiles** : Ce deuxième volet vise à aborder et à améliorer les problèmes de gouvernance numérique qui mènent à de mauvais résultats en matière de gouvernance et de prestation de services. Les objectifs de cette composante sont (i) d'intégrer une approche axée sur la demande et centrée sur l'utilisateur en matière de prestation de services, améliorant ainsi l'efficacité et la satisfaction des citoyens ; et (ii) accroître la couverture et la qualité des services publics offerts par de multiples canaux (web, téléphone et en personne).

- **Composant 3 - Stimuler le secteur privé numérique domestique** : Le troisième volet vise à renforcer la connectivité, le capital humain et l'environnement des affaires nécessaires à la promotion de l'économie numérique de Madagascar. Les objectifs de cette composante sont d'augmenter la connectivité des gouvernements locaux, ii) abaisser les obstacles à la formalisation des startups technologiques et des PME, et (iii) encourager la participation des startups et des PME dans les contrats publics de biens et services numériques.

- Composante 4 - Gestion et mise en œuvre du projet : Les principaux objectifs de ce volet sont de renforcer la capacité de mise en œuvre du projet, de soutenir les coûts d'exploitation liés à la gestion de projet et de fournir de l'équipement pour la gestion de projet. Une gestion efficace des projets garantit que les processus de coordination et de gestion du changement nécessaires sont exécutés en temps opportun et de manière efficace.

## 2.3 Objectif du PMPP

Le présent document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet de gouvernance digitale et de gestion de l'identité Malagasy (PRODIGY) selon les dispositions pertinentes de la NES 10 de la Banque Mondiale.

Le Plan est élaboré de façon que les consultations avec les parties prenantes externes soient communiquées et comprises par toutes lesdites parties prenantes durant toutes les phases du Projet. Les parties prenantes comprennent toutes les organisations externes et les personnes susceptibles d'être affectées par le Projet ou qui ont un intérêt dans le Projet.

Le plan présente la démarche à suivre par le Projet afin de mettre en œuvre un robuste programme de dialogue avec tous ces différents groupes de parties prenantes, conformément à la NES 10 de la Banque Mondiale.

Le plan est un document évolutif qui sera développé progressivement. Les mises à jour seront faites au fur et à mesure de la mise en œuvre du projet.

# 3 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Des réunions d'information, enquêtes publiques et de consultation publique se sont tenues avec les différentes catégories de personnes affectées par le projet (les personnels des municipalités rurales, les secrétaires d'état civil dans les communes rurales, les chefs des ménages). Au cours de ces réunions les points suivants ont été développés : consistance du projet, perception du projet par les parties prenantes, problèmes/inquiétudes/craintes évoqués par la mise en œuvre du projet, les problèmes environnementaux et sociaux relatifs à la mise en œuvre du projet, engagement des parties prenantes, recommandations / suggestions (Annexe 2).

*Tableau 1. Les différentes consultations dans le cadre du projet*

| | Lieu et type d'engagement | Date | Participants | Principales questions abordées |
|---|---|---|---|---|
| | **Consultation des parties prenantes de la gestion de l'identité et la gouvernance numérique** | 09 mars 2019 | - Responsables étatiques concernés par les 03 composantes du projet (en charge de l'intérieur, de la santé publique, du foncier, de la télécommunication, de l'éducation nationale et de la protection sociale)<br>- Secteur privé<br>- Organisation de la société civile<br>- Milieu académique<br>- Partenaires techniques et financiers | - Présentation des grandes lignes du projet<br>- Collecte des feed-back des parties prenantes afin d'informer le design du projet |
| | **Consultation publique lors de descente de terrain** | | 91 participants dont 31 Femmes | |
| Region Atsimo Andrefana | Commune Tsianisiha - District Tulear II | 17 juin 2019 | - Maires<br>- Représentants du Conseil Municipal<br>- Personnel de la Commune (Secrétaire d'état civil, trésorier comptable, agent percepteur...)<br>- Chefs fokontany (quartier)<br>- Notables<br>- Représentants de la communauté (grand public)<br>- Police | **a. Sur le projet**<br>- Initiative pertinente mais est-ce qu'elle va vraiment se concrétiser ?<br>- Besoin urgent de la population: quand le projet va commencer?<br>- Doutes exprimés par rapport à d'autres expériences malheureuses en digitalisation (permis de conduire, puces électroniques pour les bœufs), va-t-on installer des puces chez les individus?<br><br>**b. Sur la capacité des communes**<br>- Accès à une électricité assez puissante au sein des communes (vs énergie solaire);<br>- Budget insuffisant de la commune : manque de matériels (ordinateurs …), surtout pour les consommables (papier, encre, crédit internet…) et entretien des matériels |
| | Commune Marofoty - District Tulear II | 18 juin 2019 | | |
| | Commune Andranovory District - Tulear II | 19 juin 2019 | | |
| | Commun Andamasiny Vineta - District Sakaraha | 19 juin 2019 | | |
| | District Tulear II | 17 juin 2019 | Chef de district, Chefs d'arrondissement administratif | |
| Region Haute Matsiatr | Commune Nasandratrony - District Isandra | 20 juin 2019 | - Représentants du Conseil communal | |

| | Lieu et type d'engagement | Date | Participants | Principales questions abordées |
|---|---|---|---|---|
| | Commune Sahambavy - District Lalangina | 20 juin 2019 | - Personnel de la Commune (Adjoint au Maire, Secrétaire d'état civil, trésorier comptable)<br>- Chefs fokontany<br>- Secteur éducation (directrice de collège, institutrice, personnel administratif)<br>- Secteur santé (représentant Centre de Santé de Base),<br>- Associations des femmes, ONG<br>- Notables (Ray aman-dreny...)<br>- Président de "dina" (convention collective au niveau communautaire) | - Manque de capacité des SEC (Secrétaire d'état civil) sur le plan technique (dont l'exigence de la nouvelle loi) et pour la manipulation des nouvelles technologies<br>- Statut des SEC à renforcer : nécessité de contrat plus pérenne avec paiement régulier des indemnités (la plupart sont payés seulement une fois/an);<br>- Va-t-on recruter de nouveau personnel pour remplacer les SEC actuels ?<br><br>**c. Sur les opérations d'enregistrement de naissance :**<br>- intégration de ceux qui sont nés avant le projet : numérisation des registres;<br>- problématiques des registres en très mauvais états, est-ce que l'utilisation des registres papier va continuer;<br>- des jugements supplétifs à prevoir dans les villages;<br>- sensibilisation sur les déclarations de naissance notamment hors formation sanitaire<br><br>**d. Securisation des données numériques :**<br>- Risque de perte de données numérisées?<br>- risque de changement des contenus des informations d'état civil?<br>- Besoin de precision sur la centralisation des données (communes --> district --> national)<br><br>**e. Est-ce le coût des actes d'état civil va augmenter?** |
| | Commune Soaindrana - District Vohibato | 21 juin 2019 | | |
| Region Amoron'ny Mania | Commune Ankazoambo - District Ambositra | 22 juin 2019 | - Maire<br>- Representants conseil communal<br>- Personnel de la Commune (secretaire d'état civil)<br>- Vice-Président fokontany,<br>- Paysans<br>- Notables et autres autorités traditionnelles | |
| | Commune Antoetra - District Ambositra | 22 juin 2019 | | |
| | Commune Ilaka Centre - District Ambositra | 23 juin 2019 | | |
| Region Vakinankaratra | Commune Antanimandry - District Antsirabe II | 24 juin 2019 | Maire , Conseil communal<br>Personnel Commune (Maire, Adjoint, SEC, TC)<br>Chef fokontany) | |

| | Lieu et type d'engagement | Date | Participants | Principales questions abordées |
|---|---|---|---|---|
| | **<u>Consultation en marge de réunion mensuelle des Maires au niveau des districts</u>** | | 108 participants | |
| Region Haute Matsiatra | District Lalangiana | 05 juillet 2019 | - Chef district<br>- Maires<br>- Représentant conseil communal<br>- Personnel de commune (secrétaires d'état civil, trésoriers comptables)<br>- Services techniques déconcentrés<br>- Grand public<br>- Conseil communal<br>- Notables | |
| | District Isandra | 07 juillet 2019 | | |
| | District Vohibato | 15 juillet 2019 | | |

# 4 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

## 4.1 Identification des parties prenantes

Les principales parties prenantes qui seront touchées par le projet sont :

- Présidence
- Département ministériel
- Organismes étatiques
- Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD)
- Fokontany
- Communautés locales, Population malagasy
- Administrations impliquées dans le fonctionnement de l'état civil et de l'identité
- Organisations internationales.
- Organisations non gouvernementales,
- Intérêts commerciaux
- Milieu universitaire
- Le grand public (les citoyens) et la société civile

*Tableau 2 : Identification préliminaire des parties prenantes touchées par le projet et de leurs intérêts*

| Parties prenantes<br>Type de parties prenantes | | Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet |
|---|---|---|
| **Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD)** | Élus (parlementaires, maires)<br>STD - Fokontany | - Enregistrement matériel des faits d'état civil,<br>- Gestion de l'état civil |
| **Présidence** | PREA | - Chargée de la réalisation du projet |
| **Départements ministériels** | Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation | - Gestion du centre national de l'Etat<br>- Coordination et Leadership |
| | Ministère des Postes, des Télécommunications et du Développement Numérique | - Appui technique |
| | Ministère de la Justice | - Contrôle des registres<br>- Régularisation des personnes non encore enregistrées à travers les jugements supplétifs<br>- Chargé de l'application de la LOI N° 2014 – 038 sur la protection des données à caractère personnel |
| | Ministère de la Santé publique | - Assurer la déclaration des naissances et des décès et enregistrement des causes de décès |
| | Ministère de l'Economie et des Finances | - Mise à disposition des fonds publics à tous les niveaux |
| | Ministère de la communication et de la culture | Informateur<br>Sensibilisation – communication |
| | Ministère de l'Energie et des Hydrocarbures | Mise en place de différentes infrastructures et fourniture d'Energie |
| | Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme | Identification des personnes vulnérables, exclues dans le cadre de leur programme de protection sociale. |
| | Ministère de l'environnement et du développement durable | Chargé de l'application de la politique et du droit de l'environnement |

| Parties prenantes<br>Type de parties prenantes | | Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet |
|---|---|---|
| | | Meilleure politique de gestion des DEEE |
| | Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique et Professionnel | Création de filières techniques spécifiques,<br>Capacité de diffusion de connaissance et de méthodes d'enseignement (orientation des formations informatiques) |
| | Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique | |
| **Organismes étatiques** | INSTAT | Produire les statistiques et les diffuser et d'en assurer la qualité |
| | ARTEC | Règlementation du secteur des télécommunications |
| **Administrations impliquées dans le fonctionnement de l'état civil et de l'identité** | Préfets<br>Chefs de District | - Appuyer les collectivités<br>- Surveiller le fonctionnement des services publics dans leur circonscription administrative (contrôle de légalité) |
| **La Société civile et les Organisations non gouvernementales** | ONG environnementales internationales,<br>Associations locales : femmes, jeunes diplômés, jeunes etc. | Capacité de mobilisation<br>Contribue aux activités relatives à l'IEC<br>Partenaire d'exécution du Gouvernement |
| **Média** | Les organes de presse | Interviennent dans la diffusion d'informations sur le projet, la sensibilisation des populations en matière d'état civil/identité |
| **Intérêts commerciaux** | Fournisseurs accessoires et équipement informatiques ; | Les fournisseurs d'équipement et matériels informatique, électrique ou les logiciels nécessaires à la réalisation du projet |
| **Organisations internationales** | AFD | Appui les partenaires d'exécution |
| | BANQUE AFRICAINE DE DEVELOPPEMENT (BAD) | Financement des projets de réforme des systèmes CRVS en Afrique, |
| | Banque mondiale | Financement et appui technique |
| | OMS | Partenaire du MINSAN |
| | GIZ | Contribue à l'amélioration des services publics communaux, |
| | PNUD | Appui des élections |
| | UNION EUROPEENNE | Appui à la société civile, Appui du MID pour l'élaboration des manuels pour les CTDs et STDs-programmation budgétaire CDMT |
| | UNION AFRICAINE | Organe délibérant au niveau continental- défini les grandes orientations, |
| | USAID | Appui des CSB, effectivité des services sanitaires à la base. |
| | UNICEF | Appui aux PMO (gouvernement ou OSC) |
| **Milieu académique** | Milieu universitaire | La gestion des connaissances et la dissémination des résultats de leurs recherches |
| **Le grand public** | - La population en général ;<br>- Les groupes vulnérables ou groupes ayant des difficultés particulières à accéder aux services | Accès aux faits d'état civil<br>Qui vont utiliser le projet et les produits du projet |

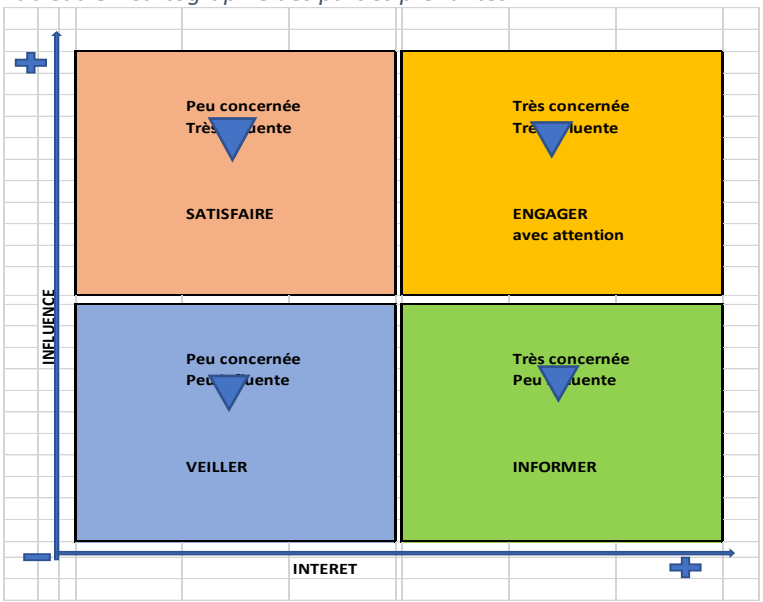
| Parties prenantes<br>Type de parties prenantes | | Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet |
|---|---|---|
| | administratifs d'état civil (analphabètes, les femmes des zones rurales, les groupes à faible revenu, jeunes sans emploi, les personnes handicapées, pauvres, femmes chef de ménage…),<br>- Les groupes vulnérables marginalisés en matière d'identité sexuelle | Accès à un mécanisme de gestion des plaintes |
| | Autorités traditionnelles et religieuses<br>Chefferie locale (Chef quartier, Chef Fokontany, Quartier mobile) | Peuvent intervenir dans le règlement à l'amiable de conflits, dans l'information et la sensibilisation des populations. |
| **Les personnels du projet** | Les personnels du projet | Pour mission de gérer la consultation des parties prenantes, traiter les réclamations et mettre en œuvre le projet pour minimiser les risques et impacts redoutés dans le cadre de la mise en œuvre du Projet |

## 4.2 Cartographie des parties prenantes

Réaliser la cartographie des parties prenantes signifie bien évaluer les acteurs concernés par le projet en termes d'intérêt et d'influence. Le tableau suivant présente la matrice pouvoir-intérêt des parties prenantes en fonction de :

- L'influence, du pouvoir qu'elles exercent,
- L'intérêt qu'elles portent au projet.

*Tableau 3 : Cartographie des parties prenantes*




Les parties prenantes sont classées en fonctions de leurs intérêts et influences dans la mise en œuvre du projet, à savoir :

- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et d'influence dans la mise en œuvre du projet ;
- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et le moins d'influence
- Les parties prenantes ayant le moins d'intérêt et le plus d'influence
- Les parties prenantes ayant peu d'intérêt et peu d'influence dans la mise en œuvre du projet

*Tableau 4 Profil des parties prenantes des parties prenantes*

| PROFIL DE LA PARTIE PRENANTE | PARTIES PRENANTES |
|---|---|
| **Influence élevée**<br>**Intérêt fort** | - Présidence<br>- Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation<br>- Ministère de la Justice<br>- Ministère de la Santé publique<br>- Ministère Economie Finances et Budget<br>- Ministère des Postes, des Télécommunications et du Développement Numérique<br>- Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme<br>- Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique et Professionnel<br>- PREA<br>- Préfets<br>- Chefs Districts<br>- Maires<br>- Chefs Fokontany<br>- Officiers et secrétaires d'état civil<br>- Personnels du Projet |
| **Influence élevée**<br>**Intérêt faible** | - Ministère de la communication et de la culture<br>- Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures<br>- Ministère de l'environnement et du développement durable<br>- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique<br>- Groupe religieux<br>- Association locale<br>- Autorités traditionnelles<br>- Organe de presse<br>- Organisations internationales |
| **Influence faible**<br>**Intérêt fort** | - INSTAT<br>- Société civile<br>- Secteur privé numérique : opérateurs / prestataires (PME et Start-ups numériques – Femmes entrepreneurs dans le secteur numérique)<br>- ARTEC<br>- Milieu universitaire |
| **Influence faible**<br>**Intérêt faible** | - Grand public incluant les groupes vulnérables |

## 4.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Jusqu'à présent, l'analyse des parties prenantes a permis d'identifier des groupes de personnes vulnérables. Ceux-ci comprennent : les personnes vivant dans des régions éloignées ou isolées, les analphabètes, les femmes des zones rurales, les groupes à faible revenu, jeunes sans emploi, les personnes handicapées, les femmes chef de ménage, les minorités sexuelles.

Durant la première phase de consultation, les approches utilisées ont été une approche globalisée et par communauté (regroupant l'ensemble de la communauté par localité), compte tenu de l'étendue du projet. Ainsi durant cette première phase de préparation de ce PMPP, aucune consultation spécifique avec ces groupes vulnérables n'a été effectuée. Toutefois durant les différentes phases de mise en œuvre du projet la réalisation de consultation spécifique sera programmée afin que les exclusions et les discriminations qu'ils subissent soient identifiées et que des mesures appropriées soient prises pour leur garantir l'égalité des chances et la possibilité d'exprimer leurs préoccupations et opinions sur le projet.

## 4.4 Analyse des parties prenantes

Le tableau ci-après résume les résultats de l'analyse des parties prenantes. Dans la première colonne sont identifiées les catégories de parties prenantes à considérer lors des consultations et à suivre de près pendant la mise en œuvre de la PRODIGY. Les colonnes suivantes estiment les impacts potentiels que ces parties prenantes pourront subir lors de la mise en œuvre de la PRODIGY. La dernière colonne présente l'importance de leurs rôles eu égard à leurs contributions et aux impacts potentiels de la PRODIGY sur leurs activités.

*Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes*

| PARTIES PRENANTES | AFFECTEES POSITIVEMENT PAR PRODIGY | AFFECTEES NEGATIVEMENT PAR PRODIGY | IMPORTANCE/ CONTRIBUTION |
|---|---|---|---|
| **Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD)**<br><br>**Administrations impliquées dans le fonctionnement de l'état civil et de l'identité** | **Par l'amélioration des services des faits d'état civil/identité** :<br>- Fiabilité : exactitude et complétude de l'information.<br>- Facilitation et sécurisation de l'accès aux services d'enregistrement de l'état civil et à l'identité légale pour tous les citoyens<br>- Une réduction du traitement des faits d'état civil<br><br>**La simplicité d'utilisation et le gain de temps** : Recherche instantanée sur des dizaines d'années,<br>Préservation des registres,<br>Renforcement des compétences des acteurs liés directement à la production de l'état civil | Remplacement des secrétaires d'état civil qui n'auront pas le niveau requis pour la manipulation d'ordinateur | Gestion de l'état civil |
| **Communautés locales**<br>**Population malagasy**<br>**Fokontany, en particulier les groupes vulnérables** | - Amélioration de l'accès à l'état civil et la gestion de l'identité : Production immédiate de l'acte ou de l'extrait d'acte recherché.<br>- Possibilité de diminuer les lourdeurs administratives<br>- Le droit de l'individu à être recensé au commencement et à la fin de sa vie est fondamental pour son intégration sociale.<br>- Diminution de l'impact social négatif du non enregistrement des naissances<br>- Garantie de sécurité de l'information personnelle | Risque de fracture sociale entre zones desservies par internet et les zones non desservies | Parfois constituées par de groupes de personnes vulnérables ou groupes ayant des difficultés particulières à accéder aux services administratifs d'état civil (analphabètes, les femmes des zones rurales, les groupes à faible revenu, jeunes sans emploi, paysans sans terre, les personnes handicapées, pauvres, femmes chef de ménage…) |
| **Présidence** | Au-delà des questions touchant au développement, l'état civil contribue à améliorer la façon d'administrer un pays. | | Leadership et coordination |
| **Départements ministériels** | Amélioration des bases des données. Sur les évènements démographiques. Il permet de :<br>- Connaître la dynamique de la population,<br>- Calculer des statistiques sur la mortalité, la natalité, la nuptialité, la fécondité, l'espérance de vie de la population, etc.,<br>- Faire des projections démographiques,<br>Santé :<br>- De connaître les causes de décès, | Mauvaise gestion<br>Absence de politique des DEEE | Expertise technique<br>. |

| PARTIES PRENANTES | AFFECTEES POSITIVEMENT PAR PRODIGY | AFFECTEES NEGATIVEMENT PAR PRODIGY | IMPORTANCE/ CONTRIBUTION |
|---|---|---|---|
| | - De procéder à un suivi épidémiologique de la population,<br>Politiques sociales et économiques, il permet :<br>- De déterminer les services de santé nécessaires à la population, de connaître la population scolarisable pour mettre en place les structures et les moyens adéquats, de connaître la taille de la population d'une ville pour mieux estimer leurs besoins.<br>La disponibilité des données de l'état civil favorise la limitation des coûts de la recherche de l'information et permet de faire des économies substantielles sur les recensements et autres enquêtes par sondage.<br>Le traitement des données d'état civil aboutit notamment à un calcul correct des statistiques issues des élections (taux de participation, d'abstention, etc.), à une limitation des besoins en matière de recensements administratifs et démographiques. | | |
| **Autorités traditionnelles et religieuses** | Leurs positions sociales seront renforcées par la mise en œuvre du programme et particulièrement par le MGP, sensibilisation | | Sensibiliser leurs congrégations et leurs adeptes à adopter des attitudes à la déclaration des naissances. |
| **Organisations non gouvernementales Organisations de la Société civile** | Source d'opportunités dans plusieurs domaines touchant les activités des ONG et sociétés civiles | | Contribuer à promouvoir des initiatives de sensibilisation sur l'enregistrement des actes de naissance à tous les niveaux. |
| **Médias** | Prestation de service pour la promotion de la gouvernance digitale et gestion de l'identité | | Sensibilisation du grand public. |
| **Secteur privé** | Indirectement, le secteur privé pourrait bénéficier des activités générées par la mise en œuvre du programme PRODIGY | | De par leurs responsabilités sociétales |
| **Milieu universitaire** | Le transfert de technologie et de savoir,<br>La valorisation des résultats de leurs recherches à travers la mise en œuvre du programme PRODIGY | | La gestion des connaissances et la dissémination des résultats de leurs recherches |
| **Communauté internationale** | Par la réalisation des objectifs des conventions et accords internationaux | | Partenaires techniques et financiers |

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet.

# 5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

## 5.1 Mobilisation des parties prenantes

Le projet prévoit des activités de communication, d'information, de mobilisation, de sensibilisation et de renforcement de capacités. Ces dernières, à raffiner au démarrage du projet, seront mises en place en cohérence avec les activités techniques de chaque composante et selon calendrier à élaborer au démarrage du projet par l'Unité de Gestion du Projet. À titre illustratif, l'UGP aura besoin de compétences dans les domaines suivants :

- Engagement de parties prenantes, notamment au niveau communautaire ;
- Expérience dans des méthodologies de participation inclusive, et
- Méthodologies et techniques de communication.

## 5.2 Activités de renforcement de capacités

Toutes les activités de renforcement des capacités et les formations seront détaillées plus en détail dans des curricula développés par le projet. Néanmoins, des formations dans les domaines suivants sont nécessaire pour la bonne marche du projet et de la réalisation de ce PMPP:

- Engagement des parties prenantes
- Examen environnemental et social des sous-projets
- Santé et sécurité pour les travailleurs et pour les communautés
- Atténuation des risques de violence basée sur le genre
- Formation sur l'inclusion des personnes vulnérables (handicapées, minorités sexuelles)
- Gestion des griefs
- Mise en œuvre, suivi et reporting des outils E&S, procédures de gestion des travailleurs,

Une fois toutes les activités techniques spécifiées, le gouvernement comorien actualisera le PMPP afin de confirmer le renforcement de capacités visant toutes les parties prenantes.

## 5.3 Méthodes de mobilisation des parties prenantes

D'une manière générale, dans le cadre de ce projet l'UGP déploiera plusieurs mécanismes de mobilisation : Celles-ci comprennent les sites web, Facebook, la radio, la télévision, les communiqués de presse, ainsi que tous les supports de communication et d'information (porte-document, flyer, roll-up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non techniques).

En plus des supports de communication, des ateliers et événements festifs du projet, en particulier les ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences, les représentations théâtrales, les manifestations sportives féminines organisées tout le long du projet assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées. Leurs visibilités seront assurées à la fois par des livrets de formation et des articles de presse qui paraîtront après les ateliers et évènements programmés dans le cadre du projet.

*Tableau 6. Récapitulatif des méthodes de consultation appropriées pour les parties prenantes*

| Méthodes d'engagement | Objectifs de la méthode | Parties prenantes cibles |
|---|---|---|
| **Correspondances (Téléphone, e-mail, Page Facebook)** | ▪ Diffuser des informations aux bureautiques (fonctionnaires, ONG, administrations locales, agences)<br>▪ Inviter les parties prenantes aux réunions, ateliers, événements culturels | **Parties Prenantes participant à la mise en œuvre** (instances administratives potentiellement affectées)<br><br>**Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet** (préfectures, communes, entreprises) |
| **Porte à porte** | ▪ Investigations approfondies des aspects socio-économiques des ménages avant et après le passage du cyclone<br>▪ Recherche d'opinions | **Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** notamment les Personnes potentiellement |

| Méthodes d'engagement | Objectifs de la méthode | Parties prenantes cibles |
|---|---|---|
| | ▪ Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles<br>▪ Tisser des liens entre parties prenantes | Affectées directement par le projet (PAP), les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes sur les questions de risques de violences sexuelles |
| **Réunions formelles** | ▪ Présenter des informations du projet à un groupe de parties prenantes<br>▪ Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques<br>▪ Autoriser le groupe à commenter<br>▪ Autoriser le groupe à donner ses opinions et ses points de vue<br>▪ Tisser une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau | **Parties Prenantes participant à la mise en œuvre** (instances administratives potentiellement affectées)<br><br>**Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet** (préfectures, communes, entreprises) |
| **Réunions publiques** | ▪ Présenter les informations du projet à un grand nombre de parties prenantes en particulier les communautés<br>▪ Permettre à tout individu des communautés de donner son point de vue et ses opinions<br>▪ Construire des relations avec les communautés, en particulier celles potentiellement touchées<br>▪ Partager des informations non techniques<br>▪ Faciliter les réunions avec des prestations power point, des tableaux magnétiques, des affiches, etc.<br>▪ Pourrait servir pour les exercices de feedback des bénéficiaires sur le projet | **Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** : communautés de base, les Personnes potentiellement Affectées directement par le Projet (PAP) |
| **Réunion en groupe de discussion** | ▪ Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes<br>▪ Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées<br>▪ Construire des relations avec les communautés<br>▪ Pourrait servir pour les exercices de feedback des bénéficiaires sur le projet | **Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** notamment les Personnes potentiellement Affectées directement par le projet (PAPs), les groupes vulnérables et défavorisés ainsi que les femmes sur les questions de risques de violences sexuelles |
| **Page Facebook du projet** | ▪ Présenter des informations sur le projet et l'état d'avancement de la réalisation du projet<br>▪ Divulguer les documents cadres environnementaux et sociaux e autres documents pertinents du projet | **Parties Prenantes participant à la mise en œuvre** (instances administratives potentiellement affectées)<br><br>**Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet** (préfectures, communes, entreprises)<br><br>**Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** ayant accès à Internet |
| **Brochures du projet** | ▪ Synthèse sur le projet pour fournir une mise à jour régulière<br>▪ Informations de projet spécifiques au site | **Parties Prenantes participant à la mise en œuvre**<br><br>**Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet**<br><br>**Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** |

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

## 5.4 Méthode proposée pour la diffusion des informations

L'unité de communication du PRODIGY tracera toutes les informations à diffuser sur site web, Facebook, radio, télévision, communiqué de presse… ;

D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées et varieront en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la réalisation des activités techniques programmées.

Les supports de communication et d'information : porte-document, flyer, roll up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non-techniques assureront la visibilité du projet et des parties prenantes du projet, des bénéficiaires et des bailleurs de fonds.

En plus des supports de communication, tous les ateliers et événements du projet, en particulier les deux ateliers de démarrage et de clôture qui verront la participation de tous les acteurs du projet ensemble. Tous les ateliers et les événements qui seront organisés tout le long du projet assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées et assureront leurs visibilités par les supports de communication qui seront distribués et aussi les communiqués de presse des ateliers ainsi que les articles de presse qui paraitront après les ateliers et évènements programmés dans le cadre du projet.

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet.

Il est à noter que cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet. Une description plus détaillée et exhaustive des informations à communiquer, les formats et modes de communication sera mieux définie. (voir aussi annexe 1. Plan de communication)

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

Le maximum des plus vulnérables ou groupes ayant des difficultés particulières à accéder aux services administratifs d'état civil, tels que les analphabètes, les femmes des zones rurales, les groupes à faible revenu, jeunes sans emploi, paysans sans terre, les personnes handicapées, pauvres, femmes chef de ménage, les personnes handicapées, les minorités sexuelles, etc seront impliquées et bénéficieront du projet afin de garantir le principe d'inclusion et de non-discrimination : en effet, les sociétés civiles (ONG, entité religieuse…) œuvrant dans le domaine de protection des personnes vulnérables font parties de parties prenantes du projet et faciliteront ainsi leurs inclusions, par comme exemple, leur mise à disposition des Formulaires de commentaires, Focus group spécial pour les vulnérables surtout ceux qui n'ont pas accès à l'internet.

Additionnellement pour ne pas marginaliser les groupes vulnérables ayant des handicaps physiques, il est envisageable d'aller les consulter personnellement chez eux à travers une campagne de porte-à-porte spécifique. L'objectif est de pouvoir recueillir leurs points de vue.

Concernant les personnes âgées, des moyens adéquats seront mis à disposition des personnes âgées favoriser leurs participations effectives aux consultations à réaliser. Cela pourrait éventuellement comprendre la mise à disposition

de véhicule pour faciliter leurs déplacements si les activités de mobilisation se déroulent dans des endroits éloignés de leurs milieux de résidence.

Pour celles qui vivent dans des conditions précaires, il est également à considérer de faire un porte-à-porte au cas où ils n'osent pas intervenir lors des réunions publiques.

S'agissant des femmes, il est approprié de les réunir en groupes focaux plutôt de petite taille à chaque étape du projet pour pouvoir parler librement des aspects se rapportant à la violence basée sur le genre, et sur des questions les concernant spécifiquement.

Les consultations spécifiques avec les minorités sexuelles pourraient se faire en groupes focaux plutôt de petite taille à chaque étape du projet pour faciliter les échanges et d'aborder les questions les concernant spécifiquement.

## 5.6 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Le calendrier ci-dessous indique les dates et les lieux où les différentes activités de mobilisation des parties prenantes, notamment des réunions de coordination, des consultations des parties prenantes concernées par le projet, des communications, des ateliers de réflexion, de formation seront menées et l'échéance possible à laquelle ces activités seront intégrées dans l'élaboration du projet. Le calendrier sera mis à jour au démarrage du projet et sera actualisée.

Pour le programme de mobilisation des parties prenantes du projet, le projet prévoit des activités de communication, d'information et de mobilisation qui seront planifiées selon une stratégie de communication du projet qui sera élaborée dès le début du projet par l'unité de communication du PRODIGY.

- Objectif 1 : information sur l'activité du projet
- Objectif 2 : information sur l'avancement du projet
- Objectif 3 : Entretien d'un environnement favorable dans le milieu de travail

*Tableau 7 : Calendrier prévisionnel de la réalisation des activités découlant des objectifs.*

| Activités | Sujet de la consultation | Calendrier | Méthodes proposées | Groupes cibles | Fréquence |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Objectif 1 : Information et échange avec les parties prenantes sur le projet*** | | | | | |
| 1.1. Clarification des thèmes additionnels des consultations des parties prenantes nécessaires pour les options techniques du projet | Eléments techniques du projet (par composante) | Entre la date du Board<br>(Banque Mondiale et Date de mise en vigueur du projet) | Atelier de travail | PREA, UGP, Partenaires de mise en œuvre, Banque Mondiale<br>Représentant OSCs | Une fois |
| 1.2. Mise en place de la stratégie de communication | Conception, production supports de communication sur les activités du projet | Juillet 2020 | Réunion technique | UGP | En continue |
| 1.3. Lancement opérationnel et technique du projet | Objectif du projet et Activités<br>Rôle et responsabilités des différents partenaires de mise en oeuvre | Au plus tard trois mois après ''date d'effectivité du projet'' | Atelier de travail | UGP<br>Partenaires de mise en œuvre<br>Banque Mondiale | Une fois |
| 1.4. Lancement officiel du projet | Objectif du projet et Activités<br>Rôle et responsabilités des parties prenantes | Au plus tard trois mois après ''date d'effectivité du projet'' | Atelier de communication | Représentant des différents partenaires | Une fois (De préférence par région) |
| 1.5. Gérer les risques environnemental et social du projet | Information sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet et les mesures d'atténuation | Pendant chaque réunion d'échange ou d'information | Réunions publiques<br>Ateliers d'information<br>Formations pertinentes visant la communauté, les femmes et les travailleurs<br>Groupes focaux<br>Entrevues auprès des intervenants clés | Tout parties prenantes | Pendant chaque réunion d'échange ou d'information |

| Activités | Sujet de la consultation | Calendrier | Méthodes proposées | Groupes cibles | Fréquence |
|---|---|---|---|---|---|
| | Information sur les risques de VBG et de ESS au cours de la mise en œuvre du projet et les mesures d'atténuation (code de conduite) | Pendant chaque réunion d'échange ou d'information | Ateliers d'information<br>Formations pertinentes visant la communauté, les femmes et les travailleurs<br>Groupes focaux<br>Entrevues auprès des intervenants clés | Tout parties prenantes | Pendant chaque réunion d'échange ou d'information et le long du projet |
| 1.6. Atelier de réflexion et de travail d'échange et de collecte de besoins dans chaque Région/District concerné [1][2] | Thèmes liés aux activités du projet | Première année du projet | Atelier régional | UGP ou représentant<br>Parties prenantes dans la localité[3] | Une fois |
| 1.7. Création et diffusion des informations dans le site web du projet | Configuration du site web | Première année du projet | Réunions techniques | PREA<br>UGP<br>Représentants des parties prenantes | En continue |
| ***Objectif 2 : information sur l'avancement du projet*** | | | | | |
| 2.1 Conception, production et diffusion des supports de communication pour les partenaires sur les avancements / réalisations | Les éléments de communication du projet | Mars – Avril 2021 | Réunions techniques | PREA<br>UGP<br>Représentants des parties prenantes | |
| 2.2. Suivi de l'avancement du projet dans chaque Région/District concerné | Progression et Résultats du projet et | Chaque mois de Juin à partir de 2021 | Atelier régional | UGP ou représentant<br>Parties prenantes dans la localité[4] | Une fois par Région |
| 2.3. Suivi de l'avancement du projet au niveau national | Progression et Résultats du projet | Chaque mois de Juillet à partir de 2021 | Atelier national | UGP ou représentant | Annuel |

[1] Thèmes à aborder: Les themes du projet
[2] Ces reunions devraient tenir compte de integration des différentes parties prenantes incluant les groupes vulnérables
[3] Toutes les parties prenantes incluants groups vulnérables
[4] Toutes les parties prenantes incluants groups vulnérables

| Activités | Sujet de la consultation | Calendrier | Méthodes proposées | Groupes cibles | Fréquence |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Parties prenantes dans la localité[5] | |
| 2.4. Réunion périodique avec les employés du Projet | Organisation de travail<br>Conditions de travail | Chaque mois | Hebdomadaire | Personnel de l'UGP | Hebdomadaire |
| 2.5. Suivi de la mise en œuvre de l'instrument de sauvegardes et des aspects environnementaux et sociaux du projet | Mises en œuvre des mesures Environnementales et Sociales dans le cadre du projet | Dernier trimestre de chaque année | Entrevues auprès des intervenants clés<br>Enquêtes ou groupes focaux auprès des bénéficiaires ou des personnes affectées par le projet | Toutes les parties prenantes | Annuel |
| 2.6. Evaluation de satisfaction des usagers/parties prenantes du projet et Atelier de dissémination | Progression et Résultats du projet<br>Evolutions de la qualité des services publiques en relation avec les activités du projet | Dernier trimestre de chaque année | Evaluation participative (focus, CSC, ou CRC ou via NTIC) | Toutes les parties prenantes | Annuel |
| ***Objectif 3 : Entretien d'un environnement favorable dans le milieu de travail et relation avec les parties prenantes*** | | | | | |
| 3.1 . Opérationalisation du Mécanisme de gestion de plaintes | Mise à jour du MGP | Chaque mois de Novembre - Décembre et ce à commencer par l'année 2020 | Réunions technique | UGP | Annuel |
| 3.2. Information et sensibilisation des parties prenantes sur l'existence du MGP | Mécanisme de gestion de plaintes | A partir de Juillet 2020 | Radio, Média Affichage, Facebook | Toutes les parties prenantes | En continue |
| 3.3. Formation des Responsables du MGP au niveau local, central | Mécanisme de gestion de plaintes | Août 2020 | Atelier de formation | Responsable MGP à différents niveau | Une fois |

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet.

[5] Toutes les parties prenantes incluants groups vulnérables

## 5.7 Examen des commentaires

Le responsable communication assure la gestion des commentaires reçus en personne, par écrit, courrier électronique, … , y compris par le biais du formulaire de commentaires pré-imprimé qui sera largement diffusé.

Tous les commentaires formulés par les parties prenantes seront consignés dans un Registre des parties prenantes et examinés par les responsables du Projet. Les réponses prises y afférentes devront approuvées par le Coordonnateur du projet. Le retour d'information aux parties prenantes devra être aussi effectué dans les 72 heures.

Si une partie prenante soulève une doléance ou une plainte, ces dernières seront gérées par le biais de la Procédure de gestion des plaintes (voir la Section 6).

## 5.8 Phases ultérieures du projet

Conformément aux NES 10, toutes les parties prenantes concernées par le projet seront tenues au courant de l'évolution du projet, notamment de la (i) performance environnementale et sociale de celui-ci, ainsi que sur la (ii) mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du (iii) mécanisme de gestion des plaintes par voie de rapport au moins une fois par an.

L'UGP est amené à produire et transmettre d'autres rapports de synthèse de transition d'une étape à une autre du projet et durant les périodes actives.

Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires plus conséquents, particulièrement pour les parties touchées par le projet, l'UGP informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera à nouveau sur les mesures d'atténuation correspondantes. Elle publiera un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

Les rapports seront publiés dans le site web du projet, et présentés aussi pendant les ateliers régionaux sur l'avancement du projet.

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

## 6.1 Ressources

La mise en œuvre du PMPP sera conjointement gérée par le Spécialiste en communication et par le Responsable en Sauvegarde environnemental et social et le responsable genre du projet. Ils constitueront l'Unité de Mobilisation des Parties Prenantes (UMPP) du projet et ils assureront (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) le coaching des différends acteurs, (iii) l'élaboration, la conduite et le suivi de la mise en œuvre du Plan de mobilisation, (iv) la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback sur les activités du projet.

L'UMPP tissera et maintiendra aussi les relations et les contacts permanents avec les parties prenantes.

Plus spécifiquement :

- Le Spécialiste en communication chargée de développer et de mettre en œuvre tous les aspects de IEC du projet et du PMPP ;
- Le Responsable en Sauvegarde environnementale et sociale chargée de la mise en œuvre du PMPP, gestion des bases de données des parties prenantes et le MGP

Pour gérer les parties prenantes et la mise en œuvre de leurs activités, une base de données, retraçant les missions et attributions, les responsabilités, les objectifs et résultats attendus, les réalisations conformément au programme de mobilisation, sera créée. Elle sera gérée par le chargé de communication, de manière systématique, en fonction de l'état d'avancement des activités techniques et de mobilisation.

Le Budget des réunions, ateliers préparés par l'unité de communication inclus dans le budget global du projet.

## 6.2 Fonctions de gestion et responsabilités

Les personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation sont les suivantes :

*Tableau 8 : Personnels Responsables*

| Fonctions | Noms | Contacts |
|---|---|---|
| Le Coordonnateur Général de PREA | Balisama ANDRIANTSEHENO | b.andriantseheno@gmail.com |
| Le DPSE | Hasina RAKOTOZAFIARISOA | hasinarra@gmail.com |
| Le Coach e-gouvernance | Arison ANDRIATSITOHAINA | arison_rivo@yahoo.fr |
| Le Responsable Administratif et Financier | Tina RABENILALANA | raf.prea@gmail.com |
| Le Spécialiste en communication | Recrutement en cours | |
| Le Responsable en sauvegarde environnementale et sociale | Odile Désirée RAMIARAMAHEFA | vaikaramelina@yahoo.fr |

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet.

# 7 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PROJET

## 7.1 Principes généraux

Un mécanisme de gestion de plaintes est mis à disposition des différentes parties prenantes du projet PRODIGY.

Les dispositions dans ce chapitre 7 est applicable à l'UGP ainsi qu'aux entreprises travaillant pour le projet.

Toutes les parties prenantes directes ou indirectes peuvent émettre des plaintes ou doléances.

Une plainte officielle exige une réponse et la structure qui reçoit une plainte, a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Il sera de la responsabilité du Projet recevant les plaintes d'en déterminer la gravité et de décider si elles peuvent être traitées immédiatement de façon verbale et informelle, ou si elles doivent être referée à d'autres agences spécialisées.

## 7.2 Catégories de plaintes pouvant touchés les travailleurs

Les plaintes ou doléances dans le cadre du projet sont présentées en 05 catégories :

| Catégorie | Types | Exemples |
|---|---|---|
| **Catégorie 1.** | Plaintes relatives à la gouvernance du projet | La corruption ou fraude, détournement de fonds, non-respect des engagements (mauvais équipement ou matériel, etc.) mais qui sont liées directement ou indirectement au Projet, Transparence**.** |
| **Catégorie 2.** | Application de procédure | - Entrave à l'application du PGMO ;<br>- Entrave à l'application du règlement intérieur de l'UGP ou de l'entreprise ou travaille le travailleur<br>- Plaintes au non-respect des dispositifs de passation de marché du projet,<br>- Non-respect des normes environnementales et sociales. |
| **Catégorie 3.** | Contrat des travailleurs | - Non-respect des dispositifs des contrats des travailleurs |
| **Catégorie 4.** | Respect des droits humains | Plaintes liées aux non respects des droits humains au travail :<br>- Inclusion/exclusion,<br>- Discrimination,<br>- … |
| **Catégorie 5.** | **Abus.** | - Abus de pouvoir et d'autorité**,**<br>- **V**iolence basée sur le genre (VBG), au harcèlement sexuel ;<br>- Représailles à l'encontre des travailleurs ;<br>- Extorsion de fonds… |

## 7.3 Porte d'entrée des plaintes

Toutes plaintes peuvent être collectés via lettre, courrier électronique, réseaux sociaux, téléphone, numéro vert Allô Volamahitsy mis à disposition par le projet, rencontre directe avec le plaignant.

Les lettres peuvent être acheminées vers les responsables de la gestion des plaintes via les boites de doléances, les adresses physiques et électroniques de l'UGP.

## 7.4 Dispositifs de traitement des plaintes

### 7.4.1 Dispositif institutionnel

Un comité de Gestion de plaintes devrait être mis en place pour traiter l'ensemble de plaintes concernant les travailleurs. L'UGP, devrait mettre en place un Comité de Gestion de plaintes propres.

- **Le Comité de gestion des plaintes de l'UGP est constitué de :**

- Responsable Environnemental et Social
- Responsable Administratif et Financier
- Un représentant des travailleurs

- **Le Comité de gestion des plaintes au niveau communal :** est constitué par le ''Noyau dur du SLC''. Si la commune ne dispose pas encore de SLC, provisoirement ce rôle sera joué par :
  - Un représentant de l'exécutif
  - Un représentant du conseil communal
  - Un représentant d'OSC local

### 7.4.2 Niveau de traitement

Globalement il existe deux niveaux de traitements des plaintes :

**Au niveau local :** Traitements des plaintes par arbitrage d'une structure de proximité (ex. noyau dur SLC, OSC locale)**.** Un registre des plaintes est mis à la disposition et accessible par la population au niveau de chaque commune.

**Au niveau central** : Traitement des plaintes par un Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et/ou par l'entité concernée**.** Il est prévu que les ministères, les entités concernées selon leur attachement au projet et leur rapport avec les acteurs à la base désignent un représentant au sein du CGP pour assurer la gestion régulière des plaintes.

Le registre des plaintes qui retrace toutes les étapes de traitement au niveau des entités sera transféré électroniquement au CGP.

Le CGP est chargé de la remise des réponses ou information aux plaignants dans les 30 jours qui suivent jusqu'à la clôture du dossier ou selon le cas**.**

## 7.5 Mode de traitement

D'une façon générale, il existe deux modes de règlement des litiges dans le cadre du travail :

- **Le règlement à l'amiable:** des concessions de part et d'autre s'imposent. La gestion de conflit à l'amiable devrait être utilisée en première lieu pour chaque niveau. Il consiste à se mettre d'accord sans intervention judiciaire Le processus de gestion à l'amiable comprend les étapes énoncées ci-après :

Analyse et catégorisation de la plainte
Triangulation des informations sur terrain
Confrontation si nécessaire et prise de résolution commune entre les parties
En cas de non-satisfaction, le plaignant pourra introduire un dossier de cas litigieux auprès de la juridiction compétente (Tribunal correction, tribunal foncier, PAC, etc.)

- **Le recours juridictionnel :** il intervient généralement en cas d'échec du règlement à l'amiable. Il consiste à régler le litige devant un tribunal compétent. C'est le fait de saisir un juge pour dire le droit sur un contentieux.

## 7.6 Etape de traitement des plaintes à l'amiable

A chaque niveau de traitement de la plainte, la procédure recommandée comprend les quatre (04) phases séquentielles suivantes :

- **Etape 1 : Réception et transcription des plaintes – Durée 01 à 02 jours ouvrables**

Le registre des plaintes sera mis à la disposition de chaque Commune concernée. De ce fait, toute doléance écrite ou verbale reçue de la part des plaignants doit être enregistrée dans ce registre.

- **Etape 2 : Tri et traitement des plaintes - Durée 03 à 07 jours ouvrables**

Les plaintes enregistrées seront tout d'abord triées par l'agent en charge de l'enregistrement afin de déterminer la responsabilité de leur traitement.

Les plaintes qui peuvent être traitées au niveau local seront traitées d'abord au niveau local. Les plaintes qui sont du ressort d'autres entités ou acteurs du Projet seront directement transmises à l'UGP qui se chargera

de les transmettre au(x) responsable(s) de traitement concerné(s). La première réponse à toute plainte reçue est fixée à 10 jours maximum.

- **Etape 3 : Résolution – Durée 30 jours au maximum**

A tous les niveaux, les parties sont obligées à résoudre les plaintes de toutes natures conformément à la disposition décrite dans le présent document et assurent le retour des informations vers les plaignants.

- **Etape 4 : Recours en cas de non résolution de conflits**

Le recours peut ne pas attendre la résolution finale des parties. Autrement dit, la saisine de tribunaux par les plaignants met un terme à tous processus de résolution de conflits en cours.

## 7.7 . Mode de traitement

### 7.7.1 Mode de traitement standard :

- Gestion de conflit à l'amiable

Voir ci-dessus

### 7.7.2 Mode de traitement des cas spécifiques : Cas de violences basées sur le genre (VBG)

- Le projet va travailler étroitement avec des entités dédiées à la prise en charge de VBG. Ainsi toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre ou abus sexuel enregistrées dans le cadre du projet seront directement transférées et traités par les entités spécialisées qui travaillent en étroite collaboration avec le Projet (ex. Cellule d'écoute et de Conseils juridiques auprès du ministère de la Population, de la Protection Sociale, et de la Promotion de la Femme, Associations ou ONG, plateforme, police).
- Pour le cas de VBG, le mécanisme de traitement s'arrête à l'enregistrement de cas, et et le projet n'entamera aucune investigation.

### 7.7.3 Corruption

- Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du projet sera directement transféré au niveau des entités compétentes (BIANCO, PAC).

### 7.7.4 Procédure particulière pour le traitement de cas de plaintes touchant les cadres du projet

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du projet feront l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par le CGP.

Procédure de traitement des plaintes dans le cadre de la passation de marchés

Tout ce qui a trait à la gestion des contrats avec les partenaires relève de la compétence de l'ARMP, de l'OCFP et d'autres organes spécialisés. Ainsi, ces organes sont informés de ces types de plaintes reçus par le CGP.

## 7.8 Délai de traitement et clôture de cas

### 7.8.1 Délai de traitement

Le délai de traitement des plaintes sera fonction de la nature des plaintes et de la complexité des enquêtes. Pour les plaintes non sensibles et relativement moins graves (violences verbales, injures, discrimination) qui ne demandent pas des enquêtes ou demandent des enquêtes sommaires, le comité pourrait donner une réponse dans un délai inférieur ou égal à une semaine.

Cependant, pour les plaintes sensibles et relativement graves (corruption, fraude, violence sexiste et sexuelle), le délai pourrait aller à un mois, voire plus en fonction de la complexité des enquêtes.

### 7.8.2 La clôture d'un cas (feedback loop closure) :

Un cas est classé come clos au niveau de ce mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs selon les cas suivant :

- *Une décision ''finale''* a été prise par le CGP sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- *Une décision ''finale''* a été prise par le CGP et les ''*mesures décrites*'' dans la décision ont été effectuées par ''le responsable dédié ;
- Pour les plaintes anonymes, un rapport global de traitement de cas servira de réponse officielle.

## 7.9 Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges

Le Projet établira une base de données qui consolidera l'ensemble des plaintes reçues et traitées dans le cadre du projet. L'UGP assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale ainsi que le suivi global du traitement des plaintes sous contrôle du CGP.

# 8 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

## 8.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts qui lui sont associés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation et les actions de réinstallation proposées sont mises en œuvre tel que prévu et dans le temps opportun, et d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation tournent autour du suivi, de la surveillance et de l'évaluation. Elles seront assumées conjointement par ''le Responsable de suivi du projet et le Responsable environnemental et social, et le Responsable de la Communication ''.

## 8.2 Rapports périodiques

### 8.2.1 Rapport sur le MGP

Le Projet établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au Projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, nombre de cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, etc.). Une copie de cette situation sera insérée dans le rapport périodique d'activités du projet à la Banque, et avant l'arrivée de chaque mission d'appui du projet.

Le Projet se doit d'intégrer dans sa planification des moyens logistiques pour renforcer les mécanismes de suivi de la gestion des plaintes et le retour des informations vers les plaignants dans le temps.

### 8.2.2 Rapports aux groupes de parties prenantes

Le chargé de communication de l'UGP aura comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Il doit à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, le chargé d'engagement de parties prenantes de l'UGP assurera le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, il est tenu également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du projet selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet. Enfin, le coordinateur de l'UGP évoquera dans le rapport d'activité, et ce tous les 6 (six) mois, les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

# 9 ANNEXE

## Annexe 1 : Plan de communication des parties prenantes

**1. Cadre des actions de communication**

La communication est un processus de transmission d'informations qui utilise un ensemble de moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience. Elle peut donc être considérée comme un processus pour la mise en commun d'informations et de connaissances pouvant être décrites comme étant le processus de transmission d'un message d'un émetteur à un ou plusieurs récepteurs.

Ce plan de communication qui est donc développé pour appuyer l'opérationnalisation de l'engagement des parties prenantes n'est pas un document figé. Les actions de communication pourront être revues et évoluer en fonction des priorités (et des événements importants) dans la vie du projet PRODIGY. Et aussi, par les leçons à tirer acquises au cours des diverses actions de communication menées.

Ce plan n'a pas pour vocation de communiquer exclusivement envers les bénéficiaires finaux (populations). Il s'oriente vers toutes les parties prenantes qu'elles soient affectées, intéressées ou vulnérables.

En effet, de nombreuses représentations peuvent impacter négativement le projet. Pour y remédier, un plan de communication sera défini dont l'objectif est d'arriver à susciter un changement de comportement des parties prenantes par rapport aux aspects qui peuvent influencer négativement le projet. Il s'agira de maintenir l'information et le dialogue avec toutes les parties prenantes durant toute la vie du projet.

**2. Objectifs de la communication pour le Projet**

La mission de communication dans le cadre de la mise en œuvre de PRODIGY vise spécifiquement à :

- Assurer la visibilité du projet en informant et en sensibilisant ses différentes parties prenantes ;
- Sensibiliser les parties prenantes sur les normes et exigences nationales en matière d'environnement
- Impliquer, dans une large mesure les parties prenantes dans une collaboration pour assurer une appropriation du projet
- Informer les parties prenantes sur les activités du projet
- Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagés ;
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes antagonistes et passifs ;
- Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et résolution des problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du projet
- Promouvoir la transparence du processus et son appropriation par toutes les parties prenantes.

**3. Analyse des actions de communication à adopter par le Projet**

Les activités de communication prévues dans le plan de communication visent des cibles variées des parties prenantes, suivant la cartographie des parties prenantes dans la section …

Ces activités sont méthodiquement choisies pour impacter ces cibles dans le but d'assurer une bonne communication interne au Projet, mais aussi pour créer des conditions favorables à une bonne circulation des informations sur le projet vers ses différentes parties prenantes et les publiques externes.

**4. Stratégie de communication**

La stratégie à travers la mise en œuvre du plan de communication doit parler d'une seule voix sans dissonance et apporter des informations claires et précises sur le Projet. Elle doit aussi favoriser les échanges entre l'ensemble des acteurs et les parties prenantes.

Il convient de classer la communication en 2 niveaux en fonction des besoins :

i. ***La communication pour la visibilité :***

- Favoriser la visibilité de PRODIGY ;
- Fournir des informations sur le projet (ex. : fonctionnement, résultats, etc.) ;

ii. ***La communication avec les parties prenantes***

- Favoriser/faciliter la collaboration et les échanges avec les différentes parties prenantes
- Rédiger et publier les manuels et les brochures
- Renforcer la circulation des informations
- Assurer le suivi évaluation des activités ;
- Capitaliser les expériences et les diffuser au niveau local et national
- Publier les appels à proposition, les critères d'éligibilité, les études et les plans qui ont servis à la préparation des documents de soumission

**4. Registre des parties prenantes**

Cf Tableau 1

**5. Contenu et outils de la communication**

- Identité visuelle de PRODIGY – **le LOGO** : Pour favoriser une bonne visibilité du projet afin d'éviter la confusion avec d'autres, la création d'un LOGO est de toute première importance et constitue une des toutes premières actions à réaliser.
- **Site web du Projet** : La création et la gestion du site Internet pour le projet présente de nombreux intérêts outre le fait d'offrir une visibilité nationale. Le site web permet en outre de rendre disponible des données régulièrement actualisées, de capitaliser la vie du projet et les expériences des partenaires, de mettre à disposition des documents téléchargeables.
- Adresse **e-mail** central
- Communication à travers les **médias** : Pour s'assurer d'une couverture médiatique efficace, les médias doivent être alimentés régulièrement par le projet. Les bulletins **radio** seront rédigés dans les langues locales.
- Support d'information tels que :
    - **Dépliants** de présentation du projet et de diffusion des résultats attendus à s'adresser à l'ensemble des parties prenantes du projet.
    - **Supports écrits :** Il s'agit des documents de travail qui doivent être diffusés aux parties prenantes pour informer et aider à la prise de décision.
    - **Panneaux / pancarte des réalisations** : Pour assurer la visibilité du donateur, il serait souhaitable que des panneaux/pancartes soient installées au niveau des réalisations ayant bénéficiées d'un appui du projet**.**

**Plan de communication**

Le plan de communication est indiqué dans le tableau ci-dessous.

| ACTIONS/OUTILS | PARTIES IMPLIQUEES | DATE INITIALE | TEMPS ESTIME | OBSERVATIONS |
|---|---|---|---|---|
| 1. Création du Logo du Projet | PREA | Juillet 2020 | 1 mois | Permet de créer une image rapidement identifiable du projet et d'harmoniser l'ensemble de la communication. |
| 2. Création et mise en ligne du site Internet du projet | PREA | Juillet 2020 | 1 mois 1/2 | Permet de fournir facilement les informations à jour. |

| ACTIONS/OUTILS | PARTIES IMPLIQUEES | DATE INITIALE | TEMPS ESTIME | OBSERVATIONS |
|---|---|---|---|---|
| 3. Conception et réalisation des supports audioscriptovisuels d'information/sensibilisation : - Dépliant de sensibilisation, Brochure, Articles | PREA | Juillet 2020 | 2 semaines | Mentionner l'adresse Web sur supports à diffuser auprès des partenaires et candidats potentiels.<br>Ces supports seront disponibles sur le site web |
| 4. Identifier et organiser la visibilité du projet sur internet et les réseaux sociaux | PREA | Août 2020 | Réparti sur les<br>3 mois de lancement du projet | Il est plus pertinent de s'appuyer sur les réseaux sérieux déjà présents sur Internet. |
| 5. Atelier de lancement | PREA | Septembre 2020 | 2 jours | Remise des supports d'information sur le projet |
| 6. Médiatisation lancement des<br>Appels à Proposition de Projets - Conférence de presse (TV, radio, presse écrite et numérique).<br>- Publication presse écrite nationale, régionale et national. - Site web et Internet … | PREA | Octobre 2020 | Régulier en fonction des besoins | Bien identifier les médias en fonction de leur notoriété/crédibilité, de leurs publics, de leur champ de diffusion… Ces médias seront informés par emailing et d'autre contacts des avancées et résultats tout au long du projet |
| 7. Lettre d'information périodique : Avancées du projet, résultats, dossiers thématiques… | PREA<br>PRODIGY | Mars 2021 | Semestrielle trimestrielle | Diffusion au format PDF sur site Internet et par emailing |
| 8. Mise à jour du site Internet du Projet | PRODIGY | Septembre 2020 | Régulier en fonction des besoins | Si nécessaire apporter des évolutions (nouvelles rubriques…) |
| 9. Veille informationnelle (TV, radio, presse écrite et numérique). | PREA<br>PRODIGY | Septembre 2020 | Régulier en fonction des besoins | Différents types d'actions : emailing, communiqués set conférences de presse, événementiels…<br>Présentation des avancées et résultats |
| 10. Médiatisation de la signature de l'accord avec les communes bénéficiaires | PREA<br>PRODIGY | Novembre 2020 | Une semaine de préparation | Bien faire ressortir l'importance des projets en matière d'impact social et environnemental |
| 11. Participation aux événementiels au niveau Régional, national, international sur l'identité numérique | PREA<br>PRODIGY | Septembre 2020 | En fonction des événements | Evénements : journées portes ouvertes, journées mondiales thématiques, congrès/séminaires/salons…). |

| ACTIONS/OUTILS | PARTIES IMPLIQUEES | DATE INITIALE | TEMPS ESTIME | OBSERVATIONS |
|---|---|---|---|---|
| 12. Organisation et animation d'un Atelier sur la capitalisation (témoignages Bénéficiaires/impact des projets) | PREA<br>PRODIGY | Septembre 2021 | Une semaine | Pour la préparation fiches « Témoignage » et le démarrage des actions de capitalisation. |
| 13. Production des supports de capitalisation :<br>Brochure sur les leçons à tirer -Plaquette des témoignages des bénéficiaires | PREA<br>PRODIGY | Mai 2021 | 2 à 3 mois | Ces supports seront notamment diffusés lors de l'Atelier de clôture du projet. |
| 14. Organisation et tenue de l'Atelier de clôture du Projet | PREA<br>PRODIGY | Septembre 2024 | 1 mois | Cet événement doit être le « feu d'artifice » du Projet<br>Donner à cet Atelier une envergure nationale par l'invitation de personnalités du secteur et une forte médiatisation de l'événement. |
| 15. Revues de presse et suivi médias | PREA | Septembre 2020 | Régulières | Permet de voir la visibilité du projet et la qualité des informations diffusées (réponses/corrections possibles si nécessaire) |
| 16. Suivi, capitalisation et rapports communication | PREA | Mars 2021 | Réguliers | Utile aussi pour l'actualisation du plan de communication. |

## Annexe 2 : Résumé des activités antérieures

### 1. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Des réunions d'information, enquêtes publiques et de consultation publique se sont tenues avec les différentes catégories de personnes affectées par le projet (les personnels des municipalités rurales, les secrétaires d'état civil dans les communes rurales, les chefs des ménages). Au cours de ces réunions les points suivants ont été développés : consistance du projet, perception du projet par les parties prenantes, problèmes/inquiétudes/craintes évoqués par la mise en œuvre du projet, les problèmes environnementaux et sociaux relatifs à la mise en œuvre du projet, engagement des parties prenantes, recommandations / suggestions (Annexe 1)

L'enquête publique a consisté à passer dans chaque village, consulter quatre à six personnes par village pour recueillir leur avis vis-à-vis du Projet.

Les résultats des activités de consultations publiques ont fait l'objet de production de procès-verbaux signés par les participants.

Du 25 février au 9 mars 2019, Une équipe de la Banque Mondiale, conduite par Manuel Vargas (Manager du Département Gouvernance pour l'Afrique Centrale et Sud, francophone et lusophone), a mené une mission d'identification et de consultation des parties prenantes de la gestion de l'identité et la gouvernance numérique du Projet (secteur public et secteur privé).

### 2. Résultats des échanges avec les parties prenantes

Les participants à la séance de consultation publique du 14 au 25 juin 2019, était au nombre de 91 dont 31 Femmes. Suite à un débat fructueux, ils ont exprimé leur adhésion au projet et s'engagent à le soutenir dans toutes les phases de réalisation. Tout le monde est unanime sur l'importance capitale que revêt la numérisation des faits d'état civil/identité, c'est un Projet incontournable à l'ère des avancées technologiques.

Outre cet engagement, de nombreuses suggestions et recommandations ont été formulées par les parties prenantes :

- Programmer le renforcement de capacité des responsables des états civils sur les textes et règlementations en la matière, sur la nouvelle technique de traitement prévue dans le projet ;
- Garantir la stabilité des secrétaires d'état civil par leur nomination (en tant que fonctionnaire) par le Ministère de l'intérieur et de la décentralisation ;
- Dotation de matériels et budget de fonctionnement ;
- Mise en réseaux des communes avec le ministère de l'intérieur et le ministère de la justice ;
- Organiser des opérations d'audience foraine pour des jugements supplétifs (« kopia faobe ») ;
- Sensibiliser l'accouchement au CSB et les matrones à faire des déclarations de naissance ;
- Formation des matrones (faire des déclarations de naissance) comme dans le cas de la CR de Nasandratrony ;
- Centralisation des données au ministère de l'intérieur et ministère de la justice ;
- Prévoir lors de la conception de référence (code d'identification unique) d'identification de chaque citoyen tous les détails (commune de provenance) pour qu'il n'y a pas de confusion entre deux ou plusieurs personnes ayant le même nom et/ou prénoms ;

Les points ci-dessous sont revenus régulièrement à l'occasion des enquêtes et de ces consultations publiques :

- Adhésion des parties prenantes consultées et demande du lancement du projet dans le meilleur délai ;
- Renforcement de capacité des responsables des états civils sur les textes et règlementations en la matière, maîtrise et maintenance des équipements à installer,
- Electrification de l'ensemble des agglomérations,

- Séances de sensibilisation et d'information de la population : méconnaissance de l'importance des faits d'état civil.
- Situation des secrétaires d'état civil : Démotivation suites à des arriérés d'indemnités impayées et du retard de leur transfert ;

Les soucis et questions ci-après sont fréquemment posés lors des consultations :

- Projet d'envergure et certains participants ont du mal à croire sur son effectivité
- Identifiant unique veut-il dire « implantation d'une puce électronique » dans le corps humain comme le cas des puces des bovidés ?
- Les registres d'état civil vont-ils disparaître ?
- Insuffisance de compétence en matière d'état civil des secrétaires et des officiers d'état civil ;
- Insuffisance voire absence de compétence en matière de bureautique et surtout sur l'éventuel utilisation de logiciel à cet effet/ou d'ordinateur (pour certaines communes) ;
- Communes non électrifiées ou problème de faible puissance électrique pour celles utilisant les panneaux solaires ;
- Accouchement auprès des matrones, retard ou absence de déclaration de naissance,
- Les communes ne peuvent pas supporter les coûts de fonctionnement des matériels et accessoires nécessaires (réseaux internet, sauvegarde des données, encres, antivirus, divers entretien…)
- Risque d'augmentation de frais de délivrance d'actes d'état civil ;
- Risque de licenciement des anciens responsables des états civils ;

## Annexe 3.: Formulaire de plaintes

| | |
|---|---|
| **N° de la plainte :** | |
| **Nom et prénom** | |
| **Contact**<br><br>**Merci d'indiquer votre préférence de correspondance** | ☐ **Par téléphone:**<br>☐ **Oralement**<br>☐ **Par E-mail**<br>☐ **Page Facebook**<br>☐ **En personne** |
| | |
| **Description de la plainte ou de l'incident et de son lien avec le projet :** | Que s'est-il passé ? Où l'incident a-t-il eu lieu ? À qui est-ce arrivé ? Quelles en sont les conséquences ? Quel est le lien de la plainte avec le projet ? |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ | |
| **Date de l'incident source de la plainte :** | ☐ **Incident unique (date _____)**<br>☐ **Incident répété (combien de fois ? _____)**<br>☐ **En cours (problème en cours)** |
| | |
| **Quelles sont selon vous les solutions que nous pourrions apporter au problème ?** | |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ | |

| | |
|---|---|
| _____<br>_____ | |
| **Avez-vous déjà déposé une plainte à propos de ce sujet par le passé ?** | **Oui** (date_____) Non_____<br>***Si oui, avez-vous reçu une réponse ? Merci de détailler ci-dessous.*** |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ | |

***Je soussigné(e) ……. confirme l'exactitude des informations présentées dans la présente fiche.***

Signature : _____

Date : _____

## Annexe 4 : Fiche de synthèse et de résolution de plaintes

| | |
|---|---|
| **N° de la plainte :** | |
| **Nom et prénom** | |
| **Contact**<br><br>**Merci d'indiquer votre préférence de correspondance** | ☐ Par téléphone:<br>☐ Oralement<br>☐ Par E-mail<br>☐ Page Facebook<br>☐ En personne |
| | |
| Description de la résolution de la plainte :<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ | |
| Date de résolution : | |
| | |
| Pièce justificative (si pertinent) :<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ | |
| Signature du plaignant :<br>Date : | |
| Nom et fonction des membres de comités responsable de la résolution : | Nom et représentation du membre du comité :<br>Signature :<br>Nom et représentation du membre du comité :<br>Signature :<br>Nom et représentation du membre du comité : |

| | |
|---|---|
| | Signature :<br>Nom et représentation du membre du comité :<br>Signature :<br>Nom et représentation du membre du comité :<br>Signature :<br>Date : |

## Annexe 5 : Registre d'enregistrement de plaintes

**De la période du _____ au _____**

| N° | Enregistrement de la plainte | | | | | Analyse, résolution et suivi de la plainte | | | | | | Recours en justice | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Date | Plaignant (Nom, prénom, coordonnées) | Mode de dépôt | Brève description de la plainte | Date du transfert au CRPI1 | Date d'analyse de la plainte par le CRGPI1 | Résolution de la plainte | Brève description de la résolution | Date information du plaignant de la résolution | Mise en place de la résolution | Date de suivi de mise en oeuvre | O | N |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |