

**MINISTERE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES**

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GENERALE DU BUDGET

**UNITE DE GESTION DU « PROJET DE FINANCEMENT
DES DEPENSES RECURRENTES POUR L'AMELIORATION
SERVICES SOCIAUX DE BASE AU MALI (P513735)**

**REPUBLIQUE DU MALI
Un Peuple - Un But - Une Foi**

**« PROJET DE FINANCEMENT DES DEPENSES
RECURRENTES POUR L'AMELIORATION
SERVICES SOCIAUX DE BASE AU MALI (P513735) »**

Draft

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES
PRENANTES (PMPP)**

Janvier 2026

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX	4
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	5
DEFINITION DES CONCEPTS CLES	6
1.INTRODUCTION.....	9
1.1 Contexte et Justification	9
1.2. Description et composantes du Projet	10
1.2.1.Objectif de Développement du Projet	10
1.2.2.Bénéficiaires du Projet	10
1.2.3.Composantes et sous-composantes du Projet.....	10
2.OBJECTIFS/DESCRIPTION DU PMPP	12
3.BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES.....	14
4.IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	17
4.1. Objectif.....	17
4.2. Méthodologie	17
4.3. Catégories de parties prenantes	17
4.3.1. Parties touchées ou affectées par le Projet	18
4.3.2. Parties concernées et autres parties intéressées.....	20
4.3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	22
4.3.4.Analyse et évaluation des parties prenantes	24
5.PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	25
5.1.Résumé des besoins des parties prenantes	25
5.1.1.Programme de mobilisation des parties prenantes	25
5.1.2.Information aux collectivités locales et aux parties touchées	28
5.1.3.Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	28
5.1.4.Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.	32
5.1.5.Examen des commentaires	33
5.1.6.Phases ultérieures du projet.....	33
6.RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	34
6.1.Ressources	34
6.2.Fonctions de gestion et responsabilités	34
7.MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP).....	36
7.1.Objectif du MGP	36
7.2.Exemples de plaintes	37
7.3.Principes du MGP	38
7.4.Description du processus de gestion des plaintes.....	39

7.4.1. Gestion des plaintes dans le domaine de la santé.....	39
7.4.2. Gestion des plaintes dans le domaine de l'éducation	41
7.4.3. Gestion des plaintes au niveau de l'UGP	43
7.5. Procédure de gestion des plaintes.....	43
7.5.1. Accès à l'information	44
7.5.2. Réception, catégorisation et enregistrement des plaintes.....	44
7.5.3. Accusé de réception	46
7.5.4. Traitement des plaintes.....	46
7.5.5. Evaluation de l'éligibilité de la plainte au mécanisme.....	46
7.5.6. Evaluation/enquête sur la plainte et identification des options de solutions.....	47
7.5.7. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues	48
7.5.8. Recours en cas de non résolution	48
7.5.9. Clôture et archivage.....	48
7.5.10. RAPPORTAGE ET SUIVI DU MGP.....	48
8. BUDGET ESTIMATIF DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP Y COMPRIS LE MGP	50
9. SUIVI ET RAPPORTAGE DU PMPP	53
9.1. Résumé du suivi et l'établissement de rapports de mise en œuvre du PMPP	53
9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	54
10. CONCLUSION	55
11. ANNEXES : Voir fichier séparé.....	56

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Synthèse des entretiens réalisés avec les parties prenantes du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali au Mali /Bamako	15
Tableau 2 : Principes appliqués pour l'engagement des parties prenantes	17
Tableau 3: Parties prenantes touchées ou affectées par le projet.....	19
Tableau 4: Répartition des parties prenantes intéressée	21
Tableau 5 : Groupes vulnérables et contraintes d'accès à l'information et d'autres avantages du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali	23
Tableau 6: Programme de mobilisation des parties prenantes.....	26
Tableau 7: Plan d'action et budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP y compris le MGP.....	51

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AE	Académie d'Enseignement
ANTIM	Agence Nationale de Télésanté et d'information Médicale
ASACO	Associations de Santé Communautaire
ARISE	Advancing Resilience and Inclusive Health Systems for Everyone
BM	Banque Mondiale
BVG	Bureau du Vérificateur Général
CAFO	Coordination des Associations et Organisations Féminines
CAP	Centre d'Animation Pédagogique
CES	Cadre Environnementale et Sociale
CNECE	Centre National des Examens et Concours de l'Education
CENIECS	Centre National d'Information d'Education et de Communication pour la Santé
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CNTS	Centre National de Transfusion Sanguine
COVID 19	Maladie à coronavirus 2019
CPSSE	Cellule de Planification et de Statistiques du secteur Education
CPS-SS-DS-PF	Cellule de Planification et de Statistiques du Secteur Santé, Développement Social et Promotion de la Famille
CSCoM	Centre de Santé Communautaire
CSRéf	Centre de Santé de Référence
DFM	Direction des Finances et du Matériel
DGB	Direction Générale du Budget
DGD	Direction générale des Douanes
DGDP	Direction Générale de la Dette publique
DGI	Direction Générale des impôts
DGSHP	Direction Générale de la Santé et de l'Hygiène Publique
DNCS	Direction Nationale des Cantines Scolaires
DNEF	Direction Nationale de l'Economie et des Finances
DNESG	Direction Nationale de l'Enseignement Secondaire Général
DNETP	Direction Nationale de l'Enseignement Technique et Professionnel
DNP	Direction Nationale de la Pédagogie
DNPF	Direction Nationale de la Promotion de la Femme
DNPEF	Direction Nationale de la Promotion de l'Enfant et de la Famille
DPM	Direction de la Pharmacie et du Médicament
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel
IDA	Association Internationale pour le Développement
IF	Inspection des Finances
IGE	Inspection Générale de l'Education
IGF	Inspection générale des finances
ILD	Indicateurs Liés aux Décaissement
INSP	Institut National de la Santé Publique
FENAPEM	Fédération Nationale des Parents d'Élèves et Étudiants du Mali
FENASCOM	Fédération Nationale des Associations de Santé Communautaire
FPI	Financement Projet d'Investissement (IPF en anglais)
LNS	Laboratoire National de la Santé

MEN	Ministère de l'Education Nationale
MESRS	Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MSDS	Ministère de la Santé et du Développement Social
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MIQRA	Amélioration de la qualité et des résultats de l'éducation pour tous
MOP	Manuel des Opérations du Projet
MSHP	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
NES	Norme Environnementale et Sociale
ODP	Objectif de Développement du Projet
ONASR	Office National de la Santé de la Reproduction
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OMPP	Office Malien des Produits Pétroliers
PF	Points Focaux
PNLP	Programme National de Lutte contre le Paludisme
PNVBG	Programme National de l'Abandon des Violences Basées sur le Genre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PTBA	Plan de Travail et Budget Annuel
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
RCF	Recurrent Cost Financing
REDISSE III	Projet Régional de renforcement des Systèmes de Surveillance des Maladies en Afrique de l'Ouest-Phase 3
SES	Sauvegarde Environnementale et Sociale
SG	Secrétaire Général
TdR	Termes de Références
UGP	Unité de Gestion du Projet
US	Dollars Américain
VBG	Violence Basée sur le Genre

DEFINITION DES CONCEPTS CLES

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).

Autres parties prenantes : L'expression « autres parties prenantes » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt quelconque dans le programme, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.6).

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle. C'est également « Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique non désiré de nature sexuelle ayant pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Il peut s'agir d'avances sexuelles importunes ou de demandes de faveurs sexuelles, et cela peut se produire dans le cadre d'activités en ligne ou de communications mobiles, ainsi qu'en personne » (ESF for IPF Operations, 2022, p. viii).

Impacts environnementaux et sociaux : Les impacts environnementaux et sociaux se Rapportent à tout risque potentiel ou réel : (i) sur l'environnement physique, naturel ou culturel, et (ii) aux impacts sur la communauté environnante et les travailleurs résultant de l'activité du projet à financer.

Mécanisme de gestion des plaintes : Un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'amélioration à apporter au programme, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties affectées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

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

Parties prenantes :

Personnes défavorisées ou vulnérables : L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces

individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière.

Travailleur du projet: Il s'agit de - (a) toute personne employée directement par l'Emprunteur, (y compris le promoteur du projet et/ou les agences de mise en œuvre du programme) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au projet (travailleurs directs) ; (b) les personnes employées ou recrutées par des tierces parties pour effectuer des activités liées aux fonctions clés du programme, indépendamment du lieu (travailleurs contractuels) ; (c) les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs primaires de l'Emprunteur (employés des fournisseurs primaires) ; et (d) les personnes employées ou recrutées pour exercer un travail communautaire (travailleurs communautaires). Il s'agit des travailleurs à temps plein, à temps partiel, temporaires, saisonniers et migrants. Les travailleurs migrants sont des travailleurs qui ont migré d'un pays à l'autre ou d'une région d'un pays à une autre afin de trouver un emploi.

Risque environnemental et social : Le risque environnemental et social est une combinaison de la probabilité de la survenue de certains dangers et de la gravité des impacts dus à cette survenue.

Violence basée sur le genre : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la violence basée sur le genre, 2015, p.5).

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et Justification

Le gouvernement du Mali a sollicité un appui de la Banque mondiale, à travers le mécanisme du Recurrent Cost Financing (RCF), le financement pour la mise en œuvre du « **Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali (P513735)** » d'un montant de 150 Millions de dollars US. Le RCF au Mali soutient le Gouvernement du Mali dans la préservation des services essentiels de santé et d'éducation, tout en renforçant la mobilisation des recettes et la gouvernance budgétaire dans un contexte de tensions budgétaires exceptionnelles. Ce nouveau projet s'inscrit dans le cadre de la politique de financement des projets d'investissement (FPI) dédiée aux besoins d'assistance urgente, permettant des modalités spécifiques.

Le financement des coûts récurrents notamment les médicaments et vaccins, le carburant et la logistique, le matériel pédagogique et d'examen, ainsi que les exonérations de frais ciblées permettra de protéger les ménages vulnérables, de maintenir l'accès aux services essentiels et de renforcer la confiance sociale. En priorisant ces facteurs opérationnels immédiats, le projet d'accès d'urgence aux services essentiels au Mali permettra au Gouvernement d'atténuer les effets des chocs en cours, de rétablir le contrat social, de renforcer la confiance des citoyens et de promouvoir l'équité dans la satisfaction des besoins fondamentaux.

Cette opération complète les projets en cours, notamment le projet « Promouvoir la résilience du système de santé inclusif pour tous au Mali » (ARISE.KENEYA YIRIWALI, P503776) et le projet « Amélioration de la qualité et des résultats de l'éducation pour tous au Mali » (MIQRA, P164032) en mettant l'accent sur le renforcement des systèmes de résilience et l'efficacité de la prestation de services dans les contextes fragiles. En comblant les déficits de financement immédiats et en préservant les contributions des contreparties, l'opération garantit également la continuité des résultats de ces programmes, tandis qu'un ensemble plus vaste de réformes se met en place. Elle apporte ainsi une réponse cohérente et multisectorielle aux défis interdépendants que le Mali doit relever en matière de sécurité, de finances publiques et de climat.

Les enseignements tirés des projets tels que le Projet de protection du capital humain du Burkina Faso (P506528), le Projet de financement des réformes et des coûts récurrents du Niger (P509601) et le Projet de financement des réformes et des coûts récurrents de la Somalie (P173731) sont précieux. Ces éléments ont été intégrés à la conception du projet et au choix des instruments. Par conséquent, l'opération se concentre sur le financement des services essentiels de santé et d'éducation dans un contexte de plus en plus fragile, tout en garantissant les garanties fiduciaires nécessaires pour réduire les risques de corruption, de volatilité, de politique et de gouvernance.

La mise en œuvre du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali (P513735) sera exécutée par l'Unité de Gestion du Projet (UGP) dédiée, au sein de la Direction générale du Budget (DGB) sous la supervision du Ministère de l'Economie et des Finances à travers la Direction générale du Budget (DGB).

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant la gestion de tels programmes/projets au Mali, les opérations du RFC au Mali seront soumises aux exigences environnementales et sociales de la Banque mondiale, notamment celles énumérées dans le Cadre Environnemental et Social (CES) adopté en octobre 2018.

En vertu de la Norme Environnementale et Sociale (NES) N°10 (Mobilisation des Parties Prenantes et information) du CES, il est impératif de mobiliser les différentes parties prenantes et de leur communiquer des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles. Soucieux de réaliser le RFC et d'atteindre ses objectifs dans des conditions garantissant le maintien des services de santé et d'éducation indispensables dans un contexte fragile, le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est alors élaboré afin d'identifier et 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. Il décrit succinctement la façon dont l'équipe de la mise en œuvre 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 relatives aux activités du projet. Ce 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.

1.2. Description et composantes du Projet

1.2.1. Objectif de Développement du Projet

L'Objectif de Développement du « *Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali* » est de maintenir l'accès continu de la population malienne aux services essentiels de santé et d'éducation.

Le projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali (P513735) au Mali financera la fourniture de services à travers les lignes sélectionnés dans les budgets 2025 et 2026 (LdF) dans les secteurs de la santé et de l'éducation.

1.2.2. Bénéficiaires du Projet

La mise en œuvre du projet apportera des bénéfices considérables en matière de santé et d'éducation aux populations vulnérables du Mali. Elle permettra d'améliorer l'accès aux services de santé essentiels pour 5,7 millions de personnes, en particulier pour 2,6 millions de femmes et 750 000 enfants de moins de cinq ans. Dans le domaine de l'éducation, le projet facilitera la scolarisation et soutiendra la réussite aux examens nationaux pour 830 000 élèves.

1.2.3. Composantes et sous-composantes du Projet

Le projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali est composé essentiellement de deux (02) composantes :

❖ **Composante 1 : Soutien à l'accès aux services sociaux de base équivalent à 149,5 millions de dollars US).** Cette composante comprend deux (02) sous-composantes :

- **Sous-composante 1.1 : Maintien de la prestation des services de santé essentiels (équivalent de 74,75 millions de dollars US).** Cette sous-composante vise à maintenir la prestation des services de première ligne en finançant les vaccins et les

médicaments essentiels. Il financera les intrants opérationnels (carburant et lubrifiants) et les coûts de fonctionnement des hôpitaux nationaux/régionaux et des agences de santé spécialisées. Il soutiendra également la mise en œuvre du programme de soins de santé gratuits pour les femmes et les enfants. L'aide aux enfants de cinq ans couvrant les médicaments essentiels et les dépenses de fonctionnement est cruciale pour améliorer la santé maternelle et infantile, d'autant plus que les inondations aggravent les maladies hydriques et que le soutien d'autres partenaires, notamment l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) est réduit. Ce soutien est essentiel car il garantit la continuité des services et protège les populations vulnérables

- ***Sous-composante 1.2 : Maintien de la prestation de services d'éducation essentiels (équivalent de 74,75 millions de dollars US).*** Cette sous-composante vise à garantir un accès équitable à l'éducation, des examens nationaux efficaces et une meilleure inspection des enseignants et des établissements scolaires. Il financera des exonérations ou des subventions de frais de scolarité dans les écoles situées à Bamako et dans les régions, réduisant ainsi les coûts pour les familles et permettant aux élèves vulnérables de poursuivre leur scolarité du cycle fondamental et du secondaire. Ceci assurera la continuité de l'enseignement et améliorera les résultats scolaires. De plus, ce financement soutiendra l'organisation des examens nationaux. En garantissant leur administration dans les délais impartis, il contribuera à prévenir les retards dans la publication des résultats et permettra aux élèves de poursuivre leurs études ou d'intégrer le marché du travail grâce à leurs qualifications. Le soutien couvre la logistique des examens, notamment le transport, les déplacements, l'hébergement et les frais de correction. Il prend également en charge l'impression des copies et autres activités connexes.

Globalement, ce financement contribue à garantir l'accessibilité, à promouvoir l'intégrité et la ponctualité des examens et à permettre des inspections systématiques afin d'améliorer la gouvernance et la qualité de l'éducation.

- ❖ ***Composante 2 : Gestion de projet (équivalent à 500 000 \$ US).*** Ce volet financera les coûts d'exploitation essentiels à la mise en œuvre du projet et à la gestion des risques fiduciaires, notamment : (i) les coûts d'audit ex ante des services sélectionnés par le Bureau du Vérificateur Général (BVG) ; (ii) des audits annuels indépendants ex post pour fournir une assurance fiduciaire adéquate concernant l'utilisation des fonds du projet ; (iii) les coûts d'atténuation des risques environnementaux et sociaux tels que l'engagement des parties prenantes, la gestion des griefs, les dispositions relatives au travail conformément au manuel d'exploitation du projet et les mesures de protection de l'environnement ; et (iv) d'autres dépenses liées à la mise en œuvre au besoin. Ce projet est mis en œuvre à l'échelle nationale et touche divers bénéficiaires à travers ses différentes composantes.

Ce projet est mis en œuvre à l'échelle nationale et touche divers bénéficiaires à travers ses différentes composantes.

2. OBJECTIFS/DESCRIPTION DU PMPP

Le but du plan de mobilisation des parties prenantes est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, de définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation.

Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de Projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

Ainsi, sous la responsabilité du Coordinateur de l'UGP, le plan de participation des parties prenantes sera traduit en un programme d'activités budgétisées qui définit clairement les étapes de réalisation du projet (début et fin des activités), les coûts des différentes interventions ainsi que les responsabilités des parties prenantes. Pendant la mise en œuvre, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre.

Plus spécifiquement, ce Plan vise à :

- Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes touchées par le projet ;
- Analyser les parties prenantes pour en identifier le pouvoir d'influence et les intérêts et les attentes sur le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;
- Analyser les besoins, les préoccupations, les attentes spécifiques des parties prenantes, des bénéficiaires du projet et des cibles les plus vulnérables ;
- Elaborer une stratégie d'information et de consultation spécifique à chaque catégorie des parties prenantes ;
- Etablir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant ;
- Concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
- Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue (par exemple, pour mieux engager les femmes, s'assurer qu'elles soient consultées dans les groupes séparés facilitée par une femme) ;
- Partager l'information et dialoguer sur le projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le projet ;
- Guider la conception et la mise en œuvre du projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;

- Consolider un mécanisme de gestion des plaintes à partir des MGP des projets ARISE et MIQRA disponibles et fonctionnels et en l'étendant sur les sites non ou partiellement couverts par ces deux projets, notamment les régions de Kayes, Kita, Nioro, Ménaka, Kidal, Taoudeni. Ce mécanisme permettra l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le projet avec les procédures spécifiques développées pour assurer le traitement rapide, éthique, et centré sur la survivante pour les personnes qui subissent des violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation et abus sexuel (EAS), et le harcèlement sexuel (HS).

3. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

A ce stade de la préparation du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, des réunions de consultations ont été entreprises et se sont déroulées en deux phases à savoir :

- La première phase a concerné, les trois réunions de consultations tenues entre novembre 2025 et janvier 2026 avec le Ministère de l'Economie et Finances et les deux ministères sectoriels (Santé et Education) en collaboration avec la Banque mondiale. Ces réunions ont rassemblé les membres des ministères concernés par le projet et la Banque mondiale. Ces acteurs constituent les acteurs institutionnels qui vont jouer un rôle clé dans la mise en œuvre du projet. Chaque acteur contribue par l'information sur son secteur qui permet ensuite de dimensionner les actions du projet dans ledit secteur et d'être préparé à avoir un rôle actif lors de sa mise en œuvre. L'atelier avait pour objectif de présenter et de prioriser les activités stratégiques du projet ;
- La seconde phase a porté sur l'organisation de consultations publiques avec les parties prenantes au niveau national dans le cadre de l'élaboration du PMPP du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali. Ces consultations se sont tenues le 29 janvier 2026 dans la salle de réunion de l'hôtel Millenium à Bamako. Elle avait pour objectifs d'informer les différentes parties prenantes identifiés sur le Projet (son objectif, ses composantes, ses impacts potentiels et l'objectif du PMPP à préparer) d'une part, et de recueillir leurs avis/préoccupations et leurs attentes d'autre part. Ces consultations ont mis un accent tout particulier sur l'implication effective de toutes les parties prenantes au niveau national.

Lors de ces consultations, une assemblée générale, interviews et focus-groups ont été organisés avec les groupes de parties prenantes listés ci-après :

- Structures techniques clés ;
- Autorités administratives et communales ;
- Personnes vulnérables ;
- Association des femmes ;
- Association des jeunes ;
- Organisation de la société Civile.

La synthèse des résultats, les procès-verbaux et les listes de présence des différentes consultations réalisées sont annexés au présent PMPP.

Les avis, préoccupations, attentes et recommandations des parties prenantes au niveau national est présentée dans les tableaux suivants :

Tableau 1 : Synthèse des entretiens réalisés avec les parties prenantes du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali /Bamako

Principaux Points discutés	Avis/Questions	Recommandations/Suggestions
Perception générale et appréciation et questions sur le projet	- Partage d'information avec les Parties Prenantes ; - Le mécanisme de financement du projet (remboursement des paiements) ; - Le lien du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration des services sociaux de base et le cadre de collaboration avec les autres projets tels qu'ARISE et MIQRA.	- S'appuyer et s'inspirer sur les expériences des projets ARISE et MIQRA ; - Maintenir l'approche de consultation des parties prenantes dans les autres phases du projet.
Attentes/opportunités sur le projet spécifiquement pour la bonne implémentation (mise en œuvre)	- La mobilisation de la contrepartie de l'Etat dans le financement du Fonds mondial pour la prise en charge du gap liés à l'achat des intrants VIH dans le cadre de la prévention de la transmission mère-enfant ; - Le renforcement des capacités des acteurs ; - La consolidation des institutions à travers la mise en œuvre du projet ; - La prise en charge de la gratuité de la césarienne ; - La prise en charge des cas de paludisme chez les femmes enceintes et les enfants de moins de 5 ans par le projet ; - La prise en charge de l'achat des vaccins et des médicaments essentiels ; - La prise en charge des personnes vulnérables dans les domaines de la Santé et de l'éducation ; - Implication du personnel des secteurs du Développement Social et de la Promotion de la Femme dans les évaluations de performance FBR ; - Implication de la DRPFEF dans toutes les phases du projet	- Veuillez à une collaboration directe entre les structures et l'UGP ; - Veuillez à l'implication de la DRPFEF dans toutes les phases du projet en tenant compte de la multisectorialité dans la préparation du projet.
Craintes/Préoccupations sur le projet	- La nature du financement (Prêt ou don) et la période de mise en œuvre du projet ; - La gestion des dépenses non éligibles ; - La prise en charge des dépenses prioritaires dans les secteurs de la Santé et de l'Education ; - La prise en charge des gratuités notamment en ce qui concerne les cas de paludisme chez les femmes enceintes et les enfants ainsi que les césariennes ; - Le recours à d'autres instruments tels que les Plans de Travail Budgétisés Annuels (PTBA) ; - Le plafonnement des dépenses éligibles au remboursement. - L'orientation du projet sur les femmes et les enfants.	- Prendre en compte les personnes en situation de handicap lors de la mise en œuvre du projet
Esquisse des enjeux, des risques et impacts environnementaux et sociaux du Projet	- Les impacts environnementaux et sociaux du Projet qui peuvent affecter la population ; - L'encadrement juridique et le respect des normes environnementales et sociales ; - La gestion des déchets biomédicaux ;	
Esquisse des mesures à prendre pour la sauvegarde environnementale et sociale	- La tenue des réunions de mobilisation des parties prenantes ; - L'élaboration du Plan de Prévention de Contrôle des Infections et Gestion des Déchets PPGICD et le Plan de Gestion de la Main d'œuvre PGMO.	- Informer le maximum de personnes en faisant plus de consultations publiques et Focus groupe
Besoins en renforcement des capacités et formations	- Intégrer un volet renforcement des capacités de la CPS.	

Principaux Points discutés	Avis/Questions	Recommandations/Suggestions
La mobilisation des Parties Prenantes du Projet	- Stratégie de communication pour le projet ;	- Accentuer la communication et la sensibilisation ;
Gestion des plaintes/conflits liées au projet	- Appréciation de l'existence d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes qui sera mis à jour.	- Consolider les MGP des projets ARISE et MIQRA et étendre ledit MGP dans les régions actuellement non couvertes par le MGP, notamment Mettre à jour le mécanisme de gestion des plaintes du projet ARISE pour le rendre accessibles aux populations et au domaine de l'éducation.
Meilleure intégration du genre dans la mise en œuvre du projet	- Prise en charge des femmes et des enfants ; - Considération du genre et égalité des sexes.	
Meilleure intégration des personnes vulnérables dans la mise en œuvre du projet	- Identification des indigents ; - Les critères de ciblage des personnes vulnérables ;	- Utiliser le régime social unifié.

4. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectif

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les structures et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées positivement ou négativement ou encore d'avoir un intérêt dans le projet. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières.

4.2. Méthodologie

Dans le processus de mobilisation des parties prenantes, le ministère de tutelle du projet a initié, en concertation avec le bailleur de fonds, une série de rencontres avec les acteurs des ministères concernés par le projet avec les acteurs des ministères concernés par le projet (santé et éducation).

L'Unité de Gestion du Projet créée au sein du Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), assurera la gestion quotidienne en collaborera avec les ministères sectoriels (Éducation et Santé) ainsi qu'avec d'autres partenaires du projet.

Dans ce cadre, les spécialistes des sauvegardes environnementales et sociales du Projet ARISE/KENEYA YIRIWALI ont été mandatés pour développer le PMPP du projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali en perspective de la signature de l'accord de financement.

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

Tableau 2 : Principes appliqués pour l'engagement des parties prenantes

1. Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet	Des consultations publiques sur le Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
2. Participation éclairée et retour d'information	Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour recueillir les avis et attentes des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
3. Inclusivité et sensibilité	L'identification des parties prenantes au Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation au projet est inclusif de toutes les parties prenantes qui sont encouragées à participer au processus de consultation à tout moment. L'égalité d'accès à l'information sera assurée à toutes les parties prenantes et prend en compte la sensibilité des besoins multiples des parties prenantes. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui pourraient ne pas bénéficier des interventions lorsque les dispositions ne sont pas réunies pour garantir l'inclusivité, en particulier les enfants souffrant de malnutrition, les élèves issus des ménages à faible revenu, les personnes déplacées internes, les personnes en situations d'handicaps.

4.3. Catégories de parties prenantes

Pour plus d'efficacité et de mobilisation adaptée, les parties prenantes du projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencés par le projet dans un processus décisionnel.

Les parties prenantes incluent également des individus ou des groupes qui peuvent être directement impactés par le projet, ou ceux qui peuvent être des bénéficiaires du projet tels que des individus, des groupes d'associations ou des organisations communautaires.

Aussi, les parties prenantes du projet peuvent inclure des acteurs qui sont impliqués dans la mise en œuvre du projet et qui exercent une forte influence sur le succès du projet tels que l'Unité de Gestion du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, les Ministères concernés par le projet (MEF, MSDS, MEN...), les agences ou autres départements impliqués, les ONG, les collectivités territoriales et les services techniques locaux ainsi que les prestataires.

Leur identification nécessite la prise en compte d'éléments tels que le besoin de participation, les besoins de mobilisation, le niveau de vulnérabilité, les attentes en termes de participation et les priorités.

A ce stade du processus d'identification des personnes et des structures dans chaque groupe continu, un grand nombre de parties prenantes susceptibles d'être touchées et concernées ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante à partir des contacts et des réunions de consultations anticipées dans le cadre de la préparation du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 4.3.1.), les autres parties concernées (telles que définies à la section 4.3.2.) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 4.3.3.).

Les principales parties prenantes qui pourront être informées, consultées et impliquées dans le cadre des activités de la préparation et de la mise en œuvre du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali sont constituées par celles qui :

- sont ou pourraient être des parties prenantes susceptibles d'être touchées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du projet (parties touchées par le projet) ;
- sont des parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du projet ;
- sont des parties prenantes exerçant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet ;
- sont des individus ou groupes vulnérables y compris les personnes en situation de handicap.

4.3.1. Parties touchées ou affectées par le Projet

Ces principales parties prenantes sont, tout individu ou groupes d'individus se retrouvant dans la zone d'influence du projet qui pourraient être l'objet de mesures spécifiques pour leur mobilisation et la mitigation des risques du projet sur elles. Elles comprennent les communautés locales (les membres desdites communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchés par le projet), directement, positivement ou négativement par les activités ou

qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet.

Le tableau ci-après présente les parties prenantes touchées ou affectées par les différentes composantes du projet.

Tableau 3: Parties prenantes touchées ou affectées par le projet

Composantes	Sous-composantes	Partie prenantes touchées ou affectées
1 : Soutien à l'accès aux services sociaux de base	1.1 : Maintien de la prestation des services de santé essentiels	- Les femmes enceintes et les enfants de moins de cinq ans qui bénéficieront de consultations médicales et de vaccins gratuits ; - Les femmes, les enfants, les adolescents, les mères et les personnes âgées qui recevront des services de santé essentiels et des consultations qui recevront des services de santé essentiels et des consultations ; - Les familles des patients qui utiliseront les centres de santé, les Hôpitaux équipés par le projet ; - Les prestataires des services de soins notamment les prestataires de soins féminins ; - La communauté locale en générale ; - Les Associations de Santé Communautaire (ASACO) ; - Le personnel travaillant dans les établissements bénéficiaires (personnel médical, non-médical) ; - Les pharmacies ; - Les services de laboratoires et de diagnostics ; - Les établissements de santé (CSCom, CSRéf, Hôpitaux régionaux et nationaux, etc) ; - Les institutions nationales et régionales intervenant dans les secteurs de la santé ; - Les professionnels de la santé, les logisticiens de la santé, les prestataires en systèmes d'information de santé, etc. - Les personnes vulnérables y compris les personnes survivantes des EAS/HS/VBG ainsi que les personnes en situations de handicap ; - Les réfugiées, les personnes déplacées internes et les migrants ; - Les communautés voisines des centres de santé et des laboratoires de santé et pouvant être directement touchées par la gestion des déchets médicaux ; - Le personnel des entreprises recrutées par le projet pour l'acheminement des médicaments et vaccins, le carburant et la logistique ; - Les fournisseurs des médicaments, des vaccins, d'équipements médicaux et de services ainsi que leur personnel ; - Les fournisseurs de carburants et de lubrifiants ainsi que leur personnel ; A cela, il faut ajouter le personnel du projet, les entrepreneurs, les partenaires du projet, les sous-traitants, les fournisseurs de services publics et privés, etc.
	1.2 : Maintien de la prestation de services d'éducation essentiels	- Les élèves qui auront un meilleur accès à l'éducation, - Les étudiants, qui bénéficieront d'un soutien pour poursuivre leurs études ; - Les enseignants notamment les enseignants contractuels et communautaires ; - Les établissements et cantines scolaires situés dans le district de Bamako et les régions ; - Les parents d'élèves ; - Les Académies d'Enseignement, les centres d'animation pédagogiques

Composantes	Sous-composantes	Partie prenantes touchées ou affectées
		- Les institutions nationales et régionales intervenant dans le secteur de l'éducation ; - Les professionnels de l'éducation, les logisticiens de l'éducation, les prestataires en systèmes d'information de l'éducation, etc. - Les personnes vulnérables y compris les personnes survivantes des EAS/HS/VBG ainsi que les personnes en situations de handicap - Les groupes vulnérables (les démunis, les déplacés internes, les migrants,) ; - Les fournisseurs d'équipements scolaires et de services ainsi que leur personnel ; - Les transporteurs des fournitures scolaire vers les établissements et cantines scolaires ; - Les prestataires divers ; A cela, il faut ajouter le personnel du projet, les entrepreneurs, les partenaires du projet, les sous-traitants, les fournisseurs de services publics et privés, etc.
2 : Gestion du projet		- Le personnel des structures centrales et régionale devant être formé par le projet pour améliorer la qualité des services sociaux de base ; - Le personnel du Bureau du Vérificateur Général ; - Les services du domaine des finances ainsi que leur personnel ; - Le personnel de UGP ; - Les personnes constituant la main d'œuvre pour la mise en œuvre des activités du projet ; - Les prestataires et fournisseurs pouvant être impliqués dans la mise en œuvre des activités du projet.

Les groupes de parties prenantes sus-listés représentent d'une manière générale les bénéficiaires du projet. Selon les résultats des consultations menées sous forme d'assemblée générale, d'entretiens individuels et de focus group avec les associations des femmes, les personnes en situation d'handicap/vulnérables et les populations ont exprimé leur avis favorable, et ont notifié les besoins de mobilisation ainsi que leur engagement en faveur de la mise en œuvre du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali.

4.3.2. Parties concernées et autres parties intéressées

Les parties prenantes du projet désignent celles qui influencent le projet ou sont indirectement touchées par des activités du projet. Il s'agit d'individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et / ou qui pourraient affecter le projet. La liste et la composition des autres parties concernées du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali sont :

- Le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF), le Ministère de la Santé et du Développement Social (MSDS), le Ministère de l'Education Nationale (MEN), le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS) ; le Ministère de la Promotion de la Femme, de l'Enfant et de la Famille et leurs services techniques déconcentrés,
- La Direction Générale du Budget (DGB) ;

- La Direction Générale de la Dette publique ;
- La Direction des Finances et du Matériel ;
- Le Bureau du Vérification Général ;
- Les établissements de santé (CSCoM, CSréf et Hôpitaux nationaux et régionaux) ;
- Les établissements et cantines scolaires ;
- Les Académies d'Enseignement ;
- Les Centres D'Animation Pédagogiques ;
- Les collectivités territoriales (Préfectures et Mairies des communes concernées) ;
- Les ONGs nationales et internationales ;
- Les associations des élèves et parents d'élèves ;
- Les ASACO ;
- Les Associations d'enseignants,
- Les associations des femmes et des jeunes ;
- Les associations des personnes en situation de handicap ;
- Les autorités coutumières (Chefs de village, conseillers, communicateurs traditionnels, etc.) ;
- La communauté locale ;
- Les médias locaux ;
- Les Organisations Internationales (OMS, UNICEF, FNUAP...) ;
- Le partenaire technique et financier (la Banque Mondiale).

Durant le cycle de mise en œuvre du Projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. De ce fait, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du projet. Les points seront faits régulièrement à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activité.

Le tableau ci-dessous repartit les parties prenantes par secteur

Tableau 4: Répartition des parties prenantes intéressée

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Bailleurs de fonds
- Sociétés privées - Alliance du secteur privé - Associations professionnelles - Syndicats des consommateurs, et des transporteurs des équipements médicaux	- Gouvernement (MEF, MSDS, MEN, MESRS, MPFEF), services techniques de l'administration la DGB, BVG, DGDP, DNPDP, DGTCP, DGI, DFM, IF, DGSHP, DNEF, DNESG, DNETP, DNP, CNECE, DNCS, IGE, CPSSE, INSP, CPS-SS-DS-PF, IS, DPM, CNTS, ANTIM, CNIECS, CHU-Point G/SMI, CHU-Gabriel TOURE, Hôpital du Mali, Hôpital Dermatologie, Hôpitaux régionaux, LNS, PPM, ONASR, DNPEF, DNPF, PNVBG	- Les Médias (Audiovisuel, radio, journaux), - Les Mouvements sociaux et Groupe de mobilisation, - Les ONG, - Les Associations des femmes et des jeunes ; - La FENASCOM ; - La FENAPEM ; - Les ASACO ; - Les Communautés bénéficiaires, - Les personnes âgées - L'association des élèves ; - L'association des parents d'élèves ; - L'Association des enseignants ; - Les Groupes vulnérables (les déplacés internes, les migrants,).	- Banque mondiale

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Bailleurs de fonds
	- Académies d'Enseignement ; - Centres d'Animations Pédagogiques - Autorités locales (Préfectures, Mairies, chefferies traditionnelles) - UGP	- Les personnes en situation de handicap.	

La synthèse du rôle des autres parties prenantes est donnée en annexe.

4.3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Dans le cadre du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, toutes les personnes qui pourraient être disproportionnellement impactées par le projet en comparaison avec les autres groupes de personnes qui sont également affectées. L'un des enjeux d'un PMPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables. Par conséquent, le PMPP est l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du Projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement. Comme groupes vulnérables, on peut citer :

- Les femmes enceintes vivantes dans la communauté sans moyen financier qui ont besoin de soins et susceptibles d'être exclues en raison de leur marginalisation ;
- Les populations vulnérables n'ayant pas accès à des soins de santé essentiels et à une éducation de qualité ;
- Les personnes confrontées à la famine ;
- Les élèves/étudiants issus des ménages à faible revenu ;
- Les personnes touchées par le changement climatique ;
- Les mères et les enfants de moins de cinq ans ;
- Les personnes en situation de handicap (physique ou mental) ;
- Les personnes âgées de 60 ans et plus et particulièrement quand elles vivent seules ;
- Les personnes déplacées des zones de conflits ou d'insécurité (ou réfugiés si le cas échéant) ;
- Les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les survivantes d'EAS/HS ;
- Les personnes exclues socialement en raison de leurs appartenances ethniques, culturelles ou religieuses ;
- Les personnes en situation de précarité extrême et/ ou de difficultés spécifiques (orphelins majeurs, personnes démunies vivantes seules, veuves, les personnes sans domicile fixe ou vivant dans la rue, etc.) ;
- Des ménages identifiés dont le chef de famille identifié comme étant un individu sans ressources ou quasiment sans ressources et sans soutien socioéconomique ;
- Des veuves et orphelins ;

- Etc.

Le tableau ci-dessous répartit les groupes vulnérables possibles pour chaque composante du projet et des obstacles qu'ils pourraient rencontrer pour accéder à l'information ou à d'autres avantages du projet.

Tableau 5 : Groupes vulnérables et contraintes d'accès à l'information et d'autres avantages du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali

N°	Composantes	Groupes vulnérables possibles	Obstacles d'accès à l'information	Obstacles d'accès à des avantages du Projet
1 : Soutien à l'accès aux services sociaux de base	1.1 : Maintien de la prestation des services de santé essentiels	• Les femmes enceintes vivantes dans la communauté ; • Les mères et les enfants de moins de cinq ans ; • Les groupes ou personnes en situation d'handicap ; • Les populations vulnérables n'ayant pas accès à la une alimentation adéquate, à des soins de santé essentiels ; • Les personnes âgées de plus de 60 ans ; • Les personnes déplacées en manque de ressources exploitables ; • Les femmes cheffes de ménages, enfants chefs de famille pour diverses causes ; • Les ménages dont le chef de famille est sans ressource.	• Marginalisation lors des différentes consultations ; • Langues de diffusion des messages d'information et de sensibilisation différentes de celles parlées localement ; • Eloignement des lieux de réunions.	• Manque de moyens de déplacement pour les différentes activités du projet ; • Non représentés dans les CGP ; • Manque d'informations sur les activités du projet.
	1.2 : Maintien de la prestation de services d'éducation essentiels	• Les groupes ou personnes en situation d'handicap ; • Les élèves/étudiants issus des ménages à faible revenu ; • Populations vulnérables n'ayant pas accès à l'éducation ; • Les personnes touchées par le changement climatique ; • Les personnes âgées de plus de 60 ans ; • Les filles dont les parents n'ont pas les moyens ; • Les femmes cheffes de ménages pour diverses causes.	• Marginalisation lors des différentes consultations ; • Langues de diffusion des messages d'information et de sensibilisation différentes de celles parlées localement ; • Eloignement des lieux de réunions.	• Manque de moyens de déplacement pour les différentes activités du projet ; • Non représentés dans les CGP ; • Manque d'informations sur les activités du projet.
2 : Gestion du Projet		• Le personnel féminin de l'UGP • Les personnes constituant la main d'œuvre dans le cadre de la mise en œuvre des activités.	• Non-accès aux documents du projet ;	• Non-implication dans les activités de renforcement de capacités

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes, de leur participation et implication. Les catégories identifiées ci-dessus seront vérifiées et mises à jour. Au cours de la mise en œuvre, l'UGP sera également responsable de l'identification du représentant des groupes vulnérables dans chaque zone d'intervention du projet et ils seront

mobilisés afin de s'assurer que les activités du projet et les mesures d'atténuation prévues auront pris en compte les besoins des personnes vulnérables.

4.3.4. Analyse et évaluation des parties prenantes

Les résultats de l'analyse et l'évaluation des parties prenantes déterminent la relation probable entre les parties prenantes et le Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, et aide à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet. Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent : (i) Correspondance ; Téléphone / email, (ii) des interviews individuels, (iii) des ateliers / groupes de discussion, (iv) distribution de brochures et de bulletins d'information, (v) des réunions publiques, (vi) journaux / magazines / radio, télévision.

L'évaluation des craintes et des attentes des parties prenantes permettra de prendre certaines décisions sur les ressources à allouer afin de prendre en compte leurs besoins. Cela dépend de leur niveau d'intérêt et leur capacité à influencer les résultats du projet. Lors de la consultation spécifique des groupes de parties prenantes, trois (03) critères seront pris en compte :

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

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente, l'influence d'un acteur particulier augmente.

Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali seront gérées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de communication et de consultation et par la mise en œuvre des engagements du projet.

Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis-à-vis du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins. Les autres étapes de consultations notamment pendant la mise en œuvre du projet seront de rigueur dans toutes les phases.

Voir le tableau récapitulatif de l'analyse et évaluation des parties prenantes en annexe

5. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Résumé des besoins des parties prenantes

5.1.1. Programme de mobilisation des parties prenantes

Le programme de mobilisation des parties prenantes sera traduit en un programme d'activités qui définit clairement les échéances de réalisation de chaque activité, ainsi que les personnes responsables de la mise en œuvre de ces activités. Par ailleurs, pendant la mise en œuvre du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre du projet. Compte tenu de l'insécurité résiduelle dans certaines zones le long du couloir, les médias sociaux seront mis en contribution tels que : le site web du projet et les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Messenger, etc qui sont les plus utilisées par la communauté.

Le tableau ci-dessous présente le Programme de Mobilisation des Parties Prenantes par phase du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali.

Tableau 6: Programme de mobilisation des parties prenantes

Etape du programme	Parties prenantes ciblées	Objet de la consultation/du message	Méthodes proposées	Responsabilités	Fréquence/date
Préparation	Toutes les parties prenantes identifiées les ministères (MEF, MSDS, MEN, MESRS, MPFEF), services techniques de l'administration la DGB, BVG, DGD, DNP, DGTCP, DGI, DFM, IF, DGSHP, DNEF, DNESE, DNETP, DNP, CNECE, DNCS, IGE, CPSSE, INSP, CPS-SS-DS-PF, IS, DPM, CNTS, ANTIM, CNECS, Hôpitaux nationaux et régionaux, LNS, PPM, ONASR, DNPEF, DNPF, PNVBG, Académies d'Enseignement ; Centres d'Animations Pédagogiques Autorités locales (Préfectures, Mairies, chefferies traditionnelles) couches vulnérables, personnes en situation de handicap ainsi que les organisations des femmes et des jeunes. etc.).	Informations sur le Projet/ Présentation des activités du Projet Information sur les instruments de sauvegardes environnementales et sociales à préparer, Echanges sur les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés ; Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales)	- Réunions avec la BM et le gouvernement du Mali ; Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet - Réunions de consultations continues pour prise en compte de leurs préoccupations, des réactions, soucis et contributions des communautés locales dans tout le processus ; - Communiqué dans : o les journaux au niveau des régions o à la radio et à la télé, - Une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication et durant la période de lancement du projet Zone d'influence du projet - - Le long du cycle de vie du projet	Equipe de l'Unité de Gestion du projet Consultants Mairies locales	Permanente pendant l'élaboration des documents cadres E&S du programme
Mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes identifiées	Mise en œuvre du Mécanisme de gestion des plaintes ; Echanges sur les activités du projet ; Discussion sur les risques et impacts E&S du projet ; Diffusion des instruments de sauvegardes environnementale et sociale élaborés ; Mise en œuvre des mesures de mitigation : hygiène, sécurité, VBG/ EAS/HS ;	- Consultation publique (regroupement, interview ou focus group) - Affichage d'avis, de communiqué - Dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; - Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. - Radios locales. - Information et sensibilisation des populations. - Dialogue communautaires	- UGP - Communautés locales - Promoteur de radios locales	Tout le long du cycle de vie du projet
Suivi-évaluation	- Comité de Pilotage du Projet ; - Equipe technique de travail ; - Banque mondiale ;	- Indicateurs de mise en œuvre ; - Indicateurs de résultats - Rôles des acteurs dans la collecte donnée ;	- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse ; - Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux ;	- UGP - BVG - Prestataires de services	Trimestriellement

Etape du programme	Parties prenantes ciblées	Objet de la consultation/du message	Méthodes proposées	Responsabilités	Fréquence/date
	- Structures des ministères concernés par le projet et leurs services déconcentrés - BVG - UGP, - Communautés locales, - etc.	- Période de collecte des données ; - Source de vérification des données.	- Emissions sur les radios locales ; - Activités de suivi des réalisations		

5.1.2. Information aux collectivités locales et aux parties touchées

Conformément à la NES n°10, les informations sur les risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet seront communiquées aux populations touchées par le Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali et aux autres parties concernées. Le moment de la mise en œuvre des activités du projet pourra être mis à profit pour commencer à partager l'information aux collectivités locales et aux partenaires techniques. Ce partage d'informations se poursuivra tout au long du processus de mise en œuvre des sous-projets, dans un lieu accessible et convenu des parties prenantes et sous une forme et dans des termes compréhensibles et accessibles à toutes les couches et catégories sociales.

5.1.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

5.1.3.1. Type d'informations à diffuser

- Les objectifs du Projet et les zones d'intervention ;
- Le calendrier de mise en œuvre des activités du projet ;
- La gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Les avantages du projet ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes, y compris celles liées aux VBG/EAS/SH.

5.1.3.2. Moyens et outils de communication

Le projet combinera différentes méthodes de diffusion de l'information. Il utilisera des méthodes de communication écrites et visuelles, ainsi que des communications par la télévision, la radio et d'autres canaux de communications. Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, les outils et moyens de communication suivants seront favorisés :

✓ Assemblées avec les communautés

Il s'agit en général de consultations publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un procès-verbal dûment rédigé et signé par les parties présentes.

L'inconvénient de ce type de réunions est que, seules les personnes les plus influentes exprimeront librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent ne constituent pas une voie de consultation appropriée dans de nombreux contextes sociaux. Pour cela, l'UGP s'assurera de l'implication active de toutes les parties prenantes aux consultations et tenir des séances de consultation par groupes focus afin de recueillir les avis et perceptions spécifiques de chaque groupe. Ces réunions consultations sont néanmoins utiles, pour car elles permettent de partager des informations générales et spécifiques sur une activité à la population locale et à un groupe en particulier. ., et ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes. Elles complètent également les petites réunions en rassurant la population locale sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle » et permettent de prendre en compte les orientations et décisions adoptées dans la conduite des activités du projet.

✓ **Focus group**

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par le même secteur (par exemple l'assistance aux groupes vulnérables, la prise en charge des n'ayant pas accès à des soins de santé essentiels et à une éducation de qualité, des élèves/étudiants issus des ménages à faible revenu, des femmes et enfants dans le besoin en soins de santé etc.). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe ou par type d'activité. Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer : (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à aborder ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et convenir des prochaines étapes s'il y a lieu.

✓ **Entretiens individuels**

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, les personnes vulnérables (personnes vivant avec un handicap, déplacés internes, veufs/veuves, femme chef de famille, migrants). Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs. Ces entretiens ont pour objectif de collecter les avis de toutes les personnes interrogées, sans discrimination, et de les prendre en compte dans la mise en œuvre du projet. Il est important d'établir des ententes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, de sorte que toutes les personnes consultées comprennent les objectifs visés par le projet et que personne ne se sente déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées. Ce message sera fait lors de la première réunion, et des rappels seront fournis lors de toutes les réunions supplémentaires. Le principal message à communiquer est le suivant : « le Projet engage toutes les catégories de parties prenantes pour la mise en œuvre des activités du projet. Si toutes les contributions sont prises en compte par l'UGP, toutes les suggestions ne peuvent pas nécessairement être intégrées dans le projet. Votre contribution et votre engagement, cependant, sont appréciés et le projet vous rendra compte du niveau de prise en compte de vos contributions et des décisions prises ».

✓ **Médias**

Les médias de masse (journaux, radios locales, télévisions, sites web, réseaux sociaux) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec l'Unité de Gestion du Projet ; des visites des structures/agences bénéficiaires organisées ; etc. Une collaboration étroite sera établie entre l'UGP (à travers la cellule de la communication) et les organes de presses afin que les informations réelles soient communiquées de manière adaptée aux différentes audiences ciblées. Dans le cadre de ce projet, il sera utilisé les médias suivants : L'Office de la Radio et Télévisions du Mali (ORTM), l'Africable TV, Chérifila TV qui touche un public cible spécifiques notamment la population locale.

✓ **Site web**

Ce canal sera utilisé pour la publication du PMPP, notamment sur les sites web du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF), du Ministère de la Santé et du Développement Social (MSDS), du Ministère de l'Education Nationale (MEN) et de la Direction Générale du Budget (DGB) dans les journaux de grande lecture et de la Banque Mondiale.

✓ **Ateliers et séminaires**

La tenue des ateliers et séminaires rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Les ateliers de validation des instruments E&S élaborés ou de renforcement des capacités en matière de sauvegardes, de gestion de sécurité, de protection de l'environnement, etc. peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local, régional et national sont impliquées.

✓ **Brochures**

Une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes :

- Objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris les zones d'intervention ;
- Principales composantes du projet ;
- Parties prenantes du projet ;
- Principaux impacts environnementaux et sociaux du projet ;
- Mécanisme de consultation du projet ;
- Mécanisme de gestion des plaintes du projet, y compris les procédures de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS ;
- Disponibilité de la documentation (quoi, où) ;
- Informations de contact du projet, les numéros d'appel pour les plaintes et renseignement ;
- Comités de gestion des plaintes, des agences d'exécution, etc.

Cette brochure pourrait être éditée pour une large diffusion et sera actualisée de manière périodique durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser, les événements importants (comme les lancements d'activités, etc.), les indicateurs de résultats (nombre de personnes bénéficiant de services de santé essentiels [%femmes], d'élèves bénéficiant d'un soutien pour accéder à l'éducation [%filles], d'élèves bénéficiant d'examens annuels en temps opportun [%filles]). Ces informations seront désagrégées par sexe et par âge. Ces brochures peuvent être des dépliants, bulletins d'information ou autres supports imprimés.

- ✓ **Résumé** : un résumé non technique permettra de donner les informations du projet de façon concise sans l'utilisation des termes trop technique.
- ✓ **Panneaux d'affichage** : les panneaux d'affichage seront plus expressifs dans les collectivités rurales avec la diffusion d'informations par le biais des affichages dans les centres communautaires, les écoles et les entrées des lieux de travail. Cette méthode sera utilisée pour diffuser les informations relatives au calendrier et à la durée des activités du projet et d'autres informations jugées nécessaires.

- ✓ **Lettre** : Elle sera utilisée pour transmettre des messages très spécifiques. C'est une méthode formelle qui sera utilisée pour demander de l'information et inviter les parties prenantes à participer à des événements de consultation.
- ✓ **Courriels** : ils seront largement utilisés pour la communication avec les agences gouvernementales, les ONG et d'autres acteurs institutionnels. Le partage d'informations, la sollicitation d'experts environnementaux et sociaux et la diffusion de documents environnementaux et sociaux directement aux principales parties prenantes peuvent se faire efficacement par courriel. En outre, la communication par courriel offre un accès direct aux parties prenantes lors de l'organisation de réunions.

5.1.3.3. Autres moyens de communications

Le projet pourra utiliser les autres moyens de communication que sont :

- **Les établissements de santé (Hôpitaux, CSRéf et CSCom)** : les établissements de santé sont directement associés aux problèmes de santé. La plupart des parties prenantes les considèrent comme l'entité à approcher et le premier point de contact lorsqu'elles sont malades, y compris lorsqu'il y a une épidémie. Les établissements de santé ont une connaissance des problèmes de santé et des sites potentiels pour les informations sur la maladie et les risques pour la santé qui devraient aider et soutenir la coordination du projet lors des consultations pour la conception détaillée du projet.
- **Etablissements scolaires et les marchés** : Ils sont aussi les moyens de communication efficaces utilisés par les communes et ONG intervenant dans la zone du projet ;
- **Le téléphone** : l'utilisation de la téléphonie mobile (téléphone portable) est toujours considérée comme la méthode préférée de communication en raison de l'accessibilité et de la rapidité. Avoir une discussion sur un téléphone afin d'assurer la compréhension mutuelle entre deux parties est plus rapide et plus facile par rapport à l'envoi d'un e-mail et en attente de réponses. Cette approche exige l'établissement des lignes vertes gratuites pour le projet et recommande la maîtrise des sujets par des opérateurs
- **Les crieurs publics** : Ces crieurs sont très efficaces pour la large diffusion des informations en langues locales.

Les messages plus complexes auprès des populations (interdiction d'EAS/HS, code de conduite) et notamment pour les populations qui ne savent pas lire, des séances d'information et de sensibilisations seront en langues locales seront tenues au profit notamment les leaders d'opinions, les femmes et les adolescents, les responsables coutumiers et religieux, etc.

Pour les supports adressés aux enfants, des boîtes à images ont été conçues pour les séances de sensibilisation et d'informations pour cette catégorie.

5.1.3.4. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes

Le feedback est une évaluation, positive ou négative, à la suite d'une action ou une expérience.

En ce sens, les feedbacks sont indispensables car ils sont un moyen d'instaurer un climat de confiance entre le projet

et ses différentes parties prenantes. En outre, le feedback permet au projet d'améliorer ses pratiques dans certains domaines et d'apprendre à miser sur ses forces.

Ainsi, les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sur les différentes activités du projet seront recueillies durant les rencontres de consultation et à travers les comités de gestion de plaintes qui seront mis en place dans les niveaux identifiés. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courrier électronique et courrier édité ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de la DGB ou en se rendant directement dans les locaux de l'UGP (boîte à suggestion) ou des comités de gestion des plaintes. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet seront partagés avec le Coordinateur du projet pour une prise en charge rapide.

5.1.3.5. Mise à jour régulière du PMPP

La mise à jour du PMPP consiste à compléter les outils prévus par le présent plan avec de nouveaux outils développés au cours de la mise en œuvre du projet pour faire face aux défis non pris en compte ou aux groupes d'acteurs dont la pertinence se révélera pendant la période d'exécution du projet et qui n'ont pas été pris en compte actuellement.

Par ailleurs toute action pertinente pouvant donner une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les dispositions pratiques du projet vis-à-vis des acteurs seraient la bienvenue.

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

Dans la zone d'intervention du projet, des Organisations Non Gouvernementales (ONG), les mairies, la société civile, les associations, existent et sont très actives dans la défense des intérêts des groupes vulnérables. Aussi, des guichets uniques « ONE STOP CENTER » sont créés au sein de certains districts sanitaires et des centres sociaux de la police (section VBG du commissariat de la police) pour la prise en charge des cas des survivants (es) des VBG. Ces Structures seront mises à contribution pour identifier cette cible et organiser les séances d'information, de sensibilisation et de collecte de leurs requêtes. Les solutions aux problèmes identifiés et recueillis seront analysées et leur seront communiquées suivant le même canal. Les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour éliminer les obstacles à la participation des groupes vulnérables :

- Rencontres par catégories dans les groupes vulnérables, en tenant compte du genre (sexe, âge, état et nature des handicaps ; etc.) ;
- Fourniture de services de traduction dans une langue comprise et parlée selon la zone d'intervention compte tenu de la diversité linguistique identifiée dans les zones d'intervention ;
- Choix de lieux accessibles pour les rassemblements (sites accessibles par fauteuils roulants par exemple pour les personnes en situation de handicaps ;
- Services de transport (frais de déplacement) vers les lieux de la réunion le plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ;

- Tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

Par ailleurs, l'UGP pourrait se mettre en rapport avec les mairies des communes concernées qui seront plus à même de renseigner sur les groupes vulnérables y compris les personnes en situation de handicap et sur la meilleure façon de communiquer avec eux. En tout état de cause, l'UGP déterminera comment ces groupes vulnérables y compris les personnes en situation de handicap seront consultés.

5.1.5. Examen des commentaires

En cas de nécessité, les commentaires éventuels provenant des parties prenantes seront faits de façon écrite ou orale. Les commentaires écrits seront faits par lettre ou transcription sur un registre dédié. Les commentaires oraux seront enregistrés dans des supports sonores authentifiés, ou alors transcrits soit par lettre soit par registre dédié, avec l'appui d'un intermédiaire traducteur/transcripteur reconnu et agréé. Les commentaires écrits ou oraux seront examinés par l'UGP qui s'engage à revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et de la façon dont les commentaires ont été pris en compte.

5.1.6. Phases ultérieures du projet

Le projet mettra en œuvre un système de reporting qui permettra la collecte d'informations sur le programme, l'analyse et la diffusion aux personnes intéressées/touchées. Les rapports trimestriels sur le PMPP montreront comment les questions environnementales et sociales sont abordées et quels sont les défis clés du programme. La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports trimestriels produits par l'Unité de de Gestion du Projet. Cela inclura la surveillance et le reporting du MGP. La Coordination du projet établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs.

6. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1. Ressources

L'UGP mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes (Divulgence du PMPP ; Renforcement des capacités notamment principalement les points focaux et les comités d'informations et de médiations, les comité de gestion des griefs) ; Développement du plan et supports de communication ; Mise en œuvre de la communication ; Accessibilité ; Gestion des griefs ; Gestion des feedbacks ; Suivi – évaluation du PMPP ; staff pour la mobilisation des parties prenantes), en particulier.

L'UGP appuyée par les Experts en Sauvegarde Environnementale et Sociale du Projet ARISE/KENEYA YIRIWALI seront chargés du suivi de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur du Projet. D'autres spécialistes du projet interviendront au besoin.

L'UGP transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet). Ces coordonnées seront partagées à toutes les parties prenantes.

6.2. Fonctions de gestion et responsabilités

L'UGP va incorporer les activités de mobilisation des parties prenantes dans le système de gestion du projet, dans le document de projet et dans le manuel d'opération du projet.

La cellule E&S ci-dessus décrite sera chargée de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes.

Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier de l'UGP, le Spécialiste en Passation des Marchés (SPM), le Responsable Suivi-Evaluation (RSE).

Le Coordonnateur de l'UGP jouera un rôle majeur de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. À cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.

Dans chacune des localités du projet, les structures locales et les ONG locales, les associations, aideront dans la sensibilisation et même le suivi des activités du projet.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- la mise en place d'une plateforme (WhatsApp, site Web interactif, page Facebook, etc.) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au projet, tandis que les réseaux sociaux et les spots vidéos ainsi que les dialogues communautaires en langues locales permettront de diffuser des informations complémentaires.
- la création d'adresses email et d'un numéro vert, dédiés aux plaintes ordinaires;
- l'établissement des canaux de réception de plaintes spécifiques accessibles et sûrs pour les groupes vulnérables de la communauté, notamment : l'enregistrement spécifiques

des plaintes EAS/HS par le Point focal VBG/EAS/HS désigné dans le comité de gestion des plaintes pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS et le référencement aux structures spécialisées avec l'accord préalable du/de la survivant/e.

7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

La Norme environnementale et sociale N°10 (NES10) exige l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs (ou plaintes) et de recours (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes. Ce mécanisme sera établi dès la conception du projet et se maintiendra durant tout le cycle de vie du projet. Il doit être simple, efficace, transparent, et compatible avec les droits de l'homme. Il doit être basé sur l'engagement et le dialogue permanent entre les parties prenantes du projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un moyen permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes du Projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les services et activités du projet.

7.1. Objectif du MGP

Le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au Projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les « litiges » / conflits ;
- Favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter le mieux que l'on peut à faire recours à la justice ;
- Eviter les risques de réputation négative et « Minimiser la mauvaise publicité, éviter / » minimiser les retards dans l'exécution du projet ;
- Assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;
- Établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes.

L'un de ses objectifs majeurs est d'éviter les nombreux recours au système judiciaire et de toujours rechercher en priorité une solution à l'amiable (sauf pour les incidents de EAS/HS ou la solution à l'amiable n'est pas approprié), tout en préservant les intérêts des plaignants et du promoteur et limiter ainsi les procédures longues et inadaptées ainsi que les « risques » « et » coûts inévitablement liés aux actions judiciaires.

La nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais de mécanismes de plaintes. Le mandat d'un mécanisme de gestion des plaintes pour les incidents EAS/HS devra, notamment, permettre la mise en place plusieurs canaux de signalement, sûrs et accessibles, avec des femmes comme points d'entrée, identifiées par les

groupes de femmes lors des consultations communautaires. Les plaintes EAS/HS feront l'objet de procédures spécifiques, fondées sur une approche centrée sur les survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG/EAS/HS ((au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). Le traitement à l'amiable ne sera jamais retenu pour les cas d'exploitation ou abus sexuels.

En plus dans la sensibilisation des communautés et travailleurs il faut renforcer les liens entre le mécanisme de gestion des plaintes et les Codes de Conduite du projet. Tous les travailleurs doivent comprendre les liens du mécanisme de réclamation et du code de conduite ou leurs rôles, responsabilités et comportements interdits (comme EAS / HS) seront détaillés dans le code de conduite avec des sanctions en cas de faute.

Une vaste campagne de communication sera mise en œuvre dès la mise en place du MGP afin de sensibiliser et d'informer les bénéficiaires et les parties prenantes sur la façon d'utiliser le mécanisme en explicitant le processus séquentiel d'investigation et de résolution ainsi que le calendrier de traitement des plaintes.

7.2. Exemples de plaintes

Les plaintes peuvent concerner tout type d'activités du projet liées aux soins de santé et à la fourniture des matériaux et équipements à l'endroit de la population.

Quelques exemples de plaintes possibles :

- Mauvais accueil ;
- Exclusion non justifiée d'une personne dans un comité consultatif appuyé par le projet ;
- Non-prise en compte d'une personne ou d'un groupe de personnes lors des prestations de services de soins de santé et de l'éducation ;
- Non-prise en compte d'une personne, groupe de personnes lors des séances de dotation, de prise en charge ;
- Mauvaise gestion des déchets médicaux y compris ceux issus des soins de santé ;
- Non prise en charge de certains élèves qui sont dans le besoin ;
- Manque de transparence dans la distribution ;
- Favoritisme et les inégalités dans la distribution ;
- Cas de détournement des aides ;
- Retard dans la distribution ;
- Quantités insuffisantes de produits distribués ;
- Mauvaise qualité des produits ;
- Inadaptation des produits (Vaccin, médicament, carburant, etc.) distribués ;
- Problèmes de stockage et de gestion des stocks ;
- Manque de transparence dans la gestion des plaintes ;
- Discrimination basée sur l'appartenance politique, ethnique, le genre, la religion, la culture, le statut social etc. ;
- Violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel ;
- Etc.

7.3. Principes du MGP

Les principes fondamentaux suivant seront observés afin d'inspirer la confiance des usagers du MGP

Principes	Mesures d'application
Légitimité	Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
Sécurité	Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles ; Limitier le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles ; Assurer l'absence de représailles suite aux dénonciations.
Accessibilité	Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles et celles liées à l'âge, au sexe et au statut socio-économique, avec une attention particulière aux personnes marginalisées ou vulnérables ; Expliquer clairement la procédure de dépôt de plaintes. Diversifier et élargir autant que possible les lieux de dépôt de plaintes ; Offrir une assistance adéquate aux personnes qui rencontreraient des obstacles particuliers pour accéder au mécanisme.
Prévisibilité	Réagir promptement à toutes les plaintes ; Présenter un processus de traitement clair, avec des délais indicatifs pour chaque étape. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
Impartialité	Veiller à la neutralité des personnes qui participent aux enquêtes ; Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée ; Garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaire pour leur participation au processus d'examen des plaintes.
Transparence	Communiquer au plus grand nombre sur l'objet et la fonction du MGP ; Renseigner les parties prenantes concernées sur la démarche à suivre pour accéder au MGP, à l'évolution et les résultats du traitement des plaintes.
Équitabilité	S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.
Compatible avec les droits	Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des plaintes de manière équitable en se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.

Source d'apprentissage permanent	Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
Fondé sur la consultation et le dialogue	Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et du programme.
Approche centrée sur les survivants (es)	L'approche centrée sur les survivants (es) place les choix et les besoins des survivant/es au centre des processus décisionnels, des procédures de gestion des plaintes et autres activités entreprises, tel que le référencement vers les services de prise en charge. Une telle approche permet de : ○ Créer un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivants (es) ○ S'assurer que le consentement éclairé des survivants (es) est systématiquement obtenu ; ○ Respecter leurs droits, souhaits et choix ; ○ Maintenir la confidentialité à tout moment ; ○ Préserver l'intégrité morale et physique des survivants (es) tout au long du processus de gestion des plaintes.

7.4. Description du processus de gestion des plaintes

Le MGP dans le cadre de ce projet de financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali est basé autour du MGP des projets ARISE et REDISSE III/Covid pour le secteur de santé et celui du projet MIQRA pour le secteur de l'éducation.

7.4.1. Gestion des plaintes dans le domaine de la santé

☐ Organisation et fonctionnement du MGP

➤ Dispositif institutionnel du MGP

Le dispositif existant de gestion des plaintes s'articule autour de trois (03) niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte dont le premier à l'échelle nationale, le second au niveau à l'échelle régionale et le troisième niveau a lieu au niveau local (les communes et district sanitaire). Ces trois niveaux sont présentés et décrit ci-après de manière plus détaillée.

➤ Cadre organisationnel

Le fonctionnement du mécanisme s'appuiera sur les comités de gestion des plaintes déjà mis en place par les Projets Santé (ARISE/KENEYA YIRIWALI et REDISSE III/COVID 19) dans les zones d'intervention du projet.

• *Gestion des plaintes au niveau national*

Le Comité de Gestion des Plaintes au niveau central mis en place par ARISE (Comité National d'Arbitrage des Griefs) est composé des acteurs ou parties prenantes des structures centrales impliqués dans le secteur de la santé. Il aura en charge le pilotage du processus de gestion des plaintes (Superviser le MGP, faire le suivi et l'évaluation du MGP, réceptionner et traiter les plaintes graves ou non résolues aux niveaux régional et local).

• *Gestion des Plaintes au niveau régional*

Les comités régionaux d'arbitrage des plaintes, mis en place par les projets santé (ARSIE et de REDISSE III/covid 19) sont composés de : (les directions techniques des structures de mise en œuvre du projet au niveau régional y compris les Hôpitaux, le Conseil Régional, la société civile etc.). Ils chargés de :

- sensibiliser les services techniques de leur circonscription sur le mécanisme de gestion des plaintes ;
- planifier les périodes des rencontres où le processus de gestion des plaintes aura lieu en coordination avec les comités de gestion des plaintes ;
- traiter les plaintes soumises à son appréciation ;
- tenir un registre des plaintes, suivre et partager les résultats au niveau régional et local ;
- remonter l'information au niveau de l'UGP via le comité national d'arbitrage des griefs de gérer les plaintes ;
- suivre et superviser la mise en œuvre du MGP ;
- réceptionner les réponses du comité de gestion des plaintes ;
- capitaliser la mise en œuvre du mécanisme au niveau régional et local ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme ;
- réceptionner la plainte, faire le référencement vers les services de prise en charge + remontée de l'information vers le comité national.

- ***Gestion des plaintes au niveau local***

Les comités locaux de gestion des plaintes ont été mis en place au niveau des zones d'intervention des projets santé (ARISE et REDISSE III/covid 19). Ils sont composés des membres de l'équipe cadre des districts sanitaires/CSRéf (médecins chef, chefs de service du développement social et de l'économie solidaire, chargé du système d'information sanitaire (SIS), sage-femme, technicien d'hygiène) et d'autres acteurs locaux (société civile, chefs de quartiers/villages, leaders communautaires, ONG locales, etc.) impliqués dans la mise en œuvre des activités du projet.

Les Comités de Gestion des Plaintes sont chargés de :

- réceptionner et enregistrer les plaintes ;
- traiter les plaintes susceptibles d'être exprimées suite à la mise en œuvre d'une activité du projet dans l'une de ses zones d'intervention ;
- proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- transmettre les plaintes de la base vers la cellule régionale d'arbitrage ;
- identifier et mise en contact avec les leaders locaux en cas d'utilisation des consultations locales, traditionnelles pour la résolution des plaintes ;
- statuer sur les solutions aux plaintes et problèmes posés
- réceptionner la plainte, faire le référencement vers les services de prise en charge + remontée de l'information vers le comité national.

Les comités de gestion à divers niveaux (national, régional et local) peuvent s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Les comités (instances) de gestion de plaintes se réunissent selon un chronogramme établi de façon consensuelle. Les réunions statutaires et de rapportage des instances de gestion sont programmées comme suit :

- **Au niveau national**, le Comité National d'Arbitrage des Plaintes se réunira par semestre ;
- **Au niveau régional**, les Comités de Gestion des Plaintes régionaux ou Cellules d'Arbitrage Régionales se réuniront trimestriellement et les Hôpitaux tiendront des réunions mensuelles ;
- **Au niveau local**, les Comités de Gestion des Plaintes (CSCom, Districts Sanitaires) et les comités locaux de gestion des plaintes des établissements scolaires se réuniront une fois par mois.

Toute fois ces comités constituent les canaux de transmission pour les personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs doléances et travaillent en étroite collaboration avec les communautés bénéficiaires du projet.

NB : Il est à noter que les comités de gestion des plaintes des zones d'intervention du projet ARISE (Sikasso, Bougouni, Koutiala, Koulikoro, Dioïla, Nara, Ségou, San, Mopti, Douentza, Bandiagara, Tombouctou et Gao plus le CSRéf de la commune VI du District de Bamako). Par contre les comités de gestion des plaintes mis en place par REDISSE III/COVID 19 dans les établissements de santé des zones non couvertes par ARISE (Kayes, Nioro de Sahel, Kita, Ménaka, Kidal et Taoudéni plus le reste des CSRéf du District de Bamako) doivent être redynamisés.

7.4.2. Gestion des plaintes dans le domaine de l'éducation

□ Organisation et fonctionnement du MGP

Dans le domaine de l'éducation, le projet MIQRA a mis en place des comités de gestion des plaintes aux niveaux des académies d'enseignement (AE) et des centres d'animations pédagogiques (CAP). Ces comités seront utilisés par le projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali pour exécuter ses missions de prévention et de gestion des plaintes.

➤ **Composition des comités de gestion des plaintes**

• ***Au niveau des académies d'enseignement (AE)***

Le comité de gestion des plaintes au niveau des lycées est composé de membres suivants :

- Président : Représentant de la CADDE (1)
- Représentant du conseil de cercle (1) ;
- Représentant du MIQRA (1)
- Représentant de l'académie d'enseignement (1) ;
- Représentant du Comité de Gestion Scolaire ou des élèves (1) ;
- Représentant des entreprises (1)
- Personne ressource (1).

Au total, le comité de gestion des plaintes est composé de 7 personnes. Les comités de gestion des plaintes travailleront en étroite collaboration avec les experts de sauvegarde environnementale et sociale qui appuient le projet le financement des dépenses récurrentes pour

l'amélioration services sociaux de base au Mali. Ces derniers rendront compte au coordinateur du projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali.

➤ ***Au niveau des Centres d'Animation Pédagogique (CAP)***

Le comité de gestion des plaintes au niveau des écoles fondamentales est composé de membres suivants :

- Président : Représentant de la CADDE (1)
- Représentant du maire de la commune (1) ;
- Représentant du MIQRA (1)
- Représentant du Centre d'Animation Pédagogique (1) ;
- Représentant du Comité de Gestion Scolaire (1) ;
- Représentant des entreprises (1)
- Personne ressource (1).

Au total, le comité de gestion des plaintes est composé de 7 personnes. Les comités de gestion des plaintes travailleront en étroite collaboration avec les experts de sauvegarde environnementale et sociale qui appuient le projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali. Ces derniers rendront compte au coordinateur du projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali.

➤ **Missions et des comités de gestion des plaintes**

Dans le cadre de projet, les comités de gestion ont pour missions principales, la gestion des plaintes ou des griefs que les populations vont porter à l'encontre du projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali.

A cet égard, pour éviter toute confusion, le projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali informe la population, les comités de gestion, l'administration et les maires, des types de plaintes que les comités gèrent. Il leur est expliqué, que seules les plaintes, découlant des conséquences de la réalisation des activités menées dans le cadre du Projet, seront traitées par les comités.

➤ **Fonctionnement des comités de gestion des plaintes**

Pour une meilleure efficacité, les comités doivent tenir une réunion mensuelle afin de passer en revue les activités menées.

Etant donné que la gestion des plaintes est basée sur un système de bénévolat, le Projet mettra à la disposition du comité un budget dont il suivra la gestion. Ceci devrait aider le comité à assurer son fonctionnement (tenue de réunion, achat de fournitures, déplacements à la mairie, communication, etc.)

Dans le dispositif mis en place par le projet MIQRA pour la gestion des plaintes, les comités créés jouent un rôle capital, car tout le mécanisme dépendra de leurs capacités à pouvoir exercer leurs missions. Ce qui justifie que le Projet accorde un appui nécessaire au fonctionnement des comités mis en place au plan organisationnel, institutionnel, technique et matériel.

7.4.3. Gestion des plaintes au niveau de l'UGP

Un comité de gestion des plaintes (CGP) sera mis en place au sein de l'UGP et assurera le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali. Il se réunira au moins une fois par mois ou chaque fois qu'il est nécessaire et spécifiquement pour les cas de plaintes sensibles telles que l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementale et sociale, les violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux Violences Basées sur le Genre (VBG/EAS/HS) et plus précisément à l'exploitation et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sont admissibles.

La prise en charge des survivants (es) des cas de Violences Basées sur le Genre (VBG/EAS/HS), enregistrés dans le cadre du MGP, au niveau des zones d'intervention du projet, sera basée sur le protocole national de prise en charge holistique des conséquences des VBG/EAS/HS au Mali, élaboré en 2020, avec l'appui des parties prenantes concernées (structures techniques gouvernementales, coalitions des organisations de la société civile, etc), et également sur une cartographie des services de prise en charge actualisée (à travers l'outil Kobotool). Les survivantes seront orientées, si tel est leurs souhaits, à cet effet vers les guichets uniques « ONE STOP CENTER » créés au sein de 15 districts sanitaires et des centres sociaux de la police ou à la section VBG/EAS/HS du commissariat de la police, à travers le pays. La cartographie des services de prise en charge élaboré par le Programme National de l'Abandon des VBG, avec l'appui technique et financier des partenaires et des projets financés par la Banque mondiale, sera mis à contribution pour permettre et ou faciliter aux comités de gestion des plaintes et aux cellules d'arbitrage régionale et nationale des plaintes, de référer les cas (victimes/personnes survivantes de VBG/EAS/HS) de plaintes liées aux VBG/EAS/HS.

Le traitement de ces cas de plaintes spécifiques de VBG/EAS/HS, se fera sur la base d'une approche dite centrée sur les survivants (es), dans la discrétion et dans le respect de la volonté de la ou des survivantes, afin de préserver le principe de confidentialité des informations et de la sécurité.

Toutefois, le Projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, apportera son appui pour le renforcement des capacités (création des centres de prise en charge holistique, formation des formateurs, formation des prestataires sur la prise en charge, équipement des centres crée) des districts sanitaires des régions non couvertes par le dispositif de prise en charge, afin d'assurer la fourniture d'un paquet minimum de services (Santé, Psychosociale et Sécuritaire) aux survivant (e) s.

7.5. Procédure de gestion des plaintes

Le processus de gestion des plaintes se décline en 7 étapes, commençant avec la réception de la plainte et se terminant avec sa résolution ou sa conclusion.

7.5.1. Accès à l'information

Rendre l'information accessible est un élément fondamental pour établir un dialogue et un climat social entre les parties prenantes mobilisées autour d'une action donnée. A ce titre le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance ou de sa maîtrise par celles-ci (parties prenantes).

Ainsi, toutes les informations relatives aux principes et procédures du MGP du projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali doivent être largement divulgués à tous les niveaux et aux bénéficiaires dans les zones d'intervention du projet, afin de permettre une meilleure appropriation du MGP par les utilisateurs de l'outil (MGP).

Le projet le financement des dépenses récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali, utilisera les canaux et les supports de communication les plus adaptés afin de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux d'intervention de bien connaître le MGP en vue de l'utiliser en cas de besoin. Dans le but de garantir une meilleure appropriation du MGP, par les parties prenantes, une large campagne d'information et de sensibilisation sera organisée à travers des assemblées générales, la communication sur les antennes (radios de proximité) pour expliquer la procédure de gestion des plaintes.

7.5.2. Réception, catégorisation et enregistrement des plaintes

Le schéma ci-dessous illustre les processus de gestion globale des plaintes liées aux activités du projet. De façon spécifique, la gestion de celles liées aux plaintes de VBG/EAS/HS, est joint au présent document de MGP.

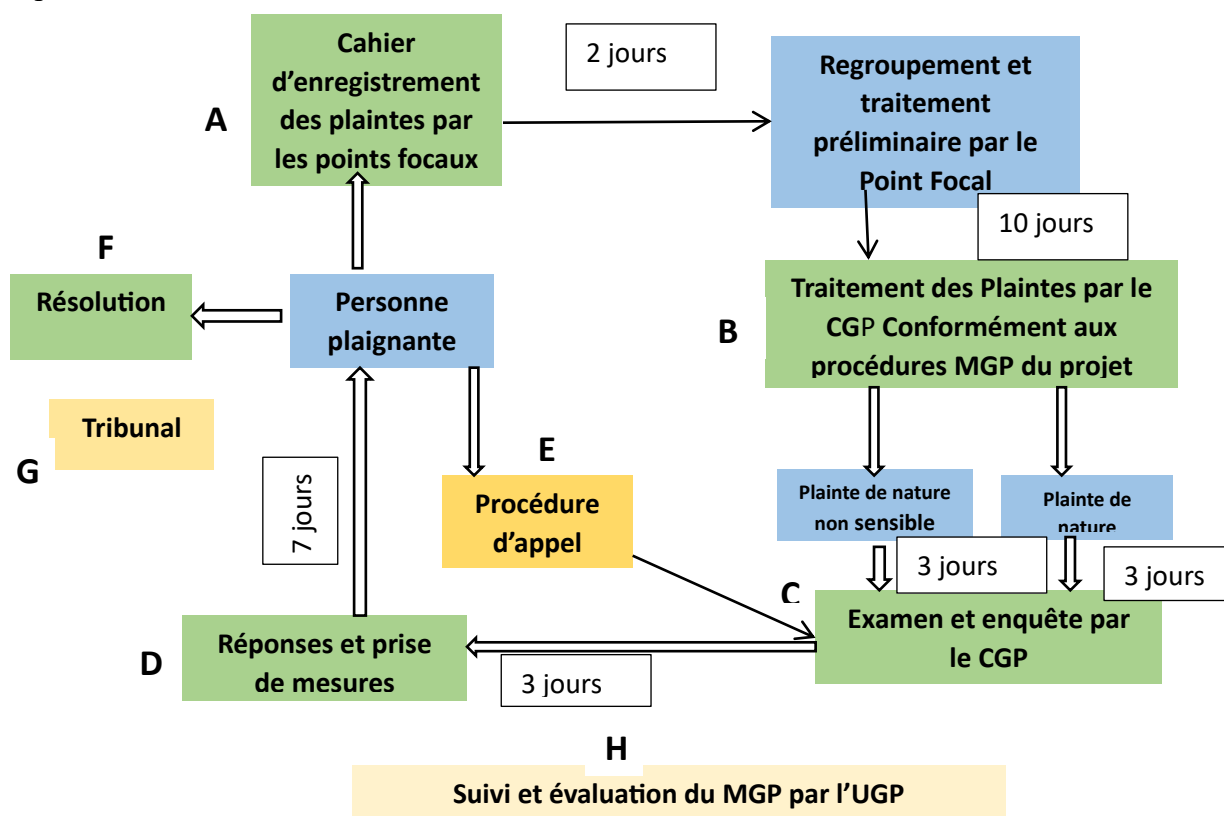


Figure 1 : les principales étapes du processus de gestion des plaintes

➤ Réception des plaintes

L'accessibilité, étant un des 7 critères fondamentaux pour apprécier l'efficacité du MGP, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié à travers l'utilisation des canaux de transmission ou de communication ci-dessous décrites :

- Auto saisine du Comité de gestion sur la base des plaintes consignées dans les rapports de supervision, des articles de presse, etc. ;
 - Auto saisine du Comité de gestion à partir de faits relevés au cours des réunions, des visites de terrain, etc ;
 - Les plaignants peuvent saisir le Comité de gestion à travers des plaintes écrites ou par appels téléphoniques à travers des numéros ou un courriel mis à leur disposition.
 - Le courrier conventionnel transmis à l'Unité de Gestion du Projet ;
 - Le courrier électronique transmis à l'Unité de Gestion du Projet ;
 - L'appel téléphonique au projet (plaintes verbales) ;
 - Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables et des survivants(es) de VBG/EAS/HS. La collaboration avec des groupes et des personnes vulnérables et des survivants(es) de VBG/EAS/HS nécessite l'application de mesures et une assistance spécifique visant à faciliter leur participation à la prise de décisions dans le cadre du projet afin que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.
- **Usagers du mécanisme**

Tout individu, groupe d'individus ou structures affectées directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats peuvent transmettre leurs plaintes dans le cadre de ce mécanisme.

➤ Catégorisation ou nature des plaintes

Les plaintes seront catégorisées en deux groupes : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- ***Les plaintes non sensibles*** concernent le financement ou le processus de mise en œuvre des activités du projet ; Il peut aussi porter sur les choix, les méthodes, les résultats obtenus, etc.
- ***Les plaintes sensibles*** portent habituellement sur des fautes personnelles, comportementales non exhaustives (l'injustice, abus de pouvoir, discrimination, la violation de droit, la mauvaise conduite du personnel, l'exploitation et abus sexuel, le Harcèlement sexuel, le détournement de fonds, le non-respect des clauses environnementale et sociale etc.).

NB : Il sera garanti aux parties prenantes que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter d'éventuelles représailles ou toute atteinte à la sécurité des plaignants.

➤ Enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes reçues feront l'objet d'un enregistrement dans le registre conçu à cet effet à l'UGP et au niveau des comités de gestion des plaintes du projet. L'enregistrement se fera de

façon automatique dès la réception de la plainte et suivant le formulaire en annexe. En ce qui concerne les plaintes liées aux VBG/EAS/HS, elles seront enregistrées au niveau des comités de gestion des plaintes et les survivants(es) seront référées vers les structures spécialisées (ONE STOP CENTER ou Guichet Unique).

7.5.3. Accusé de réception

Suite à l'enregistrement de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception dans les meilleurs délais (3 jours au plus), confirmant l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra être communiqué d'une manière appropriée, par lettre, appel téléphonique ou par envoi d'un exemplaire du formulaire de plainte. La lettre accusée de réception formulée à ce sujet, comportera des informations concernant les étapes suivantes de la procédure, les délais et les coordonnées de contact du responsable des plaintes. Ceci peut se faire à la réception de la plainte ou par la suite. Les délais devront être respectés et en cas de non-respect, ils seront informés. (Cette réponse peut-être automatiquement générée le jour suivant le délai.)

Les terminologies employées dans la lettre devront être adaptées à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel.

La lettre informera le plaignant sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. Par contre cette correspondance adressée à l'expéditeur demandera le cas échéant plus de détails clairs, des explications sur le choix de traitement ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension de la plainte.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir : soit une action directe du Comité de gestion des plaintes, soit un examen approfondi ou le transfert du dossier.

En cas d'inéligibilité de la plainte, l'accusé de réception expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord suite à l'inéligibilité de sa plainte, le Comité de Gestion des Plaintes procédera comme suit :

- enregistrer les raisons de son refus ;
- fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement ;
- si possible revoir l'approche proposée.
- Si le désaccord persiste, le Comité de Gestion des Plaintes renseignera le plaignant sur les autres voies de recours en dehors du MGP (organisations judiciaires ou non judiciaires).

7.5.4. Traitement des plaintes

Le dépôt de plaintes se fait de façon hiérarchique au CGP et à l'Unité de Gestion Projet. Toutefois, les plaintes anonymes sont recevables sans condition et elles peuvent être déposées directement ou indirectement par les plaignants.

7.5.5. Evaluation de l'éligibilité de la plainte au mécanisme

A cette étape, le comité de gestion des plaintes s'assure que la plainte enregistrée est en lien et, est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements pris par le programme. En fonction

de l'examen de la plainte on recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du programme.

L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou référée à d'autres mécanismes gouvernementaux (judiciaires ou non judiciaires). Les plaintes liées à des infractions pénales ne sont pas éligibles au MGP.

L'évaluation de l'éligibilité se fera dans les dix (10) jours ouvrables suite à l'enregistrement de la plainte.

7.5.6. Evaluation/enquête sur la plainte et identification des options de solutions

Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'une évaluation rapide pour déterminer la nature de la plainte. En fonction de la gravité de la plainte, le Comité de Gestion de Plaintes (CGP) pourra se prononcer comme suit :

- au cas où le dossier ne nécessite pas de réaliser une enquête, notifier une accusée de réception par écrit au plaignant dans un délai de trois (03) jours, l'enregistrement de sa plainte avec les propositions d'actions à diligenter pour résoudre la plainte ;
- proposer une commission d'enquête pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Pour les cas de plaintes sensibles, le CGP pourra recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée.

Si la gravité de la plainte nécessite de faire une investigation, les différentes étapes à suivre sont les suivantes :

- visite de terrain pour faire l'investigation des faits ;
- échanger avec le(s) plaignant(s) pour recueillir des informations complémentaires ou discuter avec lui sur les différentes modalités de résolution de la plainte et lui faire des propositions de solutions concrètes ;

Consigner la/les solution(s) retenue(s) assorties de délais dans un procès-verbal ou rapport d'enquête validé par les parties prenantes concernées.

En cas d'enquête préalable à la proposition de solutions pour résoudre la plainte, le délai de réponse dépendra de la gravité et de la complexité de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation. Dans ce cas le délai pour répondre à la plainte est porté au maximum à 60 jours à partir de la date d'enregistrement de la plainte.

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) à l'issue de l'enquête sera (ont) notifiée(s) formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le processus et les résultats de l'enquête ;
- les explications sur la (les) solutions proposées (s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée (s), y compris les délais d'exécution.

7.5.7. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

C'est la phase de proposition de solutions et/ou des mesures correctives issues des différents processus de médiation qui seront mises en œuvre et suivies.

Les Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solutions proposée (s) et rendront compte de l'évolution au CGP. Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans un délai n'excédant pas soixante (60) jours.

7.5.8. Recours en cas de non résolution

En cas de non résolution suite à la mise en œuvre des actions recommandées par le CGP, celui-ci proposera des mesures alternatives aux préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non conciliation de la situation décriée, le CGP indiquera au plaignant d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs, judiciaires ou non judiciaires (c'est-à-dire qui ne sont du ressort du comité).

Le Comité de Gestion des Plaintes documentera toutes les discussions et les solutions proposées.

7.5.9. Clôture et archivage

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et aboutit à une entente. Toutes les résolutions satisfaisantes et les enseignements tirés doivent être documentés. Une retro-information sur le niveau de satisfaction de la procédure et les résultats obtenus sera opportune à demander au plaignant.

Au niveau de chaque comité de gestion des plaintes, il a été désigné un point focal chargé de l'enregistrement des plaintes non sensibles (liées à la mise en œuvre des activités du projet, telles que : les demandes d'informations sur le projet) sensibles (liées aux aspects comportementaux : abus de pouvoir, violation de droit, Exploitation, Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel, mauvaise conduite du personnel, détournement de fond, fraude etc.), non fondées qui ne relèvent pas des activités du projet et celles qui sont malveillantes ou fabriquées de toutes pièces, des doléances et de toutes les réclamations adressées au projet.

L'UGP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes au niveau de chaque comité de gestion des plaintes. Le point focal sera responsable de l'archivage des dossiers de plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, recommandations etc.).

7.5.10. RAPPORTAGE ET SUIVI DU MGP

❑ Rapportage du MGP

Un système d'archivage physique et électronique sera mis en place au niveau des comités de gestion des plaintes où les dossiers seront classés par thématique et par année et mis dans un endroit sécurisé.

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de l'Unité de Gestion du Projet sur la base des informations collectées auprès des comités de gestion des plaintes.

Afin d'intégrer un suivi efficace du système, le point focal ou l'administrateur des plaintes sera chargé de la rédaction des PV de réunion mensuelle et de la compilation trimestrielle des données se rapportant aux statistiques et commentaires, des propositions d'amélioration. Cette base de données mise en place donnera accès aux informations sur : les plaintes reçues ; les solutions trouvées ; les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et sera transmise à l'UGP au plus tard cinq (5) jours après le trimestre.

❑ **Suivi du MGP**

Afin de juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriels suivants :

- nombre de représailles suite aux dénonciations ;
- délai moyen de traitement des plaintes ;
- variété des sources des plaintes ;
- nombre de plaintes éligibles ;
- pourcentage de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP, y compris les plaintes EAS/HS ;
- nombre de récusation des membres du comité de gestion des plaintes ;
- nombre de plaintes reçues par type de canal de réception ;
- pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- pourcentage de plaintes résolues ;
- pourcentage de plaintes ayant fait l'objet de recours ;
- nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions ayant fait l'objet de PV durant le mois écoulé ;
- temps de réponse moyen après réception de la plainte ;
- % de plaintes EAS/HS reçues et ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre de canaux d'entrée au MGP qui sont des femmes.

Il sera également nécessaire de faire le suivi du nombre des plaintes par identité des plaignants (milieu de provenance, période, thématique et dénouement final).

8. BUDGET ESTIMATIF DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP Y COMPRIS LE MGP

Le budget pour la mise en œuvre du PMPP et du MGP est intégré dans le coût du projet et les activités détaillées sont consignées dans le tableau ci-dessous. A ce stade, le budget fourni ci-dessous doit être perçu à titre indicatif. L'estimation du budget sera complétée avec l'évaluation du projet.

Tableau 7: Plan d'action et budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP y compris le MGP

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
Divulgence du PMPP	Atelier national de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation Du PMPP	3 000 000
	Ateliers régionaux de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation Du PMPP	45 000 000
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant leurs capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation Du PMPP	25 000 000
	Élaboration et mise en œuvre d'un programme de formation	UGP	Dès l'approbation du PMPP	35 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UGP	Dès l'approbation du PMPP	15 000 000
	Conception des supports de communication	UGP	Dès l'approbation du PMPP	15 000 000
Mise en œuvre de la communication	Tenue de séances de communication (radios, télévision et presses écrites) sur les dispositions du PMPP, du mécanisme, du numéro vert à l'endroit du personnel et des communautés	UGP	Dès le démarrage des activités et tout le cycle de vie du projet	25 000 000
	Tenue de séance de communication avec les collectivités territoriales, les administrations publiques, les prestataires de services et les ONG concernées	UGP	Pendant toute la durée du projet	15 000 000
Accessibilité	Mise place d'une plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter)	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000
Mécanisme de Gestion des Plaintes	Extension, dynamisation et prise en charge des CGP dans les zones d'intervention du Projet	UGP&CGP	Dès le démarrage des activités du projet.	40 000 000

	Acquisition et mise en place du matériel et fournitures nécessaires au fonctionnement du MGP (Registres, tablettes ou smartphones, boîtes de suggestion,)	Les CGP collaboration avec l'UGP	Dès la mise en place des comités	20 000 000
	Formation des membres des comités sur le contenu du MGP, leurs rôles et sur le système de gestion des Plaintes	L'UGP	Dès la mise en place des comités	50 000 000
Suivi évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP	UGP	Tous les 03 mois	5 000 000
	Mise à jour PMPP	UGP	Tous les ans	5 000 000
TOTAL				303 000 000
5% du total pour les imprévus				15 150 000
TOTAL GENERAL				318 150 000

Le budget pour la mise en œuvre du PMPP y compris le MGP est estimé à « *Trois cent dix-huit millions cent cinquante mille de francs CFA (318 150 000 FCFA)* »

9. SUIVI ET RAPPORTAGE DU PMPP

9.1. Résumé du suivi et l'établissement de rapports de mise en œuvre du PMPP

L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre de ce projet, les parties prenantes (les communautés bénéficiaires, les patients, les prestataires de service, les institutions des secteurs de l'économie et des finances, de la santé et de l'éducation ainsi que leur personnel, etc) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet.

Des outils de suivi (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés par l'UGP pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les responsables du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au présent PMPP seront les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du projet ARISE KENYEYA YIRIWALI ainsi que le spécialiste en suivi évaluation de l'UGP.

Des approches participatives de suivi et d'évaluation seront intégrées autant que possible pour recueillir des informations auprès des parties prenantes autour des thèmes suivants : (i) comment elles ont été informées sur le projet et si cela est suffisant ; (ii) si les activités et les objectifs du projet sont conformes à leurs attentes ; (iii) si elles ont reçu des informations sur le MGP (y compris la voie pour les plaintes sensibles notamment celles liées aux aspects EAS/HS), et si elles font confiance au MGP pour résoudre les éventuelles plaintes. Des stratégies seront élaborées avec les comités de gestion des plaintes et à tous les niveaux sur la façon d'utiliser des méthodes participatives pour évaluer le rendement du PMPP. Des missions régulières de l'UGP sur le terrain seront organisées pour un suivi rapproché.

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

- nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, dialogues sectoriels et intersectoriels...) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications traitant du projet dans les médias ;
- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes traitées à la satisfaction des plaignant-e-s ;
- nombre de campagnes de sensibilisation organisées ;
- délai moyen de traitement des plaintes ;
- nombre de séances de diffusion du MGP ;
- nombre de séances de formation organisées ;
- nombre de supports de renforcement de capacités produits (présentations, études, synthèses...) ;
- adéquation du budget alloué au niveau d'exécution des activités prévues ;
- nombre de personnes formées ; et

- nombre de personnes informées du mécanisme de gestion des plaintes relatives aux EAS/HS ;
- nombre de plainte liée au projet reçue ;
- nombre de plaintes sensibles reçues et traitées ;
- nombre de survivante prise en charge dans les 72h.

Des indicateurs supplémentaires peuvent être ajoutés au cours du projet en fonction des stratégies de gestion adaptative et d'amélioration du rendement. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

L'existence du mécanisme de gestion des plaintes, incluant les plaintes EAS/HS sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

Par ailleurs, le projet pourrait recourir à l'accompagnement d'ONG locales pour la mise en œuvre du présent document, dans ses différentes zones d'intervention.

9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes et des communications sur les risques seront rapportés tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes et sera révisée et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

10.CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets de la Banque mondiale. Selon les nouvelles dispositions de la Banque mondiale, ce document fait partie des documents contractuels d'approbation de tout projet.

Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet de Financement des Dépenses Récurrentes pour l'amélioration services sociaux de base au Mali (P513735) au financement de la Banque mondiale. Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes a été développé à travers une approche participative, et il définit les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes tout au long du cycle du projet. Le plan vise à informer toutes les parties prenantes à tous les stades de la mise en œuvre du projet par le biais de réunions, de partage d'informations à travers les médias, etc., d'entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, de réunions publiques, d'ateliers ou de groupes de discussion sur des questions.

Ce Plan a été développé à travers une approche participative, et il définit les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes tout au long du cycle du projet. Le plan vise à informer toutes les parties prenantes à tous les stades de la mise en œuvre du projet par le biais de réunions, de partage d'informations à travers les médias, etc., d'entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, de réunions publiques, d'ateliers ou de groupes de discussion sur des questions.

Le plan est un document opérationnel, flexible, susceptible de mise à jour au fur et à mesure de la préparation et de la mise en œuvre du projet en tenant compte des besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet

Les activités de participation des parties prenantes nécessiteront un budget estimé à la somme de : « *Trois cent dix-huit millions cent cinquante mille de francs CFA (318 150 000 FCFA)* » y compris le MGP.

11. ANNEXES : Voir fichier séparé

- Annexe 1 : TDR de l'atelier de l'organisation des consultations publiques des parties prenantes pour la mise à jour du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet au niveau national
- Annexe 2 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes
- Annexe 3 : Formulaire de signalement des cas d'exploitation et abus sexuel et de harcèlement sexuel
- Annexe 4 : Fiche de référencement
- Annexe 5 : Fiche de consentement
- Annexe 6 : Compte rendu de la Consultation publique avec les parties prenantes
- Annexe 7 : Synthèse des entretiens réalisés
- Annexe 8 : Catégorie des parties prenantes et leurs rôles
- Annexe 9 : Analyse et évaluation des parties prenantes
- Annexe 10 : Liste de présence et quelques images des consultations
- Annexe 11 : Guide d'entretiens des rencontres institutionnels et d'animation des consultations publiques