

UNION DES COMORES



**MINISTERE DE L'ENERGIE, DE L'EAU
ET DES HYDROCARBURES**

PROJET D'ACCES A L'ENERGIE SOLAIRE AUX COMORES

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

VERSION MISE A JOUR

Mars 2025

Tables des matières

ACRONYMES ET ABREVIATIONS	2
1. CONSIDERATIONS GENERALES	4
1.1. CONTEXTE DU PROJET.....	4
1.2. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP).....	5
1.3. DESCRIPTION DU PROJET.....	6
1.4. ZONES D'INTERVENTION DU PROJET	10
1.4.1. Grande Comores (Ngazidja)	10
1.4.2. Anjouan (Ndjuwani)	11
1.4.3. Mohéli (Mwali).....	11
1.5. TYPES D'ACTIVITES POTENTIELLES	11
1.6. LES RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX POTENTIELS DU PROJET	11
1.6.1. Risques et impacts positifs.....	11
1.6.2. Risques et impacts négatifs	12
1.7. NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DE LA BANQUE MONDIALE	12
2. RESUME DES CONSULTATIONS.....	15
2.1. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES..	15
2.2. RESUME DES ATTENTES ET PREOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES ISSUES DES CONSULTATIONS	15
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	35
3.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES	35
3.1.1. Parties prenantes susceptibles d'être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet	35
3.1.2. Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet	35
3.1.3. Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet.....	36
3.2. LES GROUPES VULNERABLES ET DEFAVORISES	37
3.3. ANALYSE DU NIVEAU D'INTERET et DU DEGRE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES	37
3.4. SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LES CONSULTATIONS	40
4. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	42
4.1. OBJECTIFS DE LA MOBILISATION.....	42
4.2. PRINCIPES DIRECTEURS	42
4.2.1. Transparence	42
4.2.2. Partage de responsabilités	42
4.2.3. Inclusion et représentativité	42
4.2.4. La redevabilité	42
4.3. METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	43
4.4. ACTIVITES DE RENFORCEMENT DE CAPACITE	46
4.5. STRATEGIES POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS	46
4.6. STRATEGIES PROPOSEES POUR LES CONSULTATIONS	52
4.7. PLANIFICATION DE LA MOBILISATION	53
4.8. EXAMEN DE COMMENTAIRES	55
4.9. PHASES ULTERIEURES DU PROJET	55
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	56
5.1. RESSOURCES HUMAINES	56
5.2. RESPONSABILITES ET FONCTION DE GESTION	56
6. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES	58
6.1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes	58
6.2. Principes de traitement des plaintes et des doléances	58
6.3. INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP	59

6.4. CATEGORIES DES PLAINTES ET DES DOLEANCES.....	59
6.5. DESCRIPTION du mécanisme proposé	60
6.5.1. Traitement de plaintes au niveau local.....	60
6.5.2. Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet	62
6.5.3. Traitement de plaintes touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du Projet	62
6.6. Procédures de gestion des plaintes et doléances	62
6.7. GESTION DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES.....	65
6.8. TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE.....	66
6.9. STRUCTURE ET OPERATIONNALISATION DU MGP	67
6.10. BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	67
7. SUIVI ET REPORTING	69
7.1. PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES AUX ACTIVITES DE SUIVI.....	69
7.2. RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES	69
8. LE BUDGET PREVISIONNEL	71
9. CONCLUSION.....	72
Références bibliographiques	73
Annexe.....	74
1. PV et fiche de présence de la réunion d’information	74
2. PV et fiche de présence des consultations publiques	75
3. Activités de mobilisation et de consultations	76
4. Analyse comparative du cadre national et de la NES10.....	83
5. Liste des personnes contactées.....	95
6. Modèle de fiche de plainte	97
7. Modèle de registre d’enregistrement des plaintes	99

Tableaux

Tableau 1: Date d’organisation des réunions d’information au niveau des 3 îles.....	18
Tableau 2: Positions et préoccupations des acteurs intervenant dans le secteur énergie.....	21
Tableau 3 : Consultations publiques organisées dans les sites d’intervention du Projet.....	23
Tableau 4 : Attentes et préoccupations de la population au niveau des 3 îles.....	25
Tableau 5 : Réunion avec les femmes, organisée dans les sites d’intervention du Projet.....	30
Tableau 6: Avis et préoccupations des femmes dans les zones d’intervention du projet.....	31
Tableau 7: Déroulement des réunions de restitution des premiers résultats des études	34
Tableau 8 : Liste des parties prenantes identifiées par type de sous-projet.....	36
Tableau 9. Intérêts et influence des parties prenantes	39
Tableau 11: Recommandations d’action du Projet par rapport au profil des parties prenantes	40
Tableau 11: Récapitulatif des besoins des parties prenantes.....	40
Tableau 12: Récapitulatif des méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes	43
Tableau 13 : Techniques de communication et d’information selon les types de parties prenantes	48
Tableau 14: Choix des stratégies pour la consultation	52
Tableau 15 Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités	53
Tableau 16: Catégorisation des plaintes reçues.....	59
Tableau 17. Instances et processus de traitement de plaintes.....	61
Tableau 19: Budget de mise en œuvre du MGP du projet	68
Tableau 20: Indicateurs de suivi.....	69
Tableau 21 : Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD).....	71

Figures

Figure 1: Cartographie des parties prenantes, tableaux	38
Figure 2: Processus de traitement des plaintes	65

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

AGR	: Activité Génératrice de Revenu
ANACEP	: Agence Nationale de Conception et d'Exécution du projet
ARMP	: Autorité de régulation des marchés publics
BAD	: Banque Africaine de Développement
CCRL	: Comité Consultatif Régional de Résolution des Litiges
CECJ	: Centre d'Ecoute et de Conseil Juridique
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIUC	: Composante d'Intervention d'Urgence Conditionnelle
CNP	: Comité National de Pilotage
CRL	: Comité de Résolution des Litiges
CTD	: Collectivité Territoriale Décentralisée
CSEA	: Projet d'Accès à l'Energie Solaire des Comores
DGEME	: Direction Générale de l'Energie, des Mines et de l'Eau
EIE	: Etude d'Impact Environnemental
E & S	: Environnement et Social
GBM	: Groupe de la Banque Mondiale
GdC	: Gouvernement des Comores
MEEH	: Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures
MGP	: Mécanisme de gestion des plaintes et des doléances
MT	: Moyenne Tension
NES	: Norme environnementale et sociale
ODP	: Objectif de Développement du Projet
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Population affectée par le projet
PAP	: Plan d'Amélioration des Performances
PCE	: Plan Comores Emergent
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PME/PMI	: Petite et Moyenne Entreprise/ Petite et Moyenne Industrie
PPP	: Partenariat Public Privé ou 3P
PTF	: Partenaire Technique et Financier
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social

PGMO	: Plan de Gestion de la Main-d'œuvre
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PP	: Parties Prenantes
PPM	: Plan de Passation de Marchés
PPR	: Programme de Protection des Revenus
PREE	: Programme d'Engagement Environnemental
PV	: Photovoltaïque
PV	: Procès-Verbal
SGC	: Système de Gestion Commerciale
SIG	: Système d'Information de Gestion
SONELEC	: Société Nationale d'Electricité des Comores
STD	: Service Technique Déconcentré
UdC	: Union des Comores
UCP	: Unité de Coordination du Projet
AEP	: Unité d'Exécution du Projet
VBG/EAS/HS	: Violence Basée sur le Genre/ Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel

1. CONSIDERATIONS GENERALES

1.1. CONTEXTE DU PROJET

L'Union des Comores est un pays insulaire située au large des côtes du Canal de Mozambique et de l'Océan indien. Il est constitué par quatre îles principales : Grande Comores, Anjouan, Mohéli et Mayotte. Les îles sont soumises à un climat tropical toute l'année avec deux saisons distinctes ; la saison de pluie et la saison sèche. L'ensoleillement aux Comores est assez élevé avec, en moyenne 217 heures d'ensoleillement par mois tout au long de l'année.

Avec ses 830 000 habitants, l'Union des Comores doit faire face à des ressources en matières premières limitées, un marché intérieur restreint, et une faible diversification économique. Avec une économie historiquement dépendante de l'agriculture, le pays a opté pour une transformation structurelle de son économie à travers des interventions ciblées et soutenues en faveur du secteur privé suivant la stratégie de développement « Plan Comores Emergent » (PCE) mise en œuvre depuis décembre 2019. Pour y parvenir, les lignes directrices prioritaires suivantes (sans être exhaustif) ont été priorisées : la maîtrise du niveau de dépendance énergétique, le développement de l'accès à l'énergie, la logique économique durable et pérenne et la logique du développement durable.

Le secteur énergie comorien souffre d'importants problèmes, en l'occurrence d'insuffisance d'infrastructures de production d'énergie alors que la demande énergétique en zones urbaines est en croissance permanente. Afin de répondre à cette demande croissante, la Société Nationale d'Electricité des Comores (SONELEC) s'est retrouvée dans une situation d'urgence quasi permanente de remise en état des infrastructures de production, de transport et de distribution d'énergie. Elle a dû se doter de nouveaux moyens de production énergétique souvent inappropriés, occultant la planification du sous-secteur. Les principaux impacts sont la faiblesse et la stagnation de l'accès à l'électricité couplée par la détérioration de la qualité et de l'offre de service.

Aujourd'hui, le taux d'accès au service d'électricité est de 80,2 % sur la Grande Comores, 52,9 % sur Mohéli, et 43,7 % sur Anjouan. Ces données cachent la réalité puisque la grande majorité des ménages comoriens, ayant un accès de facto mais de faible qualité à l'électricité, est quasi dépendante de l'essence et des bougies pour l'éclairage, des stations de recharge commerciales de fortune pour mettre en charge les téléphones portables dans les zones enclavées, ainsi que les piles jetables pour alimenter les radios et autres appareils induisant des dépenses mensuelles conséquentes. De surcroît, la détérioration de la qualité du service fourni par SONELEC se répercute sur les faibles taux de recouvrement et d'énormes pertes commerciales. Un nombre croissant de ménages est ainsi réticent à payer régulièrement leurs factures d'électricité dans un contexte de coupures récurrentes et de plus en plus longues.

Par ailleurs, il est vrai que deux (2) Producteurs Indépendants d'électricité (IPP) photovoltaïque (PV) et de stockage sur batterie, INNOVENT et VIGOR, opèrent aujourd'hui dans le pays. Toutefois, une partie seulement de l'énergie fournie peut être réellement injecté dans le réseau à défaut d'un système de synchronisation adéquate, sans compter les coûts d'approvisionnement en électricité qui demeurent très élevés induisant des pertes financières conséquentes à la SONELEC.

Face à cette situation, le Gouvernement de l'Union des Comores sollicite l'appui technique et financier du Groupe de la Banque mondiale, pour le développement du secteur de l'électricité, à travers l'amélioration de l'efficacité énergétique et des appuis institutionnels pour la bonne gouvernance du secteur. Le défi du Gouvernement de l'Union des Comores consiste alors à assurer une maîtrise et une sécurisation de la production d'électricité répondant à la demande de la population et conforme aux contextes du pays, une répartition rationnelle des énergies renouvelables sur chaque île, la viabilité financière du secteur, ainsi que la performance des services publics, misant sur une amélioration significative des dispositifs en matière de planification, de performance et de gouvernance du secteur.

Une augmentation de la part d'énergies renouvelables de 30 % est attendue d'ici 2030, contre 16 % actuellement. Avec une production supplémentaire de 9MwC d'énergie photovoltaïque, et une capacité de stockage de 19MwC, le projet d'accès à l'énergie solaire des Comores (CSEA) répond entièrement aux objectifs du Plan

Directeur, favorable à la création d'un environnement propice à la mobilisation des investissements du secteur privé. De plus, le bon niveau de rayonnement solaire en UdC peut fournir une production solaire photovoltaïque moyenne estimée entre 1 500 kWh et 1 650 kWh par kWc par an.

Pour améliorer l'accès aux services d'électricité au niveau des trois îles, le Gouvernement Comorien veillera à mobiliser les parties prenantes sur les aspects et questions environnementales et sociales liées au Projet. L'engagement des acteurs pertinents est conçu en fonction de l'ampleur des risques évalués et des impacts de la mise en œuvre des activités du projet sur les personnes potentiellement affectées. Pour ce faire, le présent plan de mobilisation des parties prenantes a été élaboré selon les dispositions pertinentes de la NES 10 de la Banque Mondiale.

Force est de constater que le système de l'énergie aux Comores est défaillant comme souligné précédemment, face à cette situation dramatique, le domaine de la santé n'est pas épargné par ces coupures à répétitions alors que l'accès à une énergie fiable est une condition préalable pour fournir des services de santé de qualité à tous, qu'il s'agisse d'alimenter les services de soins, de prise en charge et de consultations néonatales, des services de maternités, d'éclairer les salles d'accouchement et les services de vaccination, ou encore de répondre aux besoins des diagnostics élevés de pauvreté et l'absence d'approvisionnement énergétique faible.

Les énergies renouvelables peuvent jouer un rôle critique dans la démocratisation de services essentiels comme la santé, l'énergie durable peut stimuler l'amélioration des indicateurs socio-économique et sanitaires. Le gouvernement des Comores s'efforce de relever ces défis et fournir aux populations démunies des soins de santé plus accessibles, de manière fiable et résiliente.

Il existe aujourd'hui une possibilité réelle de contourner le réseau traditionnel pour équiper l'hôpital, de technologies à base de d'ERD pour pourvoir répondre de manière durable aux besoins de la communauté. Les répercussions ne concernent pas seulement la fourniture de services et les coûts de la prestation et de l'accès aux soins de santé, mais aussi la réduction des émissions de dioxyde de carbone, entre autres considération environnementales.

C'est ainsi, que le Gouvernement de l'Union des Comores à travers le Projet d'Accès à l'Energie Solaire aux Comores sous financement de la Banque Mondiale compte renforcer le secteur de la santé en particulier le Centre Hospitalier d'El Maarouf par l'acquisition d'une centrale solaire de 2,5 méga avec batteries de stockage.

En effet, ce dernier reconnaît l'importance de ce processus inclusif et transparent à mener tout au long du cycle de vie du projet afin de favoriser de relations fortes, constructives et ouvertes entre les parties prenantes pour une bonne gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux. La mobilisation effective des parties prenantes au début du processus d'élaboration du projet peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet.

1.2. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

L'objectif de ce PMPP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultation, tout au long du cycle de vie du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. La participation des populations locales est essentielle à la réussite du projet, afin d'assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé.

Le Plan de mobilisation des parties prenantes facilitera, à l'État de l'Union des Comores, le développement et l'entretien de manière itérative d'une relation constructive avec les parties prenantes tout au long du projet. Il permettra de procéder à la gestion, l'évaluation et le suivi des risques des effets environnementaux et sociaux. L'objectif global du PMPP du « Projet d'Accès à l'Energie Solaire des Comores (CSEA) » consiste à :

- Etablir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre du Projet de bien identifier, de nouer et maintenir des relations constructives avec les parties prenantes, et plus particulièrement les parties prenantes touchées par le Projet ;

- Evaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du Projet et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties prenantes touchées par le Projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible et accessible et appropriée toutes les informations relatives aux risques et effets environnementaux et sociaux générés par le Projet ;
- Doter les parties touchées par le Projet de moyens permettant aisément d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'aux organes de pilotage et d'exécution du Projet et l'Etat d'y répondre et de les gérer ;
- Prendre en compte de manière inclusive les avis, préoccupations, intérêts des femmes, notamment celles vulnérables, par rapport à la mise en œuvre du Projet.

1.3. DESCRIPTION DU PROJET

L'Objectif de Développement du Projet (ODP) est d'augmenter la capacité de production d'énergie renouvelable et d'améliorer la performance opérationnelle de la compagnie d'électricité.

Le projet a été conçu spécifiquement pour (i) mettre en place une plateforme technologique et institutionnelle forte pour l'expansion de l'énergie solaire photovoltaïque et leur stockage sur les trois îles, (ii) soutenir une étape majeure vers l'amélioration de la qualité des services énergétiques et l'allègement de la pression budgétaire sur les finances publiques, (iii) d'améliorer la sécurité énergétique en réduisant la dépendance du Pays à l'importation d'hydrocarbures et en exploitant le potentiel en énergie solaire, (iv) atténuer la pauvreté en fournissant aux ménages des sources d'énergie moins chères et (v) augmenter les opportunités d'emploi et les opportunités économiques grâce à l'amélioration de la fourniture des services énergétiques.

Toutes les activités du Projet contribueront à améliorer les capacités opérationnelles de la SONELEC pour devenir un acheteur solvable pour les futurs investisseurs privés grâce (i) aux investissements tant sur la production photovoltaïque que sur le stockage et les mises à niveau du système d'électricité existant, (ii) au renforcement des performances opérationnelles, redressement commercial et la gouvernance de la SONELEC, (iii) soutien à la mise en œuvre du projet et assistance technique dans la gouvernance et le développement du secteur énergies renouvelables.

Le financement additionnel permettra d'installer et de mettre en œuvre un système d'énergie solaire au centre hospitalier El Maarouf afin de fournir une électricité stable, propre, durable et rentable. Plus précisément, il s'agissait d'améliorer la productivité et la durée de vie des équipements médicaux et généraux, de fournir un service de santé fiable grâce à un approvisionnement en énergie stable et de réduire les dépenses en diesel.

Cette énergie solaire permettra un courant stable qui n'endommage pas les équipements électriques sensibles tels que les machines ECG, les scanners, les équipements de laboratoire et les appareils de radiographie. L'installation est modulaire des panneaux solaires avec des batteries de stockage. L'hôpital pourra désormais effectuer des interventions chirurgicales en toute sécurité. Cette installation est une étape importante pour permettre à l'hôpital de diversifier ses sources d'énergies et devenir énergétiquement autonome.

La mise en œuvre du Projet proposé se déclinera en quatre composantes : (i) les investissements dans le stockage d'énergie, dans la production photovoltaïque (PV) et les mises à niveau du système, (ii) le redressement commercial et opérationnel de la SONELEC, (iii) l'assistance technique et la gestion du projet et (iv) une composante d'intervention en cas d'urgence (CIUC).

Composante 1 : INVESTISSEMENT DANS LE STOCKAGE DE L'ENERGIE, LE PHOTOVOLTAÏQUE (PV) ET LA MODERNISATION DU SYSTEME (27,5 millions de dollars US)

Sous-composante 1.1 : Mise en place des centrales photovoltaïques sur la Grande Comores, Anjouan et Mohéli.

Cette composante financera environ 9MWc de PV sur Grande Comores (6MW), Anjouan (2MW) et Mohéli (1MW). L'installation devrait produire environ 13 GWh d'énergie renouvelable chaque année pour remplacer partiellement la production thermique à base de diesel, augmentant la part d'énergie renouvelable sur l'électricité produite jusqu'à 20%, et la capacité globale réduisant et supprimant le déficit actuel de l'offre et de la demande.

Les trois sites (un site par île au moins) ont été sélectionnés. (Un site au sud de Domoni en Grande Comores, un site près de Bambao M'tsanga à Anjouan et un site près de Fomboni à Mohéli). Ces sites sont préliminairement appropriés d'un point de vue technique. Les trois sites ont une bonne ressource solaire, accessibles par la route et seront faciles à alimenter en eau.

Outre l'ajout de nouvelle capacité d'énergie renouvelable, les centrales PV constitueront un effet de d'incitation pour d'autres bailleurs de fonds qui envisageront d'investir dans de futures centrales PV renouvelables avec de conditions de ventes acceptables

Sous-composante 1.2 : Stockage par batterie sur Grande Comores, Anjouan et Mohéli.

Cette sous-composante financera l'installation des batteries de stockage autonomes (i) sur Grande Comores (15 MWh) ; (ii) sur Anjouan (3MWh), et (iii) sur Mohéli (1MWh) pour assurer une bonne gestion de la production solaire et thermique sur les îles et pour s'assurer que la production PV supplémentaire prévue sera accompagnée d'une capacité de stockage adéquate.

Cette activité aura comme objectif d'assurer le stockage de l'énergie provenant des centrales solaires existantes et de permettre aux futurs projets d'injecter dans le réseau. Pour Grande Comores, le stockage pourrait assurer une (1) heure de fonctionnement pour la centrale solaire de 3 MW d'INNOVENT, 6 MW prévus avec le projet, et 6 MW supplémentaires. Toutefois, le dimensionnement sera affiné à la suite des études de faisabilité qui seront menées par le cabinet d'ingénieur à recruter dans le cadre du projet.

Sous-composante 1.3 : Modernisation, réhabilitation et automatisation du système. Cette sous-composante vise à assurer la stabilité du système électrique sur les trois îles, réduire les pannes et améliorer la qualité globale de l'approvisionnement en électricité.

Les investissements spécifiques seront déterminés au cours de l'évaluation, mais pourraient inclure :

- (i) la modernisation du réseau de transport d'électricité ;
- (ii) l'intégration de la production thermique avec la production photovoltaïque et le stockage sur batterie ainsi que ;
- (iii) la mise en place d'un système de dispatching. Avec les activités de la composante 2, cela permettra une réduction globale des pertes pendant toute la durée du projet et réduisant ainsi les délestages.
- La mise en place de mesures de résilience climatique afin de protéger les infrastructures des risques géophysiques et climatiques. Des exemples de ces mesures de résilience qui seront prises en compte comprennent, entre autres :
 - La fourniture d'un support d'ancrage approprié ;
 - La considération des fondations profondes et la taille des semelles pour s'adapter aux vents extrêmes et aux inondations ;
 - L'élévation de la salle de contrôle et des équipements critiques pour réduire les potentiels risques d'inondation, l'utilisation de tours en acier, en béton ou composites ;
 - La création de tampons de végétation.

Le financement exigera la mise en place de normes industrielles pour la garantie couvrant une longue période d'exploitation et de maintenance (O&M). Pour ce faire :

- Dans le cas des systèmes de stockage, la responsabilité de l'exploitation et de la maintenance incombe au fournisseur qui assurera un changement de batterie après la durée de vie initiale prévue de 10 à 15 ans ;
- Pour le système solaire PV, le fournisseur exploitera la centrale PV pendant une période allant de 3 à 5 ans et fournira une formation à la SONELEC pendant la mise en œuvre du projet afin de s'assurer que la SONELEC a une capacité suffisante pour prendre en charge l'O&M après la fermeture du projet.

Composante 2 : REDRESSEMENT COMMERCIAL ET OPERATIONNEL DE LA SONELEC (8,5 millions de dollars US).

L'ancien projet de la Banque PRSE, clôturé en avril 2018, a financé la mise en œuvre d'une infrastructure matérielle et logicielle de pointe pour le nouveau système de gestion commerciale (SGC) de la SONELEC couvrant tous les clients de Grande Comores et Mohéli afin d'assurer le suivi des activités de facturation et de recouvrement, en intégrant pleinement la nouvelle infrastructure de comptage prépayée.

Sous-composante 2.1 : Extension géographique et amélioration du Système de Gestion Commerciale (SGC) de la SONELEC.

Il s'agit de :

- Du déploiement d'un SGC commun aux trois îles en veillant à ce que :
 - Les fonctionnalités actualisées et nécessaires pour chaque île soient prises en compte, ainsi que la maintenance du matériel et des logiciels pendant trois ans, jusqu'à ce que la SONELEC soit suffisamment préparée pour assurer elle-même la maintenance du système. Plusieurs systèmes sont actuellement utilisés par la SONELEC : un système pour la gestion des compteurs intelligents, un système pour les compteurs conventionnels, un système pour la facturation, un système pour Grande Comores et Mohéli appelé Becheyo et un système pour Anjouan. Le SGC à mettre en place présentera un système global combinant les points forts de tous les systèmes ci-dessus, y compris une architecture full web afin de faciliter l'accessibilité et la gestion ;
 - Les fonctionnalités et les modules supplémentaires essentiels tels que le paiement mobile et la prise en charge de nouveaux compteurs intelligents soient installés dans le cadre du projet. ;
 - Un progiciel de gestion intégré, Enterprise Resource Planning (ERP) soit mis en place et le système installé par le PRSE soit mis à niveau pour refléter la récente séparation du service public en entités distinctes Eau (SONEDE) et Electricité (SONELEC) ainsi que les activités connexes.

Sous-composante 2.2 : Déploiement d'une infrastructure de comptage avancée (ICA).

S'appuyant sur l'expérience du PRSE, cette sous-composante permet de :

- Protéger durablement les revenus de la SONELEC provenant des ventes d'électricité auprès des clients résidentiels, commerciaux et industriels qui sont actuellement encore sur des compteurs post-payés. Ceux-ci représentent actuellement environ 27% des ventes totales. Le SGC protégera les revenus de la société d'électricité en fournissant des informations de facturation précises, fiables et à temps, promouvant ainsi une plus grande transparence de la facturation.
- Garantir que la facturation pour les clients (clients existants et nouveaux) soit exacte en fonction de leur consommation totale mesurée. Cela permettra de réduire les litiges de consommation, la détection des vols sur le réseau, ce qui contribuera à une réduction/maitrise significative des pertes commerciales.

Au total, le projet fournira et installera environ 100 000 compteurs intelligents pour les existants et nouveaux clients. L'AMI comprendra un système intégré de compteurs intelligents, de réseaux de communication et de systèmes de gestion des données pour permettre une communication bidirectionnelle entre les trois centres de contrôle et les clients ciblés. Un soutien supplémentaire peut inclure la mise à niveau des centres de contrôle existants.

Composante 3 : ASSISTANCE TECHNIQUE ET GESTION DU PROJET (4,0 MILLIONS DE DOLLARS)

Cette composante fournira un soutien essentiel à la mise en œuvre du projet ainsi qu'un renforcement des capacités des entités responsables de la mise en œuvre des composantes 1 et 2, en particulier :

Sous-composante 3.1 : Soutien à la mise en œuvre du Projet

Il s'agit de mettre en place une UGP bien dotée en personnel pour soutenir la mise en œuvre du projet et le recrutement de cabinets d'ingénieur conseil et de consultants spécialisés pour les composantes 1 et 2 ;

Cette sous-composante soutiendra également la préparation et la mise en œuvre de l'E&S comme décrit dans l'ESCP. Cela comprend :

- Le renforcement de l'implication de toutes les parties prenantes du projet par la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes (SEP) du projet, comme la mise en œuvre de l'information permanente et la communication liées au projet ;
- La mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes (MGP) du projet ; aussi le projet suivra le taux de satisfaction des bénéficiaires du projet (établi par un questionnaire d'enquête) ainsi que le pourcentage de plaintes traitées ;

- La réalisation d'enquêtes annuelles auprès des ménages pour mesurer l'évolution de la satisfaction des clients en matière de prestation de services énergétiques.

Sous-composante 3.2 : Formation et renforcement des capacités.

Des formations seront menées dans le domaine de l'exploitation et de la maintenance des systèmes de transmission et de dispatching. Le projet soutiendra la transition de l'approche actuelle de la SONELEC, orientée vers le court terme et limitant la participation du secteur privé, à la mise en œuvre de contrats clés en main pour la construction de nouvelles capacités de production.

Sous-composante 3.3 : Expansion des campagnes communication et de sensibilisation basées sur le genre

Cette activité sera réalisée en vue de :

- Sensibiliser les femmes à défendre l'importance des connexions électriques formelles et le paiement des factures d'électricité. Cette approche a connu un grand succès en augmentant le paiement des factures et en ayant ainsi une influence directe sur les performances commerciales de la SONELEC dans le cadre du projet sur la base du PRSE récemment achevé ;
- Fournir des opportunités de travail salarié et d'augmenter la participation des femmes à 25% dans le secteur de l'électricité grâce à une action coordonnée avec les principales parties prenantes, dont la SONELEC.
- Renforcer les capacités des participants, notamment pour l'obtention de certifications de diagnostic d'efficacité énergétique, de suivre et d'adapter tous les éléments par un processus itératif s'ajustant aux besoins de communication et plus largement aux exigences du projet tout au long de sa durée.

Sous-composante 3.4 : Assistance technique.

Il s'agit de l'assistance technique pour :

- La gouvernance du secteur et le développement des énergies renouvelables. Pour cela, le projet :
 - fournira un soutien aux institutions clés du secteur de l'énergie par le recrutement d'experts externes et la fourniture d'une formation (y compris des ateliers) pour remplir des fonctions clés, notamment les suivantes : (i) la consolidation du cadre institutionnel, de planification et de réglementation du secteur, (ii) l'appui technique à la SONELEC et à la DGEME, (iii) des études spécifiques dont le plan de développement à moindre coût basé sur le plan directeur adopté, l'analyse géospatiale de l'électrification.
 - Aidera en particulier le gouvernement à mettre en place ou à renforcer une nouvelle structure pour la gestion des futurs projets PV, y compris la préparation, la planification et la gestion des appels d'offres, la passation des marchés et le suivi des opérations.
- La gestion financière et l'amélioration des rapports financiers. Suite à la récente scission des services publics, la sous-composante :
 - Renforcera la capacité de gestion financière et améliorera les rapports financiers de la SONELEC.
 - Financera le recrutement d'un cabinet spécialisé qui appuiera la SONELEC pour (i) clôturer les comptes de l'exercice 2018 des anciennes sociétés MaMwe et EDA ; (ii) évaluer les actifs liés ou attachés à la SONELEC et à EDA ; (iii) transférer les actifs de la société Ma-Mwe aux deux sociétés (SONELEC et SONEDE) ; (iv) transférer les actifs de la société EDA à la société SONELEC ; (v) liquider Ma-Mwe et EDA ; (vi) aider à établir les bilans d'ouverture de la SONELEC et de la SONEDE ainsi qu'à établir les états financiers pour les exercices 2019 et 2020 de la SONELEC et de la SONEDE. Il est attendu que cet appui permette à la société publique d'électricité (SONELEC) de produire des audits propres de leurs états financiers ;
 - La mise en place de formations approfondies seront dispensées aux services de la comptabilité, des finances, de la logistique et des ressources humaines sur la tenue de la comptabilité, les travaux comptables de fin d'exercice, les immobilisations, l'audit et le contrôle interne, le contrôle de gestion, la trésorerie, l'inventaire de gestion, la gestion de la paie, la comptabilité analytique, l'exécution et le contrôle du budget et les achats. Un manuel sera également élaboré pour clarifier les procédures administratives, financières, comptables et budgétaires de la SONELEC et de la SONEDE.
 - Le financement de l'acquisition d'un logiciel comptable qui permettra d'interconnecter les trois îles afin de synchroniser les données en temps réel.

- L'amélioration de la capacité de planification de la SONELEC et du MEEH. Ce soutien visera le développement de plans directeurs sectoriels complets, fiables et régulièrement mis à jour sur la base d'une modélisation robuste du système énergétique, améliorant la capacité de planification globale du secteur, créant un environnement d'investissement prévisible et fournissant un cadre pour le déploiement futur des énergies renouvelables et informant les politiques sectorielles. Cela comprendra le renforcement des capacités de planification énergétique à la fois pour le ministère et la compagnie d'électricité par une combinaison de formations logicielles, d'ateliers, de formations sur le tas, etc.

Composante 4 : ELECTRIFICATION DE L'HOPITAL EL MAAROUF HOSPITAL (US\$6.9 millions).

Ce nouveau volet comporte deux sous-composantes : (i) la sous-composante 4.1 Construction d'un système solaire photovoltaïque, et (ii) la sous-composante 4.2 Acquisition de 3 transformateurs pour le raccordement au réseau électrique SONELEC.

Composante 5 : COMPOSANTE D'INTERVENTION D'URGENCE CONDITIONNELLE (0 million de dollars US).

Une composante d'intervention d'urgence conditionnelle (CIUC) sans allocation peut être utilisée pour contribuer à une intervention d'urgence par la mise en œuvre en temps voulu d'activités en réponse à une urgence nationale éligible. Le CIUC pourrait également être utilisé pour acheminer des fonds supplémentaires si disponibles à la suite de ladite urgence. Pour le secteur énergétique comorien, des conditions d'urgence peuvent survenir à la suite d'événements météorologiques extrêmes, notamment des cyclones et des inondations ou des perturbations économiques, notamment des pénuries d'importation de carburant.

Le mécanisme du CIUC sera défini plus en détail dans un manuel opérationnel du CIUC joint au manuel de mise en œuvre du projet (PIM), qui comprendra les déclencheurs et les conditions d'utilisation des fonds. Ce manuel décrira clairement les déclencheurs, les dépenses éligibles et les procédures pour puiser dans le CIUC. Si le CIUC est déclenché, toutes les dépenses seront effectuées conformément au paragraphe 11 de la Politique de financement des projets d'investissement (IPF) et seront examinées et acceptées par la Banque mondiale avant tout décaissement. Conformément aux paragraphes 11 et 12 de la politique IPF, cette composante fournirait un soutien immédiat et à décaissement rapide pour financer les biens (liste positive convenue avec le gouvernement), les travaux et les services nécessaires à la réponse, à l'atténuation, au relèvement et à la reconstruction. Les coûts d'exploitation éligibles au financement incluraient les dépenses supplémentaires engagées pour les premiers efforts de redressement résultant de l'impact d'une crise majeure.

1.4. ZONES D'INTERVENTION DU PROJET

Les activités du Projet recouvrent l'ensemble des trois îles Grande Comores, Anjouan et Mohéli respectivement le site de DOMOIMBOINI, de BAMBAMO MTSANGA et de FOMBON, lesquels sont ciblés par leurs potentiels de production photovoltaïque (au moins 3 par île). Les grands investissements de la composante 1 concernent les sites prioritaires PV (1 par île) et les sites de stockage.

1.4.1. Grande Comores (Ngazidja)

D'une superficie de 1 025 km², la Grande Comores située au nord-ouest, constitue la plus grande des îles de l'archipel de Comores. Elle abrite la capitale de l'Union des Comores (Moroni). Concernant l'installation des infrastructures de production et de stockage des énergies solaires, le centre de stockage se localise à Voidjou (commune d'Isahari, préfecture d'Itsandra Hamanvou) et le centre PV (site n°1) au Sud du village de Domoni (commune Nyumamro Souheili, préfecture de Mboudé). Les trois autres sites potentiels PV se trouvent : le premier (site n°2) à l'entrée du village de Ntsaoueni (commune Nyumamdo Souheli, préfecture de Mbounde), le second (site n°3) au nord de Ntsaoueni dans le village de Domoni (commune Nyumamdo Souheli, préfecture de Mbounde) et le troisième (site n°4) au sud du village de Hasendje (commune Wahili Yamboini, préfecture Wachili).

Quant à l'électrification de l'hôpital El Maarouf, le projet est situé à Moroni, avec une altitude de -11,69°. La zone mise à disposition par l'hôpital pour l'implantation du système photovoltaïque est dans l'enceinte de l'hôpital et sera montée sur le toit du bâtiment principal, de l'actuel service bloc opératoire, sur l'espace de l'actuel pédiatrie, et de la cour derrière de l'hôpital avec une surface suffisante, sans ombrage préjudiciable (moyennant une structure porteuse de panneaux surélevée) et préalablement aménagée (suppression d'arbres et de petites constructions existantes, nivellement) et aura un azimut d'environ 19°.

1.4.2. Anjouan (Ndjuwani)

L'île d'Anjouan, la plus à l'Est de l'archipel, a une superficie de 424 km². Les investissements sur les sites prioritaires ciblent le centre de stockage de Ntrenani, près de la centrale thermique de la SONELEC dans la commune d'Ouani, préfecture d'Ouani et le centre PV de Bambao (site n°2 appelé Vigor 2) dans la commune de Bambao M'Tsanga, préfecture de Domoni. Les trois autres sites potentiels PV se trouvent : le premier au sud (site n°1 appelé Vigor 1) à Pomoni (commune Moya, préfecture Moya), le second (site n°3) près de l'hôpital à Bambao M'Tsanga (commune Bambao M'Tsanga, préfecture de Domoni), et le troisième (site n°4) près du terrain de foot à Domoni (commune Domoni, préfecture de Domoni).

1.4.3. Mohéli (Mwali)

Mohéli, située plus au Sud, forme la 3ème île de l'Union des Comores. Avec ses 211 km² de superficie, Mohéli est considérée comme la plus petite des îles. L'intervention au niveau des sites prioritaires concerne les sites de stockage et de PV (site n°1) tous les deux localisés à Wemani (commune de Fomboni, préfecture de Fomboni centre) dans le domaine de la SONELEC où se trouve la centrale thermique de l'île. Les deux autres sites potentiels PV se situent : le premier (site n°2) à Ouallah 1 (commune Mambao, préfecture Mledjele) et le second (site n°3) à Ndrondroni (commune Mledjele, préfecture Mledjele).

La description et les caractéristiques de chaque site d'intervention du Projet sont présentées plus en détail dans le document CGES du Projet.

1.5. TYPES D'ACTIVITES POTENTIELLES

Cette section développe les différents types d'activités et d'actions des composantes 1, 2 et 3 qui seront éventuellement à mettre en œuvre. Forcément, la mise en œuvre de ces activités interpellera les parties prenantes selon leur domaine de compétence et les secteurs où elles exercent. La liste des types d'activités présentée ci-dessous, ne revêt pas un caractère exhaustif :

- Les études de faisabilité, techniques d'APS, d'APDs avant les travaux de construction des centrales de production solaire et des centres de stockage d'énergie, etc. ;
- Travaux de construction de nouveaux bâtiments de divers usages : bâtiments à usage administratif, bâtiments à usage industriel ;
- Travaux de voies d'accès vers les sites ;
- Travaux de construction et de réparation d'ouvrages d'assainissement pour les déversements des eaux usées des sites de production ;
- Fournitures et installations des équipements divers tels que : équipements solaires, matériels de signalisation, matériels de télécommunication, matériels d'éclairage public, etc.
- Les appuis institutionnels : renforcement de capacité et de compétence des responsables et des agents de SONELEC et du Ministère en charge de l'Energie ;
- Les assistances techniques : conception, suivi-évaluation, supervision, audit et examen périodique, renforcement de capacité ;
- Fournitures et installations des équipements divers pour El Maarouf tels que : équipements solaires, batterie de stockage, matériels de signalisation, matériels de télécommunication, mise à la terre, etc.

1.6. LES RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX POTENTIELS DU PROJET

1.6.1. Risques et impacts positifs

Les risques et impacts environnementaux et sociaux positifs seront appréhendés notamment lors de la phase des travaux et notamment au cours de l'exploitation du projet. Ils s'agissent de :

- Création d'emplois et d'activités génératrices de revenus (temporaires) notamment pour les populations des localités concernées par les travaux d'aménagement des sites, de la construction des bâtiments et de la clôture, de la mise en place des panneaux et des accumulateurs ;
- Amélioration du niveau et de la qualité des services d'accès à l'électricité des usagers au niveau des trois îles à court, moyen et long terme ;
- Modernisation et autonomisation du système électrique ;

- Amélioration significative de la gestion commerciale et financière de SONELEC grâce au déploiement d'infrastructures de comptage avancée ;
- Amélioration de la conservation des produits alimentaires frais ;
- Promotion du développement de la micro-économie locale à travers la diversification des activités potentielles (AGR, PME/PMI) ;
- Amélioration des connaissances des femmes sur les aspects genre ainsi que le renforcement des capacités des bénéficiaires des formations à dispenser dans le cadre du projet ;
- Amélioration des résultats de santé et du bien-être de la population, notamment les soins maternels et accouchements à moindre risque, les soins néonataux ;
- Prévention de l'extension du réseau ou de l'utilisation du diesel, se traduisant par une réduction du coût global des systèmes de santé et d'énergie sur le long terme.

La liste des impacts positifs ci-dessus n'est pas exhaustive à ce stade du projet. Cette dernière sera mise à jour au cours de la mise en œuvre du projet et de l'élaboration des études techniques et à la mise à jour du présent plan de mobilisation des parties prenantes.

D'autres impacts positifs plus détaillés issus de l'Etude d'Impact Environnemental et Social sont mentionnés dans le PGES élaboré en même temps que le présent document.

1.6.2. Risques et impacts négatifs

La mise en œuvre du Projet va impacter négativement le milieu biophysique et le milieu socio-économique des zones d'intervention et peuvent nécessiter un programme de mobilisation des parties prenantes concernées. Il s'agit des impacts afférents :

- Aux activités liées à l'expropriation, au déplacement économique et physique de population, aux pertes de biens (terrains, terrains de cultures, ...), d'activités et de revenus (temporaire) et toute action relative au règlement effectif des indemnisations ;
- Aux activités pouvant générer des risques sociaux, entre autres l'insécurité, propagation de maladies transmissibles (IST-SIDA, Covid-19, ...), prolifération des cas d'Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement sexuel (EAS-HS), conflits sociaux (voisinage, entre travailleurs et les locaux) et, atteinte à des sites culturels et cultuels, échange culturels forcés, conflits liés au foncier, exclusion de certains groupes vulnérables, ...
- Aux activités à risques nécessitant la mobilisation de travailleurs sur les lieux d'intervention (accidents de travail, accident de circulation, etc.) ;
- Aux activités portant atteinte à la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés riveraines, au bon déroulement de la vie quotidienne de la population ;
- Aux activités générant des risques environnementaux : changement voire enlaidissement du paysage, changement de la topographie, pollutions diverses (atmosphérique, de l'eau, de sol, nuisances sonores, atteintes à des zones écologiques sensibles, restriction d'accès aux bâtiments, production de déchets divers ...) ;
- Discrimination ou exclusion au niveau de la participation des parties prenantes.

Comme cité précédemment, cette liste d'impacts négatifs n'est pas exhaustive et sera complétée à la réactualisation du plan de mobilisation des parties prenantes. D'autres impacts négatifs sont également identifiés dans le document PGES.

1.7. NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DE LA BANQUE MONDIALE

Les projets d'investissement financés par la Banque Mondiale dont fait partie ce projet d'accès à l'énergie solaire des Comores doivent se conformer aux exigences et instructions du Cadre environnemental et social 2016 (CES). En effet, ce CES permet de mieux gérer les risques environnementaux et sociaux des projets et d'obtenir des résultats plus probants sur le plan du développement. Il permet de mieux protéger les populations et l'environnement, à favoriser un développement durable par le renforcement des capacités et des institutions. Sont incluses dans ce CES, les Normes Environnementales et Sociales (NES) qui énoncent les obligations de

l'emprunteur (le Gouvernement des Comores) et du projet en matière d'identification et d'évaluation des risques et effets environnementaux et sociaux tout au long du cycle du projet. Le niveau du risque global du projet est jugé substantiel.

Huit (8) NES sur les dix (10) préalablement définies par le CES sont déclenchées dans le cadre de ce Projet. Mais c'est en application aux NES1 (Evaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux), et NES10 (Mobilisation des parties prenantes et information) qu'est préparé le Plan de mobilisation des parties prenantes ou PMPP, objet du présent document. L'élaboration et la mise en œuvre de ce PMPP doivent être proportionnelles à la nature et à l'envergure du projet ainsi qu'à ses risques et effets potentiels.

En application des NES, l'implication des parties prenantes dans toutes les démarches d'évaluation environnementale et sociale est vivement sollicitée par la NES1. De même, l'établissement de dialogue et la diffusion des informations pertinentes aux parties prenantes sont également soulignés par cette NES. Quant à la NES10, des directives supplémentaires pour la mobilisation des parties prenantes y sont exposées ainsi que le déroulement d'un processus de mobilisation de ces parties prenantes comprenant les étapes suivantes :

- L'identification et l'analyse des parties prenantes ;
- La planification des modalités de mobilisation des parties prenantes ;
- La diffusion de l'information ;
- La consultation des parties prenantes ;
- Le traitement et règlement des plaintes ;
- Le compte rendu aux parties prenantes.

La comparaison de ces NES avec le cadre national (Loi-Cadre sur l'Environnement ou LCE1) ne montre aucune divergence sur la gestion des risques environnementaux. Cette loi cadre stipule que la demande d'autorisation de la mise en œuvre de projets d'aménagement et de développement, doit être accompagnée d'une étude d'impact sur l'environnement approuvée par l'administration. La publication des études d'impact (EIE ou EES) et des contributions à la consultation publique ne sont pas obligatoires, mais elles dépendent des décisions prises en conseil des Ministres.

Les documents légaux en matière de gestion environnementale et sociale de l'Union des Comores restent vagues sur l'engagement des parties prenantes. Des détails et plus de clartés sont apportés par la NES10 dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes que le Projet devrait tenir compte.

Une analyse synthétique de cette comparaison entre le cadre national et les dispositions environnementales et sociales de la Banque Mondiale est présentée en annexe de ce document.

La méthodologie d'élaboration du PMPP adopte une démarche participative en concertation avec l'ensemble des parties prenantes concernées par le Projet au niveau des zones d'intervention et au niveau des différentes institutions concernées. L'analyse menée tient compte du contexte local, de l'existant et valorise les bonnes pratiques et exigences liées à des consultations inclusives, responsables et constructives.

La préparation de ce document PMPP est conformément à la réglementation en vigueur à l'Union des Comores et aux directives et standards de la Banque Mondiale. Ainsi, l'élaboration du document est basée notamment sur l'examen, l'observation et l'exploitation des sources suivantes :

- Normes Environnementales et Sociales (NES 10) sur la mobilisation des parties prenantes et information ;
- Normes Environnementales et Sociales (NES1) sur l'évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Aide-mémoire de la Banque Mondiale dans le cadre d'une mission de préparation du projet d'accès à l'énergie solaire ;
- Informations issues des rencontres, entretiens et interviews effectués auprès des parties prenantes du secteur énergie et de la santé notamment la direction de l'hôpital El Maarouf ;

¹ Loi-cadre n°94-018 du 22 juin 1994 modifié par la loi n°95-007 du 19 juin 1995

- Informations issues des consultations publiques réalisées dans le cadre des évaluations environnementales et sociales (EIES, PAR) ;
- Revue documentaire sur des PMPP se rapportant au contexte national et des documents traitant la problématique de l'énergie aux Comores.

L'élaboration du PMPP est axée sur les actions suivantes : informations générales sur le projet, identification et analyse des parties prenantes, élaboration d'un programme de mobilisation des parties prenantes, identification des ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes, l'analyse du mécanisme de gestion des plaintes et proposition de processus adapté, élaboration d'un programme de suivi et établissement de rapports.

Ainsi, le présent document se structure autour des points principaux suivants : (i) Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes, ii) Identification et analyse des parties prenantes, iii) Programme de mobilisation des parties prenantes, iv) Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes, v) Mécanisme de gestion des plaintes, vi) Suivi et reporting et vii) Budget estimatif de mise en œuvre du PMPP.

2. RESUME DES CONSULTATIONS

2.1. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes ont été menées durant la préparation du PMPP durant de l'année 2021 lors de la phase de conception et de préparation du Projet où une série de réunions techniques et sectorielles d'identification, de concertation entre les représentants de la Banque Mondiale, les hauts responsables du MEEH, les dirigeants et responsables techniques de la SONELEC, des responsables d'autres ministères impliqués et des responsables des projets financés par la Banque aux Comores ont été organisées. Depuis lors, et durant la mise en œuvre du projet en 2023 plusieurs activités de mobilisation ont été effectuées par le projet poursuivie dans les trois îles en application du premier PMPP et aussi en relation avec la préparation des activités en lien avec le financement additionnel.

Par ailleurs, la direction de l'hôpital El Maarouf, les représentants des communautés bénéficiaires, les maires et les préfets des localités avoisinantes des sites PV et d'implantation des batteries de stockage ainsi que les PAPs potentiels et les communautés riveraines étaient informées du projet et consultées lors des activités réalisées dans le cadre du projet. Les PAPs potentiels des tous les sites présélectionnés recensés ont été enquêtés. Les nombres des consultés par île sont récapitulés dans les PAR et EIES élaborés dans ce sens et qui ont servi de documents de base à l'élaboration des instruments environnementaux et sociaux requis dans le cadre de la préparation du projet CSEAP.

Les aides mémoires renseignent sur la consistance de ces activités de mobilisation antérieures, notamment la discussion sur les arrangements institutionnels et les aspects fiduciaires et de gestion des risques environnementaux, les besoins en renforcement de capacité pour la mise en œuvre du Projet, la détermination des composantes et sous-composantes du Projet, l'identification des activités préparatoires à lancer au niveau national et la préparation des documents de gestion des risques requis (EIES, PGES, PAR) pour appuyer la présentation du projet auprès du Conseil d'Administration de la Banque Mondiale au courant du mois de mai 2022. Conformément au présent PMPP, depuis la mise en vigueur du projet plusieurs activités de mobilisation ont été réalisées (voir annexe).

Dans le cadre de la préparation du financement additionnel des réunions d'information ont été tenues auprès des différentes autorités locales en janvier 2025. Des consultations publiques ont été également menées au niveau des sites d'intervention du projet (plus particulièrement sur les sites prioritaires abritant les centres de production PV et de stockage d'énergie ainsi que sur l'enceinte de l'hôpital El Maarouf). L'objectif de ces réunions consistait à informer préalablement les parties prenantes et les acteurs sur le projet et sur l'élaboration des outils de gestion des risques E&S du projet, d'une part et à recueillir les préoccupations et attentes des participants par rapport aux activités proposées du projet, d'autre part.

Sous la coordination du Secrétaire Général du MEEH, deux points focaux (environnementale, sociale) du côté MEEH et deux points focaux (passation de marché, gestion financière) du côté de la SONELEC sont désignés pour la préparation du démarrage du Projet.

2.2. RESUME DES ATTENTES ET PREOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES ISSUES DES CONSULTATIONS

Résumé de la réunion d'information à Moroni (Grande Comores) du 21 Février 2022

Cette réunion a vu la participation des représentants du Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures, les responsables techniques de la SONELEC, les points focaux du Projet. Plus d'une quarantaine de participants issus des entités citées précédemment ont assisté à cette réunion. La première partie de la réunion a été consacrée à la présentation du projet (objectifs, composantes) et une description sommaire de l'élaboration des documents de gestion des risques E&S du projet. La deuxième partie concerne la séance de questions/réponses où des avis, attentes et préoccupations des participants ont été émises. Ces dernières portent sur les points suivants :

- Quid des résultats effectués lors de l'étude du projet COMORSOL.
- Intégration ou non de l'aéroport dans l'enquête ;
- Langue utilisée au cours des enquêtes ;
- Organisation institutionnelle du Projet ;

Le Procès-Verbal (PV) de la réunion et la liste des participants à cette réunion sont présentés en annexe de ce document.

Résumé de la réunion d'information à Mutsamudu (Anjouan) du 22 février 2022

Une réunion d'information semblable à celle tenue à Moroni a eu lieu dans l'île d'Anjouan avec la participation des autorités locales (gouvernorat, préfet, maire), des représentants des directions régionales des ministères concernés (énergie, environnement, aménagement du territoire) et des responsables techniques de la SONELEC.

Comme ce fût le cas à Moroni, la première partie de la réunion a été consacrée à la présentation du projet et des activités prévues dans chaque ville, à l'élaboration des documents de gestion des risques E&S du Projet et la deuxième partie a été réservée pour les interventions des participants concernant leurs préoccupations, suggestions, questions d'éclaircissement, Les grandes lignes de ces interventions portent sur :

- Possibilité d'élargir ou d'étendre les zones à occuper par les futures installations ;
- Absence des personnes affectées par le projet à la réunion ;
- Non application des mesures d'atténuation environnementales (L'exemple du site de Pomoni est cité) ;
- Intervention sur le réseau de distribution ;
- Achat par la SONELEC de l'énergie produit par des particuliers ;
- Possibilité de valoriser les terrains occupés par les panneaux solaires.

Le PV et la liste des participants à cette réunion sont présentés également en annexe de ce document.

Résumé de la réunion d'information à Fomboni (Mohéli) du 22 février 2022

Pour l'île de Mohéli, la réunion d'information a eu lieu à Fomboni avec la participation des représentants des autorités locales, des représentants des directions régionales des ministères concernés, des responsables techniques de la SONELEC. Le déroulement de la réunion est analogue aux deux précédentes avec la première partie consacrée à la présentation du projet et de l'élaboration des documents de gestion des risques et la seconde partie à la collecte des avis, préoccupations, attentes et questions d'éclaircissement. Les discussions sur cette deuxième partie concernent :

- Développement de nuisances sur l'environnement ;
- Interférence nuisible avec la centrale thermique actuelle ;
- Nécessité d'une planification organisée pour une maintenance durable des matériels ;
- Nécessité d'une mise à jour des données socio-économiques ;
- Coût de l'électricité après les travaux ;
- Critères de détermination des parties prenantes.

Résumé de la réunion d'information à Moroni (Grande Comores) du Mercredi 22 Janvier 2025

Cette réunion a vu la participation des représentants du Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures, les responsables techniques de la SONELEC, les responsables de l'hôpital El Maarouf, un représentant de l'entreprise chinoise Holley chargé de la première phase de l'électrification de l'hôpital et de l'équipe projet.

Plus d'une vingtaine de participants issus des entités citées précédemment ont assisté à cette réunion couplée d'une visite du site. La première partie de la réunion a été consacrée à la présentation du sous projet électrification solaire photovoltaïque du centre hospitalière El Maarouf (objectifs) et une description sommaire de l'élaboration des documents de gestion des risques E&S du projet. La deuxième partie concerne une visite du site d'implantation et une troisième partie qui consiste à la séance de questions/réponses où des avis, attentes et préoccupations des participants ont été émises. Ces dernières portent sur les points suivants :

- Identification des emplacements des modules solaires pendant la première et deuxième phase ;
- Implication de la direction de l'hôpital dans tout le processus ;
- La pose des modules solaires sur la toiture doit être faite en étroite collaboration avec la société chargée de la construction du bâtiment principale ;
- Le délai des travaux et date de réception ;
- Santé / Sécurité des personnes plus particulièrement des patients ;
- Capacité de production et de stockage ;

Le Procès-verbal (PV) de la réunion et la liste des participants à cette réunion et visite de terrain sont présentés en annexe de ce document.

Les préoccupations et recommandations lors de ces réunions sont résumées dans le tableau ci-après pour chaque île :

Tableau 1: Date d'organisation des réunions d'information au niveau des 3 îles

Lieu	Date de la réunion	Nombre total des participants	Parties prenantes ayant participé	Préoccupations majeures	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
Moroni	21/02/2022	16 dont (10 hommes, 6 femmes)	- Maire de la commune de Nyumandro Souheili, Chef de village de Domoni Amboini, représentants de la communauté de Domoni Amboini	- Prise en compte ou non des données du projet COMORSOL ; - Existence ou non de PAPs sur le site au sud de Domoni		- Mise en conformité des dossiers aux exigences du CES de la BM ; - Nécessité d'une réactualisation des données même pour les études faites au temps du COMORSOL. Descente sur terrain avec enquête des PAPs et inventaire des biens. - La visite des sites permettra de savoir si des PAPs sont affectées ou non
Mutsamudu	22/02/2022	13 dont (9 hommes, 4 femmes)	- Préfet de région, Maire de Mutsamudu, Personnes Affectées par le Projet (PAPs), représentantes de femmes	- Résolution des problèmes d'électricité de la ville ; - Non application des mesures d'atténuation préconisées dans les EIES ; - Autonomie des centrales solaires (sans l'amorçage des centrales thermiques). - Possibilité d'étendre les zones à occuper par les futures installations (exemple Ntrenani). - Absence des représentants des PAPs dans la réunion. - Quelle garantie pour	- Il faut insister dans les rapports que les promoteurs du projet doivent appliquer les mesures d'atténuation. - Il faut installer des centrales solaires autonomes qui ne nécessitent plus l'intervention des centrales thermiques. - Il faut garder la surface actuelle pour qu'au cours des extensions futures, aucune acquisition de terrain n'est plus nécessaire	- Complémentarité entre la production actuelle et les futures installations ; - L'application des mesures relève des engagements des parties prenantes concernées (respect des cahiers de charge environnementale de l'entreprise. Le PGES indique les entités responsables de suivi de l'application des mesures. Ces entités devront assumer également leur responsabilité ; - Un central solaire est autonome au point de vue production - Des études techniques ont été déjà effectuées et qui ont

Lieu	Date de la réunion	Nombre total des participants	Parties prenantes ayant participé	Préoccupations majeures	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
				que le Projet puisse se réaliser		<p>permis de définir les sites ciblés actuels.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de temps pour les inviter mais les PAPs sont déjà informés sur le projet. Elles feront l'objet de consultation. - Le cabinet va faire le maximum pour défendre le projet sur le plan de gestion des risques gestion de risques environnementaux et sociaux
Fomboni	22/02/2022	19 dont (17 hommes, 2 femmes)	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de village de Wemani, représentants des agriculteurs, de pêcheurs, des agents publics, des travailleurs indépendants, des femmes ménagères 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de nuisances sur l'environnement ; - Etude environnementale du bouclage de réseau entre Nioumachi et Wanani - Augmentation du tarif d'électricité après les travaux ; - Satisfaction des besoins dans les 5 prochaines années. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une mise à jour des données environnementales et sociales est nécessaire car des changements sont opérés à Mohéli ; - Prévoir une production croissante d'électricité car les demandes s'accroissent 	<ul style="list-style-type: none"> - Les études d'impacts environnementaux et sociaux ont montré que les centrales solaires ne produisent pas de nuisances (bruits, pollution de l'air) - L'étude environnementale du bouclage de réseau n'est pas mentionnée dans le Tdr du cabinet mais la question est notée. - L'objectif du Projet est de réduire le coût de la facturation de l'énergie et qui constitue une des stratégies du gouvernement de l'Union des Comores pour réduire le coût de l'électricité. - C'est une des raisons de cette étude, faire une réactualisation des données par des diagnostics environnementaux, des enquêtes et inventaires des

Lieu	Date de la réunion	Nombre total des participants	Parties prenantes ayant participé	Préoccupations majeures	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
						biens impacts sur chaque site ciblé ; - Cette étude ne se limite pas au site dit prioritaire mais des sites potentiels font l'objet de collecte d'informations et de données qui seront utilisées au fur et à mesure des besoins.
Moroni	21/01/2025	14 dont (12 hommes, 2 femmes)	- Gouvernement, Projet, SONELEC, Entreprise et equipe El Maarouf	- Disponibilité de l'espace pour l'implantation des modules solaires ; - Développement de nuisances sur l'environnement ; - Santé sécurité des ouvriers qui travaille en hauteur, - S'assurer que les travaux respecteront les NES ;	Prévoir une production croissante d'électricité car les demandes s'accroissent ; Utilisation rationnelle de l'espace ;	- Les études d'impacts environnementaux et sociaux ont montré que les centrales solaires ne produisent pas de nuisances (bruits, pollution de l'air) ; - Les clauses E&S incorpores toutes les mesures et sont incorporés dans le DAO des travaux ;
TOTAL		62				

• **Résumé des entretiens avec des échantillons représentatifs des parties prenantes**

Plusieurs acteurs de divers secteurs mais qui peuvent être impliqués dans les activités du Projet ont fait l'objet de consultation au niveau des trois (03) îles. Compte tenu du temps imparti dans la préparation de ce document, un échantillon représentatif des parties prenantes constituées par les ministères concernés par le projet, des autorités locales, des services VBG et les responsables de la SONELEC a été ainsi consulté via des entretiens individuels.

Ces consultations ont surtout permis d'informer les parties prenantes de la consistance du projet proposé. Elles ont mis en exergue les fortes attentes par rapport aux résultats attendus du projet.

Les préoccupations des parties prenantes rencontrées sont résumées dans le tableau ci-après :

Tableau 2: Positions et préoccupations des acteurs intervenant dans le secteur énergie

Catégories de parties prenantes	Atouts pour le Projet	Préoccupations vis-à-vis du projet	Suggestions	Solutions proposées
Autorités locales (gouverneurs préfet ; maire)	<ul style="list-style-type: none"> - Information de la population sur le Projet ; - Sensibilisation de la population sur les acquis du Projet ; - Facilitation pour la communication envers la population et consultation de la population ; - Possibilité de mobiliser les polices municipales pour sécuriser les équipements lors de la phase de réalisation des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de coopération et pas d'ouverture avec les parties prenantes - Communication limitée sur l'avancement des travaux 		<p>La raison d'être d'élaborer ce document PMPP est de faciliter les relations entre les différentes parties prenantes, de prendre en considération les besoins et préoccupations de chacun. Le recrutement d'un responsable en communication au sein du projet permet de palier à toutes les défaillances de communication. Le projet devrait définir également son plan de communication</p>
Ministères (Ministères chargé de l'environnement, de l'agriculture, de la Protection sociale, du Travail, de la Jeunesse) / Directions Régionales respectives	<ul style="list-style-type: none"> - Existence du Département EIES - Renforcement de capacité. - Contrôle et suivi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Non application des mesures environnementales et sociales par les entreprises ou prestataires de service chargés des travaux de mise en place - Insuffisance des ressources humaines au niveau des directions régionales 		<p>Il est stipulé dans le CGES que l'entreprise chargée des travaux devrait élaborer un PGES de l'entreprise déterminant ses obligations dans l'application des mesures environnementales et sociales. Les entités responsables de suivi devraient également prendre leur responsabilité pour appliquer les mesures nécessaires en cas de non-respect des clauses.</p>
Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures / Directions Régionales	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de capacité - Appui à la sensibilisation, à la communication et à la mobilisation des usagers. - Négociation auprès des partenaires techniques et financiers. - Contrôle et suivi - Appui au mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de personnels qualifiés 		<p>Le projet prévoit dans ses interventions le renforcement institutionnel et le renforcement de capacité des personnels</p>
SONELEC	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle technique et suivi - Exploitation des infrastructures ; - Expérience en matière de distribution d'énergie 			
Services VBG (Centre d'écoute et	<ul style="list-style-type: none"> - Existence des équipes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Victimes silencieuses 		Parmi les documents

Catégories de parties prenantes	Atouts pour le Projet	Préoccupations vis-à-vis du projet	Suggestions	Solutions proposées
de Conseil Juridique)	proximité au niveau de certains quartiers - Appui à la sensibilisation sur la lutte contre les VBG ; - Renforcement de capacité ; - Structure rattachée à la Direction Régionale de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme.	- Insuffisance des personnels qualifiés - Manque de moyens de déplacement		élaborés, un plan VBG du projet existe où des activités pour aider les survivants (es) y sont mentionnés (es).
SONELEC	- Contrôle technique et suivi - Exploitation des infrastructures ; - Expérience en matière de distribution d'énergie			

- **Résumé des consultations publiques au niveau des sites d'intervention**

Des consultations publiques ont été organisées au niveau des sites d'intervention du Projet, que ce soit au niveau des sites prioritaires ou au niveau des sites potentiels des 3 îles. Ces consultations ont eu comme objectifs d'informer la population sur le Projet concernant l'amélioration de l'accès en énergie électrique et les activités à réaliser (mise en place de centres de production PV et/ou de stockage d'énergie), de recueillir les avis, attentes et préoccupations de la population qui seront pris en compte lors de la réalisation des instruments de gestion des risques gestion de risques environnementaux et sociaux du Projet.

Après la consultation publique, une réunion avec les femmes présentes s'est tenue pour avoir les points de vue et les préoccupations spécifiques des femmes en général et celles dans le site concerné en particulier.

Le tableau ci-après présente la liste des localités et le nombre de participants au cours des consultations publiques organisées dans le cadre d'élaboration des outils de gestion des risques E&S du projet.

Tableau 3 : Consultations publiques organisées dans les sites d'intervention du Projet

N°	Commune/ (Préfecture)	Village	Date	Total participants	Dont hommes	Dont femmes	Profils participants
Ile d'ANJOUAN (Ndjuwani)							
1	Bambao M'Tsanga / (Domoni)	Babao M'Tsanga	24/02/2022	42	25	17	Agriculteur, Pêcheur, commerçant, agents publics, travailleur indépendant, ménagère
2	Ouani / (Ouani)	Barakani	25/02/2022	20	14	6	Maraîcher, travailleur indépendant,
Ile de Grande Comores (Ngazidja)							
3	NyumamdoSouheli / (Mbounde)	Ntsaoueni	23/02/2022	47	46	1	Notable, agents publics, pêcheur, travailleur indépendant, enseignants
4	NyumamdoSouheli / (Mbounde)	Domoni	23/02/2022	17	17	0	Agriculteur, éleveur, agents publics, autorités locales, travailleur indépendant
5	WahiliYamboini/ (Wachili)	Hasendje	25/02/2022	17	17	0	Agriculteur, commerçant, travailleur indépendant, enseignant
Ile de Mohéli (Mwali)							
6	Mambao (Mledjele)	/ Ouallah 1	24/02/2022	44	18	26	Agriculteur, éleveur, pêcheur, commerçant, notables, autorités locales, agents publics, enseignant, travailleur indépendant, ménagère
7	Mledjele/ (Mledjele)	Ndrôndrôni	24/02/2022	50	49	1	Agriculteur, éleveur, pêcheur, notables, autorités locales, agents publics, enseignant, travailleur indépendant

N°	Commune/ (Préfecture)	Village	Date	Total participants	Dont hommes	Dont femmes	Profils participants
8	Fombon (Fomboni Centre)	/ Wemani	25/02/2022	20	10	10	Agriculteur, pêcheur, agents publics, travailleur indépendant, ménagère
TOTAL				257	196	61	

Pour tous les sites d'intervention, la population est favorable à ce nouveau projet d'accès à l'énergie solaire de la SONELEC dans la mesure où les activités préconisées dans le cadre du projet proposé permettront de résoudre les problèmes et difficultés ressentis actuellement par les usagers en matière de fourniture d'électricité.

Sont résumées dans les tableaux ci-après les attentes et les préoccupations de la population dans les sites d'intervention :

Tableau 4 : Attentes et préoccupations de la population au niveau des 3 îles

Iles	Lieu	Attentes/ Besoins	Préoccupations	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
Anjouan (site PV Bambao)	Bambao M'Tsanga	<ul style="list-style-type: none"> - Facturation moins chère de l'électricité. - Paiement des compensations avant le commencement des travaux. - Recrutement en priorité des jeunes et chômeurs de la commune. - Appui à l'approvisionnement en eau de la commune. - Appui pour la sécurisation des côtes contre l'érosion marine. 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du tarif d'électricité après les travaux. - Non compensation des biens impactés par le Projet - Non prises en compte des résultats de recensement des cultures pérennes de 2019 - Utilisation du prix de référence de 2019 non conforme à l'inflation actuelle 	<p>En contrepartie de leur acceptation de céder les terrains, le projet devrait compenser les PAPs à une valeur équitable</p> <p>Le projet embauche en première priorité les jeunes originaires de Bambao</p> <p>Une PAP aveugle veut que le projet loue son terrain au lieu d'un achat pour assurer ses moyens d'existence</p>	<p>L'électricité produite sera injectée dans le réseau. Ce qui est sûr est l'amélioration de la fourniture de l'électricité.</p> <p>Suggestion notée</p> <p>Les résultats des cultures pérennes de 2019 seront pris en compte de même s'il y a des nouvelles plantations entre cette date et celle du recensement actuel.</p> <p>Les prix utilisés dans la détermination des valeurs des biens sont les prix au marché actuel</p> <p>Les mesures sociales et environnementales préconisent la priorité des travailleurs locaux lors du recrutement selon les compétences voulues</p> <p>Désiderata de la population notée</p> <p>La réquisition de terrain est obligatoire pour le projet. Mais la BM tient compte et est très sensible aux personnes vulnérables. Des mesures spécifiques sont élaborées pour les personnes vulnérables</p>
Anjouan (site)	Barakani	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement en priorité des PAPs et des jeunes de la famille 	<ul style="list-style-type: none"> - Non-paiement des biens affectés par le projet. 	<p>Les PAPs seront considérées en premier lors du recrutement</p>	<p>Les documents de gestion des risques préconisent le</p>

Iles	Lieu	Attentes/ Besoins	Préoccupations	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
stockage Ntrenani)		- Engagement des autorités locales (mairie, préfecture) dans le suivi des revendications des PAPs	- Détournement des aides aux bénéficiaires	du personnel	recrutement en 1 ^{ère} priorité des locaux selon les compétences voulues Une structure indépendante assure le paiement des indemnités
Grand Comore (site PV Ntsaoueni)	Ntsaoueni	- Résolution des problèmes d'approvisionnement en électricité de la population au niveau du village. - Création d'emploi pour les jeunes - Valorisation des jeunes intellectuels du village dans la mise en œuvre du Projet	- Pas de réalisation des travaux mais tout reste sur papier. - Confirmation exacte de l'emplacement du projet et les besoins en terrain - Pertes de terrain sans compensation	Accélération de la mise en œuvre pour résoudre les problèmes actuels en électricité Valorisation des jeunes intellectuels du village dans la mise en œuvre	Par rapport à 2019, les sites pour les installations des infrastructures sont déjà choisis. Les documents de gestion des risques élaborés actuellement serviront d'appui aux demandes de financement auprès de la BM Selon la compétence voulue, le recrutement des locaux est une priorité exigée au projet
Grand Comores (site PV Domoni)	Domoni	- La population exige la compensation des propriétaires et les acteurs économiques qui se trouvent au niveau du site. - Valorisation des jeunes intellectuels du quartier dans le recrutement des personnels pendant la mise en œuvre. - Réduction des factures de l'électricité après la réalisation de ce projet. - Résolution des problèmes techniques concernant l'électricité. - Réhabilitation des routes depuis le village de Domoni vers le site	- Pourquoi le Projet recourt-il à des étrangers alors que le village possède beaucoup de jeunes intellectuels ? - Perte de terrain sans compensation ; - Moyens de subsistance des ménages après la perte de terrain.		Le projet fera tout pour que les PAPs soient payés avant le commencement des travaux de terrain. Selon la compétence voulue, le recrutement des locaux est une priorité exigée au projet

Iles	Lieu	Attentes/ Besoins	Préoccupations	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
		<p>d'exploitation pour faciliter l'évacuation des produits vers le marché.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration des infrastructures sanitaires au niveau de la localité - Création d'emploi pour les jeunes afin de réduire le taux de chômage au niveau de la région. - Mise en place de bornes fontaines, bassin lavoir. 			
Grand Comore (site PV Hassendje)	Hassendje	<ul style="list-style-type: none"> - Après la mise en œuvre du Projet, la population souhaite avoir de l'électricité 24h/24 - La valorisation des jeunes locaux et intellectuels du village pendant la mise en œuvre du Projet - Introduction dans le programme de mise en œuvre les activités qui permettent la création d'emploi au niveau du Village afin de réduire le taux de Chômage. - La compensation des pertes doit être rentable et bénéfique pour les personnes concernées. - A la fin du Projet, la population souhaite bénéficier une réduction de leur facture. - La réhabilitation des infrastructures routières du village afin de faciliter l'accès des interventions des forces de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervention de nombreux consultants étrangers envoyés par la Banque Mondiale qui peut entraîner la méfiance de la population par rapport au Projet ; - Réquisition des terrains par l'Etat sans compensation ; - Perturbation des activités économiques lors de la réalisation du Projet 	<p>Réduction de la facturation d'électricité</p> <p>Valorisation de la main-d'œuvre locale durant la mise en œuvre du projet</p> <p>Priorisation de la réhabilitation des routes pour désenclaver la région</p>	<p>La compensation effective des pertes suite à la réalisation d'un projet est une des exigences de la Banque Mondiale et les recommandations de la politique de réinstallation</p> <p>Suggestion notée</p> <p>Suggestion notée</p> <p>Suggestion notée</p>

Iles	Lieu	Attentes/ Besoins	Préoccupations	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
		<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation des mains d'œuvre locales dans la mise en œuvre du Projet. - La communication au niveau du site par rapport à l'avancement et la mise en œuvre du Projet. 			
Mohéli (site PV Ouallah 1)	Ouallah 1	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'emploi par le développement de l'énergie électrique ; - Recrutement en 1^{ère} priorité des locaux (au niveau de la commune) ; - Promotion des activités économiques et touristiques ; - Classement du site d'Ouallah 1 en site prioritaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Non recrutement des locaux - Augmentation du coût de l'électricité après les travaux ; - 	Le site d'Ouallah devient un site prioritaire	<p>Pour les besoins en main-d'œuvre, les mesures environnementales et sociales exigent que l'entreprise recrute en 1^{ère} priorité les locaux</p> <p>Les sites prioritaires au niveau de chaque île sont déjà définis mais si des financements sont disponibles, les autres sites seront considérés</p>
Mohéli (site PV Ndrondoni)	Ndrondoni	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction du tarif d'électricité ; - Résolution des problèmes d'électricité par la fourniture d'énergie électrique « vraie », « durable », « constante » et « moins chère » - Rehaussement des activités économiques ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de réalisation effective des travaux mais tout reste sur papier ; - Retard du démarrage des travaux car le projet est trop occupé à faire des études ; - Destruction des cultures sans compensation 	Souhait d'une diminution du coût de l'électricité	<p>Les études, la collecte de données sont nécessaires pour l'élaboration de documents de gestion des risques à servir d'appui pour la demande de financement auprès de la Banque Mondiale</p> <p>C'est l'objectif du projet. Des améliorations vont être apportées par le projet sur le plan production, distribution et fourniture de service</p>
Mohéli (site PV Fomboni)	Wemani	<ul style="list-style-type: none"> - Priorisation des habitants de Wemani lors de l'exécution du projet ; - Création d'emploi avec la mise 	<ul style="list-style-type: none"> - Production de nuisances (bruit, fumée), - Réquisition de terrains autour du centre dans le futur 		L'installation de PV ne produit pas d'effets nuisibles à la santé humaine (pas de nuisance sonore)

Iles	Lieu	Attentes/ Besoins	Préoccupations	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
		<p>en œuvre du projet ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elimination de la centrale thermique et utilisation de centrale solaire 		<p>Remplacement du central thermique en centrale solaire</p> <p>Priorisation des locaux pour le recrutement du personnel</p>	<p>Des études ont été faites pour déterminer l'étendue des surfaces requises. Il n'y aura plus d'autres réquisitions de terrain en dehors des limites prévues.</p> <p>L'objectif du gouvernement est de réduire l'utilisation des énergies fossiles pour la production d'électricité et de développer les énergies renouvelables dont l'installation des PV dans les 3 îles.</p> <p>Dans les mesures environnementales et sociales, le recrutement des locaux est fortement exigé</p>

Les PV et la liste des participants aux consultations publiques sont mis en annexe de ce présent document.

Des consultations des femmes ont été organisées dans les sites d'intervention après la tenue des consultations publiques. Elles ont été conduites et animées par des assistantes comoriennes. Le déroulement général de ces réunions (lieu, date et nombre de participantes) est synthétisé dans le tableau ci-après :

Tableau 5 : Réunion avec les femmes, organisée dans les sites d'intervention du Projet

N°	Commune/ (Préfecture)	Ville/Village	Date	Total participantes	Profils participants
Ile d'Anjouan (Ndjuwani)					
1	Bambao M'Tsanga / (Domoni)	Babao M'Tsanga	24/02/2022	18	Agricultrice, couturière, enseignante, ménagère
2	Ouani / (Ouani)	Barakani	25/02/2022	06	Agricultrice, commerçante
Ile de Grande Comores (Ngazidja)					
3	NyumamdoSouheli / (Mbounde)	Ntsaoueni	23/02/2022	20	Couturière, agent publique, enseignante, ménagère
4	NyumamdoSouheli / (Mbounde)	Domoni	23/02/2022	11	Commerçante, ménagère
5	Wahili Yamboini/ (Wachili)	Hasendje	25/02/2022	16	Agricultrice, élèveuse, Agent publique, ménagère
Ile de Mohéli (Mwali)					
6	Mambao / (Mledjele)	Ouallah 1	24/02/2022	26	Éleveuse, ménagère, récolteuse d'ylang ylang
7	Fombon / (Fomboni Centre)	COMOTEL	26/02/2022	22	Commerçante, enseignante, étudiante, agent publique, couturière, ménagère
TOTAL				95	

Les objectifs de ces réunions spécifiques consistent à recueillir les préoccupations et avis des femmes sur le projet et à discuter sur des points spécifiques utiles pour les activités du projet (avis sur le projet, rôle de la femme dans la société et au sein des ménages, prises de décision dans les réunions publiques, accès des femmes aux offres d'emploi, le VBG et les services VBG. Les résultats des discussions sont synthétisés dans le tableau ci-après :

Tableau 6: Avis et préoccupations des femmes dans les zones d'intervention du projet

N°	Objets de discussion	Avis des femmes	Sites concernés	Suggestions	Réponses/ apportées	Solutions	
1	Nature des violences subies par les femmes	- Aucun cas de violence n'est déclaré par les participantes ;	Ntsaoeni, Hasendje	Domoni,			
		- Existence de violence morale	Barakani				
		- Existence de violences physiques, économiques	Bambao		Les femmes veulent des emplois stables au sein du projet	Parmi les mesures environnementales et sociales, il est préconisé le recrutement des locaux en 1 ^{ère} priorité selon les compétences nécessaires	
		- Harcèlement des femmes par des hommes qui ne sont pas leur époux	Barakani				
		- Existence de violences mais elles n'osent pas les dénoncer	Ouallah1, Comotel				
2	Recours possibles quand des VBG se produisent	- Porter plainte à la gendarmerie si des cas se produisent	Ntsaoeni, Hasendje	Domoni,			
		- Porter plainte à la mairie et le chef de village si des cas se produisent	Domoni				
		- Restent silencieuses en cas de violences conjugales	Ouallah1, Barakani	Comotel,		En cas de violences, un numéro vert (1760) est disponible	
		- Absence d'organisme traitant cas de VBG	Ntsaoeni, Hasendje, Comotel	Domoni, Ouallah1,	Collaboration du service d'écoute avec le projet pour renforcement du système juridique et éviter la corruption	Explication des démarches à suivre en cas de violence	
		- Non intervention du service d'écoute en cas de dénonciation	Comotel		Mettre une personne de confiance pour l'exécution correcte des	Suggestion notée	

N°	Objets de discussion	Avis des femmes	Sites concernés	Suggestions	Réponses/ apportées	Solutions
				mesures prévues		
3	Accès des femmes au marché du travail	- Source de revenu des femmes : commerce, artisanat, transformation agro-alimentaire (manioc, fruits).	Ntsaoeni, Domoni, Ouallah1, Comotel			
		- Récolte d'ylang ylang	Ouallah1			
4	Perceptions du projet	- Favorable au projet car il apporte des solutions au problème d'électricité et des problèmes quotidiens des femmes	Ntsaoeni, Domoni, Hasendje, Ouallah1, Barakani			
		- Travailler de façon permanente avec le projet en vue d'une stabilité et solution au chômage	Ouallah1, Comotel	Bambao,	- Etre en 1ère priorité pour le recrutement au niveau du projet	Parmi les mesures environnementales et sociales, il est préconisé le recrutement des locaux en 1ère priorité selon les compétences nécessaires
		- Installation individuelle de panneaux solaires sur les maisons	Ouallah1, Comotel		Accès à l'électricité pour la conservation des denrées alimentaires	Objectif du projet est d'améliorer l'accès de tous à l'énergie électrique
5	Préoccupations vis-à-vis du Projet	- Augmentation du tarif d'électricité après les travaux ;	Ouallah1			
		- Non réalisation du Projet	Barakani			
		- Manque de moyens financiers pour l'achat des compteurs	Ouallah1			
6	Suggestions	- Réhabilitation des routes au niveau du village	Ntsaoeni, Domoni, Hasendje			
		- Diminution de facture d'électricité ;	Domoni			Suggestions notées
		- Création d'emplois pour les jeunes du village	Domoni			

N°	Objets de discussion	Avis des femmes	Sites concernés	Suggestions	Réponses/ apportées	Solutions
		- Recrutement des jeunes locaux par le projet	Domoni		Parmi les mesures environnementales et sociales, il est préconisé le recrutement des locaux en 1 ^{ère} priorité selon les compétences nécessaires	
		- Appui technique pour le développement de leurs activités économiques (artisanat, transformation)	Domoni, Ouallah1		Suggestions notées	
		- Création d'une école ménagère pour les filles	Hasendje			
		- Construction d'une école	Ouallah1			
		- Construction de digues de protection contre les inondations	Ouallah1			
		- Construction d'un marché dans le village	Barakani			

- **Résumé des réunions de restitution**

A la fin des travaux de collecte de données/informations environnementales et socio-économiques au niveau des sites d'intervention, des réunions de restitution des résultats préliminaires ont été organisées dont les objectifs consistent : i) à présenter les différents résultats des activités menées dans le cadre de la préparation des outils de gestion des risques environnementaux et sociaux du projet ; ii) à recueillir les observations et remarques des participants/parties prenantes sur les premiers résultats présentés, iii) à s'accorder sur les décisions à prendre concernant des données/informations manquantes. Le déroulement de ces réunions est résumé dans le tableau ci-après :

Tableau 7: Déroulement des réunions de restitution des premiers résultats des études

Lieu	Date de la réunion	Nombre total des participants	Parties prenantes ayant participé	Remarques/Observations
Fomboni	25/02/2022	25 dont (22 hommes, 3 femmes)	Représentants des agriculteurs, pêcheurs, des agents publics, des travailleurs indépendants, de ménagères	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de considérer le site PV Ndrondroni comme site prioritaire ; - Nécessité de faire des compléments d'étude comme des études pédologiques sur le site de Ndrondroni
Moroni	28/02/2022	20 dont (16 hommes, 4 femmes)	Maire de la commune de NyumandroSouheili, Chef de village de DomoniAmboini, représentants de la communauté de DomoniAmboini	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicitation des autorités locales lors du recensement des PAPs et des biens impactés ; - Nécessité de faire des recoupements des données pour ne pas se fier uniquement sur les déclarations des PAPs - Manque, dans la présentation, des impacts sur les milieux physiques et biologiques, les aspects sanitaires (MST/IST, Covid 19). - Mode de calcul de la capacité de production de chaque site. Comme données manquantes : <ul style="list-style-type: none"> - Données sur la démographie (RGPH 2017) - Arrêté ministériel sur la date d'éligibilité.
TOTAL		45		

Dans le cadre de la préparation du financement additionnel, aucune activité de restitution n'a pas encore été effectuée.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

Cette section dresse la liste des principaux groupes de parties prenantes qui seront informés et consultés sur ce projet. Ils devront comprendre les personnes ou les groupes ou communautés qui :

- Sont susceptibles d'être directement touchés ou affectés par la mise en œuvre du projet ;
- Participent à la mise en œuvre du projet ;
- Sont susceptibles d'influer ou ont un intérêt dans la réussite du projet et en sont indirectement ou faiblement impliqués

3.1.1. Parties prenantes susceptibles d'être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet

Les parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées, lors de la mise en œuvre du Projet, sont constituées par :

- Les personnes ou groupes de personnes, les communautés locales des zones potentiellement concernées qui, en raison des biens possédés (cultures pérennes, cultures annuelles, parcelles de cultures, terrain de pâturage, terrains, etc.) ou des activités économiques qu'ils exercent (exploitation agricole, travaux de concassage de pierres, élevage de petits ruminants, etc.) subiront un déplacement physique ou économique dû à la mise en œuvre des activités des composantes du projet (travaux d'aménagement et/ou de construction des centrales, autres activités menées dans le cadre du projet). Ils vont bénéficier des plus-values ;
- Les travailleurs au niveau des chantiers de génie civil, de BTP, de pose des équipements et matériels de production et de stockage d'énergie ;
- Les ménages ciblés pour la mise en place des compteurs de type AMI ;
- Les groupes vulnérables et défavorisés dans les sites prioritaires ;
- Les usagers et abonnés (particuliers, administrations, collectivités, communautés religieuses, opérateurs économiques) qui utilisent et consomment de l'énergie électrique ;
- Les jeunes et groupe de jeunes qui sont susceptibles d'être recrutés dans le cadre du projet ;
- Les prestataires de services ;
- Les patients de l'hôpital El Maarouf ;
- Le personnel de la direction de l'hôpital El Maarouf ;
- Les comités inter-villageois.

3.1.2. Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet

Les parties prenantes, impliquées dans le pilotage, la coordination, l'appui technique et la mise en œuvre du Projet au niveau national, constituées par :

- Le Comité National de Pilotage ou CNP sous la direction du Secrétaire Général du Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures (MEEH), composé par les représentants de la Présidence, du Ministère en charge des Finances, de la SONELEC, du Commissariat Général du Plan, de l'ANACEP (Agence Nationale de Conception et d'Exécution de Projet) ;
- L'Unité de Coordination du Projet (UCP) sous tutelle du MEEH et qui assure la coordination générale et la gestion des études et des programmes de renforcement de capacité. Elle est composée d'un Coordonnateur, d'un Responsable de Passation des marchés, d'un Responsable Technique, d'un Responsable de Gestion des risques, d'un Responsable de Gestion des risques Environnementale et d'un Auditeur Interne ;

- L'Unité de Gestion du Projet (UGP) logée à la SONELEC qui s'occupe de la gestion des travaux et des opérations techniques. Elle est constituée d'un Coordonnateur, d'un Responsable de Passation des Marchés, d'un Responsable Technique, d'un Responsable de Gestion des risques sociaux, d'un Responsable de Gestion des risques Environnementale et d'un Responsable VBG ;
- L'Unité de Gestion du Projet au niveau des îles (UGPI) assurant la gestion et le suivi des travaux au niveau de chaque île. Cette unité est gérée par le Coordinateur Régional de la SONELEC ;

Les parties prenantes impliquées dans l'appui technique, le renforcement de capacité et le suivi du Projet, situées au niveau des îles dont :

- Les Collectivités Territoriales Décentralisées : Gouvernorats des 3 îles, Préfectures (Domoni et Ouani à Ndzuwani ; Moroni, Mbounde et Wachili à Ngazidja ; Mledjele et Fomboni Centre à Mwali), Communes abritant les sites d'intervention du Projet ;
- Les Services Techniques Déconcentrés (Direction régionale des Ministères impliqués) ;

Les parties prenantes de mise en œuvre qui ont des responsabilités directes dans la réalisation et le suivi d'une activité spécifique, notamment :

- Les ONGs prestataires recrutées qui vont assurer l'accompagnement et le renforcement des collectivités décentralisées (plus spécifiquement les communes) et la sensibilisation de la population (plus spécifiquement les femmes) ;
- Les entreprises prestataires de services et des travaux ;
- Les travailleurs au sein des prestataires de service et de travaux.

3.1.3. Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet

Elles sont composées par :

- Les autres Services Techniques Déconcentrés : Direction régionale en charge de l'Environnement, Direction régionale en charge de la santé, Direction régionale en charge de l'aménagement du territoire, Direction régionale en charge du travail, Direction régionale en charge de la Protection sociale, Direction chargée des affaires foncières ou du domaine, incluant le service de la topographie ;
- Le Groupe de la Banque Mondiale et les autres Partenaires techniques et financiers, notamment la BAD, l'Union Européenne, l'AFD ;
- La Direction Générale de l'Environnement qui contribue à la validation des autorisations environnementales au niveau national ;
- Les Secteurs privés qui font partie des gros clients de la SONELEC ;
- L'Organisation de la Société Civile (OSC) nationale et régionale ;
- Les associations intervenant dans les actions de protection de l'environnement, et d'autres associations de la société civile travaillant sur les domaines genre, environnement, ou développement durable, de lutte contre les VBG.

Le tableau ci-après montre un « mapping » des parties prenantes par rapport aux sous-projets potentiels identifiés au cours des consultations effectuées au niveau des îles et au niveau local.

Tableau 8 : Liste des parties prenantes identifiées par type de sous-projet

#	Type de activités/sous-projets potentiels	Parties prenantes touchées par le Projet	Autres parties prenantes
1	Etudes techniques et études de faisabilité	MEEH, SONELEC	Bureau d'études
2	Travaux de construction et de Génie civil	Usagers de l'électricité, PAPs (par déplacement économique et éventuellement physique), groupe de femmes, femmes, Commune, SONELEC, MEEH, usagers des routes	Entreprise, personnels des entreprises
3	Travaux de construction/réhabilitation des voies	SONELEC, population dans les sites, PAPs (par	Usagers routes vers site d'intervention, prestataires de

#	Type de activités/sous-projets potentiels	Parties prenantes touchées par le Projet	Autres parties prenantes
	d'accès aux sites	déplacement économique et éventuellement physique), groupe de femmes, femmes	service, personnels des prestataires
4	Travaux de construction et de réparation d'ouvrages d'assainissement	Population dans les sites, PAPs (par déplacement économique et éventuellement physique), groupe de femmes, femmes, Communes, SONELEC	Prestataires de service, personnels des prestataires
5	Fournitures et installations des équipements divers	Usagers de l'électricité, ménages ciblés, SONELEC, Communes	Entreprise, prestataires, importateur, personnels dans les travaux cités
6	Mise en œuvre du programme de campagne de communication et de sensibilisation	Usagers de l'électricité, PAPs (par déplacement économique et éventuellement physique), groupes de femmes, femmes, ménages ciblés, prestataires de services, communes, SONELEC	
7	Renforcement de capacité institutionnelle	MEEH, SONELEC, STD, CTD	Consultants, cabinet d'étude
8	Assistance technique	MEEH, SONELEC	Consultants, cabinet d'étude, secteur privé
9	Fournitures et installations des équipements électrification solaire photovoltaïque à El Maarouf	Patients de l'hôpital, personnel médical, direction hôpital, Communes	Entreprise, prestataires, personnels dans les travaux cités

Il est à noter que les listes présentées ci-dessus ne doivent pas être considérées comme exhaustives. Au fur et à mesure de l'identification des activités initiées au sein des composantes définies, les parties prenantes concernées seront ajoutées dans la liste à établir.

3.2. LES GROUPES VULNERABLES ET DEFAVORISES

L'analyse des parties prenantes a permis de définir que sont des groupes vulnérables et défavorisés : (i) les femmes chefs de ménage à faible revenu et celles exerçant dans l'informel, ayant des enfants de bas âge ;(ii) les personnes âgées (âge supérieur ou égal à 60 ans), à capacité limitée de déplacement et qui ne bénéficient pas du soutien de ses proches ;(iii) les personnes ayant des handicaps de manière permanente ou souffrants de maladies chroniques ;(iv) les chefs de ménage handicapés (physiques et/ou mentaux) éprouvant des difficultés à exercer normalement une activité économique ;(v) les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG) ; (vi) Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté (ceux qui vivent en dessous du seuil international de pauvreté soit moins de 1,9 dollar/jour, ceux qui n'ont pas de terre, ceux qui ne peuvent pas cultiver, ceux qui n'ont pas de stocks alimentaires, ceux qui n'ont pas de revenus supplémentaires) ; (vii) le ou les membres d'un ménage présentant des handicaps physiques ou mentaux ; (viii) les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources et (ix) les ménages qui ne sont pas instruits et qui auront du mal à accéder aux canaux de diffusion classique des informations à vulgariser.

La liste de ces groupes vulnérables doit être actualisée tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet afin que les exclusions et les discriminations qu'ils subissent soient identifiées et que des mesures appropriées soient prises pour leur garantir l'égalité des chances et la possibilité d'exprimer leurs préoccupations et opinions sur le projet.

3.3. ANALYSE DU NIVEAU D'INTERET ET DU DEGRE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES

L'analyse des parties prenantes est une méthode qui vise à examiner le niveau d'intérêts et le degré d'influence potentielle de toutes les parties prenantes qui peuvent être affectées par le Projet. Cet examen va permettre de

pouvoir planifier comment accentuer le rôle des parties prenantes qui sont favorables au projet tout en minimisant le risque posé par celles qui sont défavorables ou opposantes au Projet.

Une fois l'identification des parties prenantes faite, leur analyse va se porter sur la détermination des intérêts et des pouvoirs qu'elles vont s'exercer sur le Projet. L'intérêt se rapporte sur l'importance et le niveau d'implication accordée par une partie prenante donnée à la réussite du Projet. Le pouvoir désigne le degré auquel une partie prenante peut influencer de manière positive ou négative l'atteinte des objectifs fixés par le Projet. La cartographie des parties prenantes établie par rapport aux deux critères énoncés (intérêt, pouvoir) a permis de distinguer 4 catégories de parties prenantes :

- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et d'influence dans la mise en œuvre du projet. Ces parties prenantes sont à **gérer de près**.
- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et le moins d'influence. Ces parties prenantes sont à **tenir informées**.
- Les parties prenantes ayant le moins d'intérêt et le plus d'influence. Ces parties prenantes sont à **garder satisfaites**.
- Les parties prenantes ayant peu d'intérêt et peu d'influence dans la mise en œuvre du projet. Ces parties prenantes sont à **surveiller**.

Les étapes principales de cette analyse des parties prenantes englobent les processus suivants :

- L'identification des parties prenantes clés et la détermination de leurs intérêts dans la réussite du projet ;
- L'évaluation de l'influence et de l'importance de chacune des parties prenantes ;
- L'identification des risques qui peuvent affecter la conception et la mise en œuvre des activités (sous-projets) et l'examen des manières d'y faire face ;
- L'identification des différentes stratégies possibles pour impliquer de manière effective les parties prenantes.

La figure ci-après montre une esquisse de la cartographie des parties prenantes identifiées par rapport au Projet où quatre (04) catégories de parties prenantes sont mises en évidence par rapport à leur niveau d'influence et leur niveau d'intérêt.

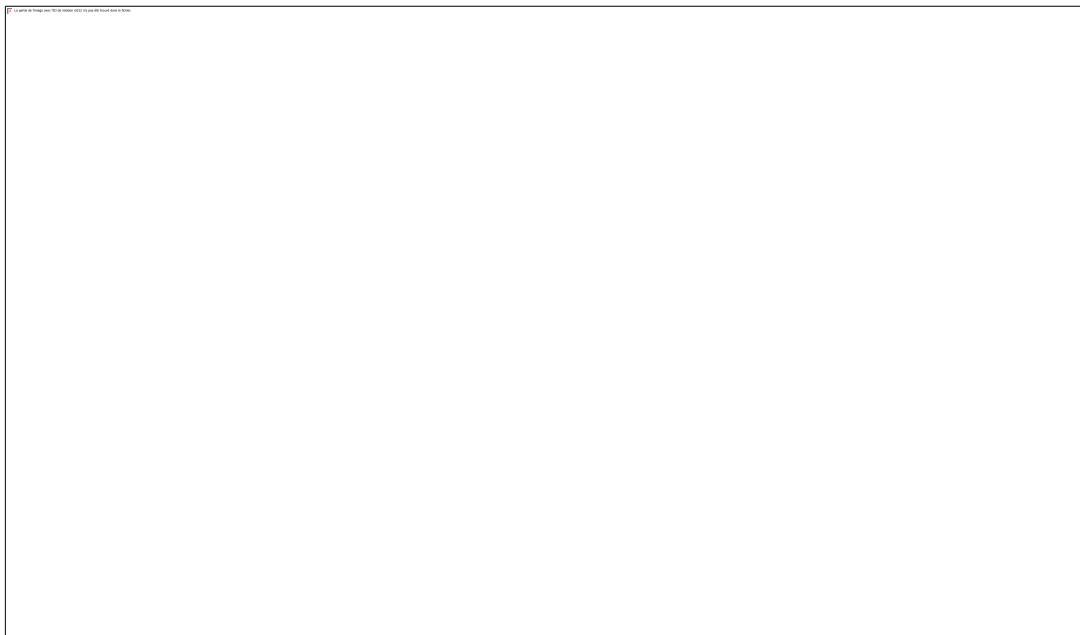


Figure 1: Cartographie des parties prenantes, tableaux

Le niveau d'intérêt vis-à-vis du projet est classé suivant trois catégories (fort, moyen, faible) et de même le niveau d'influence est évalué suivant trois niveaux (élevé, moyen, faible). Chaque catégorie de parties prenantes est caractérisée par un code couleur (cf. figure 1, tableaux 9 et 10).

Le tableau ci-dessous synthétise l'intérêt affiché et l'influence exercée à l'égard du Projet des différents groupes de parties prenantes lors de sa mise en œuvre.

Tableau 9. Intérêts et influence des parties prenantes

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
Parties Prenantes participant dans la mise en œuvre du projet				
Structure de pilotage et de coordination (CNP)	<ul style="list-style-type: none"> • Atteinte de l'objectif fixé et d'aboutir aux résultats escomptés dans le ODP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir de Prise de décision stratégique, exécution des activités • Pouvoir d'Approbation plan de travail, budget (PTBA), rapports du projet 	Fort	Elevé
MEEH	Mise en œuvre du Projet	Maîtrise d'ouvrage	Fort	Elevé
SONELEC	Mise en œuvre du Projet	Maîtrise d'œuvre	Fort	Elevé
CTD (gouvernorat, commune)	Contribution au Développement économique et social local	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des communautés • Suivi des activités 	Fort	Elevé
Ministères concernés (Environnement, Aménagement du territoire, Protection sociale, Travail et emploi) niveau national et insulaire (STD)	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution dans la mise en œuvre des activités (partage des données concerné des secteurs respectifs) • Impacts de l'intervention et des résultats du Projet sur les secteurs d'activités de ces départements ministériels 	Influence positive	Fort	Moins
Bénéficiaires (abonnés, secteur privé, femmes, groupe des jeunes, groupes vulnérables)	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de leur bien-être et de leur moyen d'existence. • Amélioration des affaires 		Fort	Moins
Prestataires de services (entreprises, ONG)	Avantages financières		Fort	Moins
Travailleurs sur les chantiers	Ressources financières		Fort	Moins
Direction Hôpital El Maarouf	Mise en œuvre du Projet	Maîtrise d'œuvre	Fort	Elevé
Autres parties prenantes				
Ministère des Finances, du Budget et du Secteur Bancaire	Gestion du fonds du financement	Veille au respect des procédures financières	Moyen	Elevé
Autorités locales (chef de village), notables, autorités traditionnelles, autorités religieuses	Renforcement de leur position sociale au sein de la société en tant qu'acteur sollicité dans la résolution des conflits sociaux	Mobilisation de la communauté	Faible	Elevé
Projet de développement	Collaboration et complémentarité des actions		Fort	Faible
ONG, OSC	Les activités initiées par le Projet pourraient être des sources d'opportunités pour leur intervention au niveau local	Influence positive	Fort	Faible
Service VBG	Recommandations à respecter pour la lutte contre la VBG et la prise en charge des survivants		Faible	Faible

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
	(es)			
Tribunal			Faible	Faible

Par rapport à leur niveau d'influence (et implicitement de pouvoir) tout au long du cycle du Projet et par rapport à leur niveau d'intérêt, le Projet adoptera et entretiendra des relations et actions différentes (en termes de stratégies d'approche) pour chaque partie prenante. Le tableau ci-après présente une synthèse des recommandations à considérer selon les profils de parties prenantes analysées dans le tableau précédent.

Tableau 10: Recommandations d'action du Projet par rapport au profil des parties prenantes

Profil des parties prenantes	Recommandations d'actions pour le Projet
Influence élevée, intérêt élevé	Les parties prenantes de cette catégorie constituent les principaux collaborateurs du Projet et il est recommandé de les engager avec attention en raffermissant davantage les liens avec eux (organisation de rencontres régulières)
Influence élevées, intérêt faible	Les parties prenantes de ce groupe risquent de s'opposer à l'avancée du projet tant que leurs besoins spécifiques ne soient pas honorés. Il est recommandé de les satisfaire dans la mesure du possible et ne pas négliger la communication avec eux en leur fournissant les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet
Influence faible, intérêt élevée	Ces parties prenantes trouvent de l'intérêt à ce que le projet atteigne ses objectifs et aboutisse à des résultats positifs. Par conséquent, il est recommandé de les tenir informées de l'état d'avancement du projet
Influence faible, intérêt faible	La liste de ces parties prenantes n'est pas exhaustive. Leur profil peut évoluer dans le temps en trouvant un intérêt au projet et en y exerçant du pouvoir. Il est recommandé de les surveiller si leur profil change avec le temps

3.4. SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LES CONSULTATIONS

Le tableau suivant synthétise les besoins par catégorie de groupes de parties prenantes à mobiliser :

Tableau 11: Récapitulatif des besoins des parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
Structure de coordination et de pilotage	Comité National de Pilotage, Unités de Coordination du Projet, Unité d'Exécution du Projet	Langue officielle	Informations transmises par écrit, par email, par téléphone	Réunion par visio-conférence
Ministères concernées, STD, Autorités locales	6 ministères, 3 Iles, 4 préfectures, 5 communes ²	Langue officielle, Langue comorienne	Lette d'invitation officielle réalisée par le gouverneur/Préfet/maire selon hiérarchie, administrative ; Informations transmises par email, par téléphone, par Whatsapp et renforcées par une lettre officielle. Information diffusée sur réseau social est	Réunion en une journée et pas plus de trois jours selon objets et ordre du jour de la réunion Atelier, partage d'expérience, réunion de réflexion Prise en charge des frais de déplacement et indemnités

²Abritant les sites prioritaires

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
			envisageable	
ONG, OSC	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du projet	Langue officielle, langue comorienne	Informations transmises par écrit, email, Whatsapp, téléphone	Réunion en une journée, réunion en ligne
PAPS (par déplacement économique et éventuellement physique)	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du projet	Langue comorienne	Informations transmises par radio. Informations expliquées oralement ou schémas par affichage, réunion de groupe, téléphone	Focus group, visite à domicile, entretien individuel
Bénéficiaires du projet (ménages, abonnés, secteurs privés ; service administratif, patient)	Nombre à définir ultérieurement lors du Projet	Langue comorienne,	Informations transmises par radio, par téléphone, par message. Informations expliquées oralement ou schémas par affichage	Messages illustrés. Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC. Réunion en focus group par catégorie de parties prenantes
Bénéficiaires du projet (femmes, groupes de femmes, groupe de jeunes)	Membre ou non dans une association formelle ou informelle.	Langue comorienne	Informations transmises par affichage (poster, brochures, flyers), informations expliquées oralement	Focus group avec chaque groupe spécifique, visite à domicile avec assistance ONG/OSC locale, entretien individuel, Messages illustrés
Groupes vulnérables	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du Projet et identification des sous-projets	Langue comorienne,	Informations expliquées oralement ou sous forme de schémas réalisées par une approche porte à porte	Messages illustrés. Actions de sensibilisation et d'IEC. Campagne de porte à porte
Travailleurs des chantiers	Nombre à définir selon les travaux et les prestataires	Langue officielle, Langue comorienne	Informations transmises par lettre, par email, par un tableau d'affichage	Réunion périodique sur site. Mesures de protection/santé/ sécurité. Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC (notamment sur les codes de bonnes conduites)
Service VBG	Au moins 1 par île	Langue officielle, langue comorienne	Informations transmises par lettre, par email, par whatsapp	Réunion périodique sur site. Actions de sensibilisation

4. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. OBJECTIFS DE LA MOBILISATION

Des activités de communication, d'information, d'engagement, de mobilisation, de sensibilisation et de renforcement de capacités sont prévues dans le cadre du projet proposé pour la réussite de la mise en œuvre du Projet dans le but d'optimiser toutes les ressources, les capacités et les compétences existantes et de profiter de toutes les opportunités qui pourraient apporter une valeur ajoutée au Projet.

La mobilisation des parties prenantes diffère d'un acteur à un autre, et cela en fonction de nombreux paramètres et facteurs. Entre autres facteurs qu'il faut considérer concernent le niveau d'implication, l'éloignement géographique, les capacités techniques et technologiques, etc. La différence au niveau culturel peut également influencer l'engagement de certaines parties prenantes. Ainsi, les objectifs spécifiques des activités de mobilisation visent à :

- L'appropriation du projet par toutes les parties prenantes, notamment les représentants des organismes étatiques et de ses services déconcentrés ;
- L'intégration du Projet dans d'autres interventions, notamment en matière de développement territorial (au niveau des îles, Communes) ;
- Comprendre et lever la complexité des interactions des parties prenantes sur le terrain ;
- Appréhender les opportunités et les contraintes à la réussite du projet.
- L'établissement de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.

4.2. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs qui régissent la mobilisation des parties prenantes sont basés sur les paramètres ci-après :

4.2.1. Transparence

La transparence permet un dialogue constructif et continu avec les parties prenantes, ainsi que l'activation des mécanismes de remontées d'informations. Les parties prenantes doivent donc être informées de manière la plus totale possible du processus, des enjeux et des incidences de la mise en œuvre de chaque sous-projet.

4.2.2. Partage de responsabilités

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

4.2.3. Inclusion et représentativité

Les acteurs locaux, actifs ou inactifs et tous les membres des communautés, se doivent d'être inclus et représentés. On doit étudier toute possibilité de recueillir les avis et les contributions de toutes les parties prenantes. Les flux d'informations doivent être bidirectionnels, permettant ainsi à toute partie prenante de partager toutes informations pertinentes et importantes sur la mise en œuvre du Projet et de ses sous-projets.

4.2.4. La redevabilité

Le sens de la redevabilité est la reconnaissance de la responsabilité des actions en garantissant aux individus et aux communautés, avec lesquels le Projet réalise ses travaux (à travers les sous-projets/activités), l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions.

4.3. METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Les méthodes de mobilisation des parties prenantes diffèrent en fonction des composantes et sous-composantes du projet. Celles-ci comprennent les sites web, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Whatsapp), la radio, la télévision, les communiqués de presse, les spots documentaires ainsi que tous les supports de communication et d'information (communiqué, porte-document, flyer, roll-up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non techniques) exploitables.

En plus des supports de communication, du porte à porte, des focus group, des ateliers et événements festifs du projet, en particulier les ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences, organisées tout le long du projet assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées. Leurs visibilité pourront être assurées par des packages de formation et des articles de presse et/ou des séquences vidéo qui paraîtront après les ateliers et événements programmés dans le cadre du projet.

Les méthodes listées ci-après ne sont pas exhaustives à ce stade du projet. Elles seront renforcées lorsque la stratégie de communication propre au Projet est élaborée ainsi que le Plan de Communication y afférent. Le tableau ci-après présente les méthodes à utiliser afin d'obtenir l'engagement et l'implication effective des parties prenantes.

Tableau 12: Récapitulatif des méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
Information, communication, sensibilisation	Correspondance (téléphone, WhatsApp, email, sms, circulaire, lettre)	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser des informations sur le Projet et ses activités aux cadres, bureautiques (départements ministériels, administrations locales, ONG, prestataires) Procéder à l'invitation des parties prenantes aux réunions, ateliers, événements 	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, MEEH, SONELEC, STD, ONG prestataires, entreprise) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (CTD)
	Réunion formelle	<ul style="list-style-type: none"> Présenter des informations du Projet à un groupe de parties prenantes Discuter sur des questions d'ordre technique sur les sous-projets Tisser des relations professionnelles avec les parties prenantes de certain niveau 	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, MEEH, SONELEC, STD, ONG prestataires, entreprise) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (CTD)
	Réunion publique (faciliter la communication par des présentations simples, des affiches, des schémas, des dépliants, posters, flyers...)	<ul style="list-style-type: none"> Présenter des informations sur le Projet et l'état d'avancement de la mise en œuvre Partager des informations non techniques Sensibiliser la communauté sur les mesures d'impact environnemental et social prises par le Projet Servir d'espace pour recueillir les feedbacks des 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de base, usagers de l'électricité, les personnes potentiellement affectées par le projet (par déplacement économique et éventuellement physique) Travailleurs des prestataires et communautés pour les questions relatives à la santé et la sécurité communautaire lors de la phase de

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
		bénéficiaires sur le projet	construction
	Focus Group	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter des informations du Projet à un groupe de parties prenantes • Diffuser et discuter des informations spécifiques • Servir d'espace pour recueillir les feedbacks des bénéficiaires sur le projet 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (usagers de l'électricité, communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP par déplacement économique et éventuellement physique), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupe de femmes et les femmes sur les questions relatives à la VBG, les jeunes)
Information, communication, sensibilisation	Réunion de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les informations du Projet et l'état d'avancement de la réalisation • Diffuser et des informations techniques, des mesures spécifiques (mesures sécuritaires, directives techniques) 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, STD, ONG prestataires, OSC, entreprise, travailleurs des chantiers)</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (CTD)</p>
	Porte à porte, entretien individuel	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser des informations spécifiques • Tisser des liens avec les parties prenantes • Permettre aux parties prenantes de parler et discuter des questions sensibles 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP (par déplacement économique et éventuellement physique), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupes de femmes et les femmes sur les questions de risques de violences sexuelles, les jeunes)
	Communiqué, spot, documentaire, reportage par le biais des mass média (radio nationale et radio privée, TV nationale et TV privée, presse écrite), événements festifs	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser des informations précises pour une période bien déterminée • Diffuser des informations spécifiques (exemple AMI, recrutement) 	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases toutes catégories confondues)</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</p>

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
	Page Facebook, site Web du Projet	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les informations du Projet et l'état d'avancement de la réalisation • Diffuser des documents de gestion des risques environnementale et social, des documents pertinents sur le Projet 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (ayant accès à l'internet et au réseau de téléphonie mobile)</p>
Consultation	Réunion de concertation (réunion formelle)	<ul style="list-style-type: none"> • Discuter des informations précises • Demander des avis et directives, des conseils 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, STD, ONG prestataires, entreprise)</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (Préfecture, CTD)</p>
Consultation	Entretiens en groupes spécifiques (focus group, groupes de discussion, groupes thématiques)	<ul style="list-style-type: none"> • Récouter des informations • Recueillir des avis spécifiques auprès de groupes spécifiques de parties prenantes • Servir d'espace de feedback pour des groupes de parties prenantes • Construire des relations avec la communauté et/ou les groupes de catégories de parties prenantes 	<p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP (par déplacement économique et éventuellement physique)), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupe de femmes, les femmes, les jeunes)</p>
	Interview individuel, face à face, consultation individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Récouter des informations spécifiques pour un groupe de partie prenante donné • Recueillir des avis spécifiques • Visite de courtoisie 	<p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (ONG, OSC, Secteur privé, autorité administrative, autorité traditionnelle, autorité religieuse)</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP)</p>

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
	Atelier	<ul style="list-style-type: none"> • Récolter des informations précises sur un sujet donné • Recueillir des avis, conseils, directives de groupes différents suivant un thème précis 	<p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (ONG, OSC, Secteur privé, autorité administrative, autorité traditionnelle)</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet</p>

Note importante : Compte tenu de la lutte contre les pandémies et épidémies qui peuvent surgir dans le pays, le Projet devra en tenir compte pour déterminer les méthodes de mobilisation adéquates. Ces méthodes devraient intégrer les mesures sanitaires préconisées par l'Etat (respect de la distanciation sociale, port de cache bouche obligatoire dans les lieux publics, lave-main avec du savon ou usage d'un gel hydroalcoolique, réunion restreinte, vaccination, etc.).

4.4. ACTIVITES DE RENFORCEMENT DE CAPACITE

Les activités de renforcement de capacité, les formations à dispenser, les voyages d'échange et d'expérience seront détaillées dans la version actualisée du PMPP lorsque les sous-projets sont déterminés et identifiés au démarrage du Projet. Cependant, les thèmes ou domaines cités ci-dessous sont jugés nécessaires et primordiales pour un bon déroulement et une bonne réussite de la mise en œuvre du plan. Ces éléments concernent :

- L'engagement des parties prenantes, notamment au niveau communautaire ;
- Expérience et méthode de participation inclusive et de planification communautaire (spécialement à l'endroit des collectivités territoriales et de la communauté) ;
- Gouvernance locale ;
- Méthodologies et techniques de communication pour le changement de comportement,
- Santé et sécurité pour les travailleurs ;
- Education citoyenne ;
- Le développement durable et la gestion de l'environnement ;
- Gestion de risques environnementaux et sociaux ;
- Cadre de Gestion Environnementale et Sociale ;
- Les techniques d'EIE et de PREE, le suivi environnemental ;
- Inclusion des personnes vulnérables ;
- Atténuation des risques de violence basée sur le genre ;
- Mécanisme de gestion des plaintes, des différends ;
- Les techniques de monitoring et de rapportage ;
- Mise en œuvre, suivi et reporting des PGES, procédures de gestion des travailleurs, réinstallation, etc.

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

4.5. STRATEGIES POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

La communication et la diffusion d'informations constituent la pierre angulaire pour l'exécution du plan de mobilisation des parties prenantes. D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées et varieront en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la réalisation des activités techniques programmées. Une stratégie de communication efficace est nécessaire pour gérer les attentes et assurer une large diffusion des informations auprès des bénéficiaires cibles et des parties prenantes impliquées.

Au stade d'élaboration de ce PMPP, la stratégie de communication proposée ci-après découle de l'appréhension des pratiques existantes et des résultats des consultations des groupes de parties prenantes. Cette stratégie sera à

actualiser dès le démarrage effectif du projet pour que les approches d'engagement de chaque partie prenante soient internalisées. Un Plan de communication doit être aussi élaboré dans la même optique.

Lors de la communication et de la diffusion des informations à mettre en œuvre par le projet, il faut tenir compte des situations socio-économiques dans chaque localité (niveau de précarité, milieu rural) : faible niveau d'instruction de la population, taux d'analphabétisme élevé, accès limité à l'information, accès limité à l'énergie électrique, etc. En considération de ces aspects, le tableau ci-après présente les techniques de communication et de diffusion des informations sur le Projet et ses sous-projets/activités, qui s'adaptent aux parties prenantes identifiées.

Tableau 13 : Techniques de communication et d'information selon les types de parties prenantes

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
Phase d'élaboration								
Toute Composante	Démarrage du Projet/ Introduction du Projet	Informations sur le Projet/ Présentation des activités du Projet	Atelier de lancement du projet (national et au niveau des îles Réunion officielle (présentielle ou virtuelle)	- Toutes les parties prenantes - ONG/Opérateurs privés dans les domaines du sous-projet - Autorités - Acteurs politiques	Au démarrage effectif du Projet	100 % des parties prenantes concernées	UCP MEEH, UGP SONELEC Gouverneurs	L'atelier de lancement s'accompagne de distribution des documents physiques sur le Projet (brochure, dépliant, etc.) La réunion peut être présentielle et/ou en visioconférence. L'invitation et la participation des locaux doivent être bien organisées et tiennent compte de l'éloignement des communes et des villages
			Réunion de lancement au niveau local du sous-projet	- Toutes les parties prenantes à l'échelle locale	Au démarrage effectif du Projet	100% des parties prenantes concernées		
Phase de mise en œuvre								
Toute composante	Diffusion du PEES, des documents de gestion de risques environnementaux et sociaux (CGES, CR, PGMO, PMPP, Plan VBG)	Présentation publique des documents de gestion des risques E&S du projet (contenu abrégé)	Réunions publiques, brochures, affiches, publication dans le site Web, page Facebook	- Toutes les parties prenantes à l'échelle locale (touchées et concernées)	Trois premiers mois après le démarrage effectif	100 % des parties prenantes concernées	UCP MEEH, points focaux environnemental et social	Le résumé des documents de gestion des risques en version comorienne est déposé au niveau de chaque commune/village bénéficiaire
Toute composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des	Réunions publiques,	- Toutes les parties prenantes à	Au cours du 1 ^{er} mois	La radio couvre 50% des	Responsables de la	

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
		plaintes, modalités de résolution, réponses)	radios, affiches	l'échelle locale (touchées et concernées)	qui suit le démarrage Annonce radio (2 fois par semaine) pendant un mois	bénéficiaires, 40% par les réunions communautaires et les 10% par les portes à porte et les focus group	communication de l'UCP(MEEH), de UGP(SONELEC)	
Toute composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	Focus Group	- Autorités locales, - CCR - CRL - Communauté	Au cours des trois premiers mois après le démarrage	La radio couvre 50% des bénéficiaires, 40% par les réunions communautaires et les 10% par les portes à porte et les focus group	Responsables de la communication de l'UCP (MEEH), UGP Point focal social	
Toute composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	Porte à porte	- Groupes défavorables	Au cours des trois premiers mois après le démarrage			
Toute composante	Suivi des mesures environnementales et sociales, mobilisation des parties prenantes	Techniques de suivi, indicateurs de suivi, mesures environnementales et sociales,	Réunion formelle	- Parties prenantes touchées - ONG - Autorités locales	Tout au long du cycle du projet	100% des parties prenantes concernées	UCPMEEH, UCP Points focaux environnemental et social	Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi
Composante 1	Travaux d'installation des centres de production PV et des centres de stockage d'énergie	Information sur les sous-projets (investissement potentiel), montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD - Entreprise	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UCP MEEH, UCP	
Composante 1	Travaux de construction et de	Information sur les sous-projets	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC	Après le démarrage	100% des parties	UGP	

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
	réhabilitation réseau de transport électrique, maintenance unités de production électrique, centre de dispatching, etc.)	(investissement potentiel), montage des dossiers de financement		- STD - Entreprise	effectif du projet	prenantes concernées		
Composantes 1	Travaux de réhabilitation atelier de réparation à VOIDJOU	Information sur les sous-projets (investissement potentiel), montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD - Entreprise	Après le démarrage effectif du sous projet	100% des parties prenantes concernées	UGP MEEH, UGP	
Composante 2	Travaux d'installation système de gestion commerciale (CMS) et système de planification des ressources (ERP), expansion SIG	Information sur les sous-projets (investissement potentiel), montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD - Entreprise	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP, prestataires	
Composante 2	Travaux d'installation des compteurs prépayés	Information sur les sous-projets, montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- SONELEC - Entreprise fournisseur - Ménages	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP	
Composante 3	Expansion des campagnes de sensibilisation et de communication	Information sur les sous-projets, montage des dossiers de	Réunion thématique	- Ménages - Groupes de femmes, femmes - ONG, OSC	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UCP MEEH, AEPAEPS	

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
		financement		prestataires				
Composante 3	Renforcement de capacité et assistance technique	Information sur les sous-projets Informations techniques	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD	1 ^{er} semestre après le démarrage effectif	100% des parties prenantes concernées	UCPMEEH, UGP Consultants	
Composante 3	Travaux de réhabilitation du bâtiment qui abritera le PAESC	Information sur les sous-projets (investissement potentiel), montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD - Entreprise	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP	
Composante 4	Travaux d'installation des centres de production PV et des centres de stockage d'énergie pour El Maarouf	Information sur les sous-projets (investissement potentiel), montage des dossiers de financement	Réunion thématique	- MEEH - SONELEC - STD - Entreprise	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP MEEH, UGP	

4.6. STRATEGIES PROPOSEES POUR LES CONSULTATIONS

Pour les consultations des parties prenantes, le Projet utilisera plusieurs moyens de communication : formulaires de sondage, entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, ateliers ou groupes de discussion (focus group) sur des sujets précis, le dialogue communautaire.

L'inventaire des techniques de consultation présentées dans le tableau ci-après prend en compte les méthodes de consultation adaptées aux spécificités de chacune des zones concernées par la mise en œuvre du projet et les objectifs de participation des groupes de parties prenantes à consulter.

Tableau 14: Choix des stratégies pour la consultation

Composant e du projet	Activités du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabi lités
Phase de mise en œuvre						
Toute composante	Mise à jour du PMPP	Besoins et engagement des parties prenantes	Réunion publique, Réunion thématique, consultation individuelle, porte à porte	Une fois les sous-projets identifiés	Toutes les catégories de parties prenantes	UCP MEEH, UGPSONE LEC, prestataires
Composante 1 et 2	Réhabilitation et construction des infrastructures	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité	Réunion thématique, Focus Group	1 à 2 mois après le lancement des travaux	CTD, ONG, communautés bénéficiaires	MEEH, UCP(MEEH), UGP(SONE LEC)
Composante 1 et 2 et 4	Réhabilitation et construction des infrastructures	Procédures de gestion de la main-d'œuvre, Code de conduite des travailleurs, normes techniques, sensibilisation sur les VBG, les MST/SIDA. Evaluation des dossiers de PREE, EIE	Réunion thématiques, Focus group	1 à 2 mois avant le lancement des travaux	Jeunes, groupes des jeunes, travailleurs des entreprises/ONG, des patients de l'hôpital El Maarouf	AEPSONEL EC, STD (ministère du travail, santé), entreprises
Composante 1 et 2	Réhabilitation et construction des infrastructures	Mesures d'entretien et gestion des ouvrages	Réunion thématique, Focus Group	A la fin de chaque activité	SONELEC, personnels SONELEC	UCP MEEH, UGPSONE LEC
Composante 3	Renforcement de la capacité, assistance technique	Besoins des cibles	Réunion thématique	Après le démarrage effectif du projet	MEEH, STD, SONELEC, femmes	UCP MEEH, UGPSONE LEC

Pour prendre en compte les points de vue des groupes vulnérables et défavorisés, il est préconisé d'aller les consulter personnellement chez eux à travers une campagne de porte-à-porte spécifique tout en respectant les gestes barrières pour prévenir la propagation de tous types d'éventuelle pandémie et de tout autre maladie susceptible d'être contagieuses.

Des réunions séparées devraient être aussi programmées pour les jeunes filles et les femmes à différents niveaux, en complément des réunions d'assemblée générale. Il est approprié de les réunir en focus groupes, plutôt de petite taille, à chaque étape du projet pour pouvoir parler librement des aspects se rapportant à la violence basée sur le genre, et sur des questions les concernant spécifiquement.

4.7. PLANIFICATION DE LA MOBILISATION

Cette section donne un aperçu du plan de mobilisation des parties prenantes dans le temps, selon chaque phase de mise en œuvre du sous-projet.

Il est essentiel de bien étudier le moment opportun pour mobiliser les parties prenantes. Ceci dans le but d'obtenir leur engagement, ni trop tôt ni trop tard, pour s'assurer de la réussite de mobilisation. La plupart des parties prenantes ont été mobilisées dès la conception et la planification du Projet. Cette mobilisation sera maintenue tout au long de la mise en œuvre du projet.

Le tableau ci-après développe les échéances et les fréquences, selon les grandes activités qui requièrent des activités de la mobilisation des parties prenantes.

Tableau 15 Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités

Grandes activités	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/Echéance de début	Parties prenantes impliquées	Responsables	Fréquence
Mise en œuvre globale du Projet						
Lancement opérationnel et technique du Projet	Introduction sur le projet, activités du projet	Atelier de travail	Un (1) mois après le recrutement du pool technique central	Ministères impliqués, Régions, STD	CNP, MEEH, UGP, UGP	Une fois
Lancement officiel du Projet	Informations sur le Projet, ses composantes	Réunion de communication Atelier de lancement	Deux (2) mois après l'effectivité opérationnelle du Projet	Ministères impliqués, Régions, STD, CTD, ONG, Association, secteur privé	CNP, MEEH, UGP	Une fois
Suivi de l'avancement global du Projet	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires Correspondance directe (par mail, rapportage)	Tous les mois	Ministères impliqués, UGP, AEP	CNP, MEEH, UCPUGP	En continu
Suivi de l'avancement du Projet au niveau des sites	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires Correspondance directe (par mail, rapportage)	Tous les mois Tous les six (6) mois	Toutes les catégories de parties prenantes, bénéficiaires du projet, communautés	UCP (MEEH), UGP (SONELEC), Autorités locales UGP	En continu
Evaluation globale du Projet (à mi-parcours et à l'achèvement)	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions de consultations individuelles des acteurs Enquête auprès des bénéficiaires	A mi-parcours (en 20XX) A la fin du Projet (en 20XX)	Toutes les catégories de parties prenantes	UCP (MEEH), UGP(SONELEC)	Une fois par période
Suivi des plaintes et les doléances	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	Réunions techniques Correspondance directe	Tous les mois	UGP (MEEH), AEP (SONELEC), CCR, CLC, Commune,	UCPMEEH, point focal social	En continu

Grandes activités	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/Echéance de début	Parties prenantes impliquées	Responsables	Fréquence
				Village		
Renforcement de capacité des acteurs directs de mise en œuvre	Planification participative, suivi et évaluation, opérationnalisation et maintenance des infrastructures	Réunions techniques	Tout au long de la mise en œuvre	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (Préfecture, CTD, commune)	UCP (MEEH), UGP(SONELEC)	Au moins une fois par an
			Mise en œuvre d'un sous-projet/activité spécifique			
Evaluation environnementale et sociale de sous-projet/activités	Impacts environnementaux et sociaux, mesures d'optimisation et d'atténuation adoptées	Réunions techniques et de consultation	Au plus tard deux (2) mois après l'identification du sous-projet	Toutes les catégories de parties prenantes	UCP(MEEH), UGP(SONELEC) (points focaux environnementale et sociale)	Une fois
Lancement des travaux sur le sous-projet/activités	Nature des sous-projets/activités, type de bénéficiaires	Réunions communautaires	Au plus tard deux (2) mois après les études techniques	Toutes les catégories de parties prenantes	UGPSONELEC (responsable technique)	Une fois
Suivi de l'avancement des travaux sur le sous-projet/activités	Nature des sous-projet/activités, résultats, indicateurs de suivi	Réunions techniques (sur chantier et au niveau local) Correspondance directe (par mail, par téléphone, reporting)	Au plus tard un (1) mois après le démarrage des travaux	UGP, STD, CTD, bénéficiaires des sous-projets	UGPSONELEC (responsable technique)	En continu pendant les travaux de construction Au moins toutes les semaines ou toutes les deux semaines
Réception technique de sous-projet/activité	Fiche technique, résultats	Réunions techniques	Au plus tard quinze (15) jours après la fin des travaux	UGP, STD, CTD, SONELEC	UGPSONELEC, (responsable technique)	Une fois
Première mise en exploitation du sous-projet/activité	Directives sur la gestion, la maintenance	Réunions techniques	Au plus tard quinze (15) jours après la réception technique du sous-projet	SONELEC, CTD, secteur privé, usagers électricité	UCPMEEH, UGPSONELEC (responsable technique)	Une fois
Suivi de l'exploitation du sous-projet/activité	Indicateurs de suivi	Correspondance directe (par mail, par téléphone, reporting) Dialogue directe	Au plus tard trente (30) jours après la première mise en exploitation	UGP, STD, CTD, SONELEC	UCPMEEH, UGPSONELEC (responsable technique)	Tous les mois jusqu'à la fin du Projet

4.8. EXAMEN DE COMMENTAIRES

Les commentaires collectés émanant des parties prenantes que ce soit par écrit, par téléphone, par email ou adressé au moyen d'un autre canal de communication seront adressés et examinés par tous ceux qui contribuent à la conception du projet et aux parties prenantes concernées par les commentaires. La restitution des retours et des décisions finales prises par les chargés de l'engagement et la mobilisation des parties prenantes auprès de l'UCP MEEH et de UP de la SONELEC par rapport à ces commentaires aura lieu au démarrage du projet au cours des premières consultations publiques.

Tous les commentaires parvenus à l'élaboration du présent PMPP seront enregistrés dans un registre des parties prenantes. Les plaintes et autres doléances seront traitées par le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) que le Projet met en place lors de son implémentation ou de la mise en œuvre. (cf. chapitre 6 traitant sur le MGP).

4.9. PHASES ULTERIEURES DU PROJET

Tel qu'il est indiqué dans la NES 10, comme il est le cas pour cette version du PMPP actualisé dans le cadre d'un premier financement additionnel, le Projet est tenu d'informer pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Les rapports produits par le Projet seront diffusés à travers le site web ou sur la page Facebook. Une version abrégée sera mise à disposition du public au niveau de chaque commune où des sous-projets sont implantés.

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

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

5.1. RESSOURCES HUMAINES

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de gestion de risques environnementaux et sociaux. La mise en œuvre du plan sera menée par le responsable de la gestion de risques sociaux sous l'autorité du Coordonnateur du Projet. Il sera appuyé par les spécialistes en communication et les spécialistes en gestion de risques environnementaux de l'UCP et de l'AEP.

Cependant, il est recommandé de confier les activités de mobilisation et d'engagement des parties prenantes proprement dites à un spécialiste en communication et de mobilisation des parties prenantes au niveau des unités de gestion respectives du MEEH et de la SONELEC.

Les spécialistes en communication assurent le suivi et la consolidation de toutes les activités liées à la mobilisation des parties prenantes. Ils (elles) seront tenu (e)s de constituer ainsi une base de données des réalisations faites dans le cadre de l'application du PMPP.

Le personnel affecté à la mobilisation et à l'engagement des PP travaille en étroite collaboration avec le Comité de Résolution des conflits (CRL, CCRL) et les bénéficiaires directs (abonnés, associations). Les spécialistes en gestion de risques sociaux de l'UCP travaillent en concert avec ces responsables de la mobilisation des parties prenantes.

Le financement des activités inhérentes à la mobilisation des parties prenantes telles que les réunions d'information, les sensibilisations, les consultations, le renforcement de capacité des acteurs spécifiques (sur l'aspect EAS/HS par exemple) est en principe intégré dans les coûts globaux du projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre du nombre des sous-projets financés et plus particulièrement du domaine ou secteur auquel le sous-projet fait partie.

L'AEP est le Responsable des activités de mobilisation des parties prenantes. L'engagement des parties prenantes exige des ressources adéquates pour réaliser les objectifs et les activités du PMPP. Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du PMPP portent essentiellement sur :

- **Ressources humaines**

Dans le cas du PAESC, le principal responsable de la mise en œuvre du PMPP est l'Expert social de l'AEP, avec l'appui du Responsable de la Communication du projet sous l'autorité du Coordonnateur. Il travaille en étroite collaboration avec les membres des structures locales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du Projet et les organisations non Gouvernementales (ONG) locales avec lesquelles le Projet.

5.2. RESPONSABILITES ET FONCTION DE GESTION

Le responsable de la mobilisation des parties prenantes rattachées à l'UCP aura comme mission : (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) l'élaboration, la conduite et le suivi de la mise en œuvre du Plan de mobilisation, (iii) et éventuellement de la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback sur les activités du projet. Il tissera et maintiendra aussi les relations et les contacts permanents avec les parties prenantes. L'UCP veillera à ce qu'une participation inclusive et participative des parties prenantes aux activités de suivi ou des impacts qui lui sont associés soit effective. Les parties prenantes, plus particulièrement celles touchées par le Projet, participeront aux programmes de suivi de la mise en œuvre effective des instruments de gestion de risques environnementaux et sociaux inscrits dans le PEES du Projet. Ces parties prenantes vont bénéficier du renforcement de capacité pour bien s'acquitter de leurs missions de suivi. Le suivi de la mise en œuvre des activités du PMPP fera l'objet de rapports périodiques.

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de gestions de risques environnementaux et sociaux. A ce titre, toutes les activités de gestion des risques sociaux devront être illustrées dans le présent PMPP et s'exécuteront sous la responsabilité du responsable social de l'AEP avec l'appui des

consultants experts sur certaines thématiques telles que l'EAS/HS, environnement et/ou communication. L'Expert social de l'AEP travaillera en étroite collaboration avec les autres spécialistes du projet (Environnementaliste, suivi et évaluation, passation des marchés, gestion financière, communication etc.) sous la supervision du Coordonnateur. Les informations seront transmises au responsable social à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous.

L'équipe de mobilisation du PMPP est composé de :

- Coordonnateur du Projet ;
- Expert en Gestion de risques Sociaux ;
- Expert Environnementaliste ;
- Spécialiste en VBG
- Expert Communication.

6. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES

La mise en œuvre des diverses activités du Projet peut provoquer des situations contentieuses au sein des populations locales, c'est pourquoi un mécanisme de gestion de ces situations doit être établi pour que les personnes concernées puissent trouver une structures institutionnelle et organisationnelle accessible pour y exposer leurs préoccupations/doléances et pour y trouver des solutions acceptables par les deux belligérants. Le Projet s'engage ainsi d'avoir un mécanisme de gestion des plaintes et des doléances (MGP) mis à la disposition des parties prenantes et de la communauté.

6.1. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les Objectifs de ce MGP consistent à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes transparent, accessible à tous (plus particulièrement toutes les parties prenantes), inclusif (y compris les personnes vulnérables), permanent (tout au long de la mise en œuvre du Projet), opérationnel, efficace et participatif. Le mécanisme de gestion de plaintes est un moyen et un outil mis à disposition par le Projet permettant d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, de prévenir, de réduire et de résoudre les écarts/préjudices et les conflits autant que possible par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable.

En effet, l'un des principaux objectifs de la mise en place de ce MGP est d'éviter le recours au système judiciaire pour le règlement des différends et de privilégier la recherche de solutions via des mécanismes extra-judiciaires de traitement des litiges basés sur l'explication et la médiation par un tiers quel que soit le cas qui se présente. Ce mécanisme permet ainsi de préserver ainsi les intérêts des plaignants et l'image du Projet et limitant les risques associés à une action en justice.

6.2. PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

Le présent mécanisme de gestion de plainte et doléances repose sur les principes suivants :

- **Non-discrimination des plaintes quels que soient leurs types et moyens de transmission** : toutes les plaintes déposées par la population sont recevables que ce soient transmises verbalement, par écrit, par SMS ou par téléphone.
- **Participation de toutes les parties prenantes** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et que s'il est pleinement intégré aux activités des Projets.
- **Confidentialité** : elle permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.
- **Subsidiarité** : les plaintes seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises (c'est-à-dire au niveau du village ou du fokontany). Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur.
- **Redevabilité** : Le Projet devra se montrer être responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et plaintes en rapport avec la mise en œuvre du Projet.
- **Justice et équité** : Le Projet s'efforcera de garantir que les plaignants aient un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires dans le traitement des plaintes de façon équitable.
- **Transparence** : Le Projet s'efforcera d'informer les parties concernées et les plaignants des procédures de traitement, de l'évolution et des résultats du traitement des plaintes.
- **Lutte contre la corruption** : le Projet devra afficher son engagement contre la fraude et la corruption et sensibilisera son personnel et toutes les parties prenantes au refus de tout acte à caractère frauduleux.

6.3. INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP

L'équipe du Projet procédera à l'information des partenaires de mise en œuvre, des communes et des villages, des bénéficiaires, de la communauté au niveau des zones d'intervention du Projet ainsi que tous les acteurs travaillant avec le Projet sur l'existence du présent MGP (avant la phase d'élaboration) et pendant toute la durée du Projet (phase de mise en œuvre). Elle mobilisera dans ce cas tous les moyens et canaux disponibles d'information et de communication (affiches, média écrit, audio-visuel, internet, site web, réseaux sociaux, réunions publiques, ...) pour faire connaître l'existence du MGP.

L'information du public est axée notamment sur l'existence d'une procédure permanente de recueil des plaintes ainsi que la manière à suivre pour déposer une plainte.

Un manuel sur la gestion des plaintes sera élaboré par le Projet dès la constitution des équipes de gestion de risques environnementaux et sociaux de l'UCP du MEEH et de l'UGP de la SONELEC. Ce document fera l'objet d'une large diffusion auprès des différentes parties prenantes du projet CSEA.

En accord avec la NES2, un mécanisme de gestion des plaintes propre aux travailleurs sera également disponible. De même, les plaintes sensibles comme les plaintes liées à la VBG/EAS/HS seront gérées et traitées par des procédures spécifiques.

6.4. CATEGORIES DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

Les faits déclencheurs de plaintes au niveau du Projet proviennent de divers cas :

- La non attention ou la non prise en compte des besoins de certaines catégories de parties prenantes ;
- L'existence d'une corruption (lors de la passation ou l'attribution du marché) ;
- La mauvaise qualité d'intervention du Projet (non-respect des directives et procédures définies dans les documents de gestion de risques environnementaux et sociaux ;
- Les mauvais traitements ou offenses ressentis par les acteurs travaillant avec le Projet ;
- Le manque d'information sur les événements du Projet ;
- Les impacts négatifs ou préjudices pouvant découler de la mise en œuvre des sous-projets.

Les plaintes peuvent prendre la forme de plaintes, de réclamations, de dénonciation ou de suggestions. Elles peuvent être catégorisées selon le tableau ci-après :

Tableau 16: Catégorisation des plaintes reçues

Catégories	Types ou natures	Caractéristiques et Exemples
Catégorie 1	Doléance	Expression d'une insatisfaction par rapport : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité et non-conformité des services fournis par le Projet et son personnel, • Effet ou impact des activités du Projet par rapport à l'environnement socio-économique des bénéficiaires, • Non respects des droits humains
Catégorie 2	Réclamation	Réalisation sur terrain non conforme aux déclarations et informations décrites dans les rapports telle que : <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des règles et procédures • Non-respect des dispositifs de passation de marché • Non-respect des normes environnementales et sociales
Catégorie 3	Dénonciation	Signalement de fausses informations
Catégorie 4	Abus/ code de conduite immorale	<ul style="list-style-type: none"> • Abus de pouvoir et d'autorité • Violence basée sur le genre (VBG), harcèlement sexuel (HS) • Représailles à l'encontre des travailleurs • Corruption, extorsion de fonds

Catégories	Types ou natures	Caractéristiques et Exemples
Catégorie 5	Contrat des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des dispositifs des contrats de travail • Entrave à l'application du PGMO

6.5. DESCRIPTION DU MECANISME PROPOSE

Le projet a jusqu'ici vulgarisé le PMPP dans les zones d'intervention du projet seulement, car avec le facteur temps, il était difficile de toucher toutes les régions des îles. Mais des caravanes ont permis aux parties prenantes de s'approprier de cet instrument de gestion de risques E&S. La mise à jour de ce présent PMPP pour le financement additionnel du projet prend en compte les insuffisances telles que : l'analyse des risques environnementaux et sociaux, identification des parties prenantes, élaboration du plan d'action.

Le MGP à mettre en place évolue dans un milieu favorable à un règlement endogène et efficient. Une structure hiérarchisée et organisée, plus concrètement des comités de résolution des plaintes sont créées. Le processus d'opérationnalisation du MGP a débuté par le biais des comités de gestion des plaintes qui se mettent progressivement en place. Une mission d'identification de membres de comités de gestion de plaintes et de sensibilisation a été menée dans les zones soutenues par le projet afin de faire connaître le MGP, d'expliquer son fonctionnement et de recenser les acteurs concernés pour soutenir sa mise en œuvre. Cette mission a permis d'amorcer le processus de mise en œuvre dudit MGP à travers les comités de gestion des plaintes. Les comités de gestion des plaintes seront chargés de recevoir les plaintes et d'expliquer aux bénéficiaires du projet les étapes à suivre dans le processus de soumission et de résolution des plaintes. Enfin, une autre leçon apprise concerne l'importance d'inclure une représentation adéquate de toutes les parties prenantes concernées.

Ces comités prennent en compte les différentes préoccupations et sensibilités des acteurs et parties prenantes (agriculteur, éleveur, pêcheur, femmes, jeunes, autorités coutumières, associations, groupements professionnels, services administratifs, groupes vulnérables, le secteur privé, les personnes exerçant des petits métiers, les personnes affectées par déplacement économique et éventuellement physique) en fonction de la zone d'intervention, de la nature du différend et du niveau de règlement.

Dans le cadre du Projet, le Mécanisme de Gestion de Plaintes et de Conflits intervient à plusieurs niveaux. Ainsi, il existe trois (03) niveaux de traitement de plaintes :

- Traitements des plaintes et doléances au niveau local (village, quartier, commune, Préfecture);
- Traitements des plaintes et doléances au niveau des autres acteurs du Projet ;
- Traitement des plaintes et doléances touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux du Projet.

6.5.1. Traitement de plaintes au niveau local

Au niveau local, le mécanisme de traitement se base en grande partie sur l'écoute du plaignant et de leur prodiguer des conseils de règlement à l'amiable des conflits. Les plaignants ont le droit de donner leur position par rapport au conflit. Au cas où les plaignants ne sont pas satisfaits des résultats de la résolution, ils peuvent recourir aux instances supérieures. Quatre instances de traitement des litiges sont identifiées pour ce projet au niveau local :

- Instance 1 : médiation au niveau village ;
 - Instance 2 : médiation au niveau commune ;
 - Instance 3 : arbitrage au niveau du CCRL ;
 - Instance 4 : procédures judiciaires.
- ❖ **Traitement des plaintes en 1^{ère} instance (au niveau du village/quartier)**

Le village/quartier constitue le premier niveau ou le niveau de base de résolution des plaintes. Cette résolution est basée sur l'écoute, la concertation, la médiation et le traitement à l'amiable réalisée par le Comité Local de Résolution ou Comité Local de Gestion des Plaintes présidé par le chef du village. Ce dernier sera assisté par deux (2) notables, d'une autorité religieuse et d'un représentant d'associations ou de groupements (femmes, jeunes, cadre). Ce comité veille à l'application et au suivi des résolutions prises. Ce comité dispose d'une semaine (maximum 7 jours ouvrables) après l'enregistrement pour résoudre le problème.

❖ **Traitement des plaintes en deuxième instance (au niveau d'une Commune)**

Si le plaignant n'est pas satisfait des solutions proposées au niveau du village, il pourra porter l'affaire auprès de la commune à travers le comité local cité ci-dessus. La résolution de la plainte à ce niveau est basée sur la médiation d'un comité nommé Comité Local de Résolution des Litiges ou CRL présidé par le maire ou par l'adjoint au maire. Le CRL est composé de membres permanents et facultatifs.

Les membres permanents sont constitués par :

- Le maire ou son représentant (adjoint au maire) qui assure la présidence ;
- Les chefs de village/r concernés dans la commune ou des notables des villages concernés ;
- Le représentant du maître d'œuvre technique (entreprise ou prestataire de service) ;
- Le représentant des conseillers communaux concernés ;
- Le ou les représentants des populations affectées par le projet ;
- Le représentant de la Préfecture.

Les membres facultatifs sont formés par :

- Le représentant de la SONELEC ;
- Le représentant d'une ONG ou de la plateforme OSC,
- Le responsable en gestion de risques environnementaux et sociaux de l'UGP.

Un délai de dix jours (10 j) est accordé au CRL pour régler un dossier de plaintes déposé à son niveau.

❖ **Traitement des plaintes en troisième instance (au niveau de la région)**

Au cas où le problème des protagonistes n'est pas résolu par les deux instances précédentes, le troisième examen de traitement se fait par le biais d'un Comité Consultatif Régional de Résolution présidé par la Direction Régionale de l'Energie ou la Préfecture ou le gouvernorat au niveau de chaque île. Le recours à l'amiable par la médiation est le mode de résolution adopté à ce niveau. La composition de ce comité régional comporte des représentants de la Direction Régionale de l'Energie, de la SONELEC, de la Préfecture, du Gouvernorat, des ONGs, des OSC et de l'UGP. Ce comité dispose de dix (10) jours ouvrables pour régler les litiges portés à son niveau.

❖ **Traitement des plaintes en dernière instance (au niveau du tribunal)**

La voie judiciaire constitue le dernier recours du plaignant en cas d'échec des différents niveaux de résolution à l'amiable. Il est à souligner que le tribunal peut être saisi à tout moment, mais le règlement judiciaire est défavorable pour le projet dans la mesure où il pourrait perturber le déroulement de la planification des activités. L'UCP a le devoir d'informer le plaignant que la procédure judiciaire est longue, coûteuse (frais et coûts liés au recours judiciaire à la charge du plaignant) et que la garantie de succès n'est pas toujours évidente.

Toutes les plaintes doivent être écrites et enregistrées. Ainsi, un registre des doléances doit être mis à la disposition de la population au niveau des villages/communes bénéficiaires. De ce fait, toute doléance écrite ou verbale reçue par le Projet de la part des personnes physiques et/ou morales sur les sites des sous-projets ou dans le cadre de la conduite de ses activités doit être enregistrée dans ce registre. Toutefois, une doléance écrite sur main libre est également recevable mais elle devra être transcrite dans le registre.

D'autre part, le projet mettra en place d'autres alternatives pour l'enregistrement de plainte dans le but d'une prise en charge plus large des divers types de réclamation. Il s'agit de l'ouverture d'un numéro vert adapté pour des aspects de plaintes telles les dénonciations ayant un caractère difficilement capturable par le registre.

L'existence du registre des doléances, du numéro vert et les conditions d'accès (où sont localisés les registres, la personne ou l'entité qui s'en charge de la réception et de l'enregistrement des plaintes, etc.) sont largement diffusées aux populations locales (plus particulièrement les populations affectées par le Projet) et aux parties prenantes dans le cadre des activités de consultation et d'information. Des modèles de réception (fiche de plainte) et d'enregistrement (registre d'enregistrement) sont proposés en annexe de ce document.

En résumé, les plaintes et doléances collectées et enregistrées au niveau local seront traitées suivant le processus ci-après.

Tableau 17. Instances et processus de traitement de plaintes

Instances	Activités	Personnes responsables	Observation	Durée de traitement
Instance	Réception	Chef de village,	Consignation des éléments de la	1 jour

Instances	Activités	Personnes responsables	Observation	Durée de traitement
0	plainte au niveau de la mairie ou chef de village	Responsable de la Mairie	plainte dans le registre déposé à cet effet.	
Instance 1	Médiation au niveau village/quartier	Chef de village ou un notable Chef Quartier, Plaignant	PV de médiation à établir chef de village	1 Jour à 1 semaine
Instance 2	Médiation au niveau de la Commune assisté par le Projet	Le Maire ou son représentant, CRL, Le(s) plaignant(s)	PV de médiation à établir par la Commune sous l'assistance du Projet	2 jours à 2 semaines
Instance 3	Arbitrage par le CCR, assisté par le Projet	Le CCR qui peut s'adjoindre toute personne qu'elle juge compétente pour l'aider à la résolution du litige, le plaignant(s), un représentant du projet	PV d'arbitrage à établir par le CCR assisté par le Projet	3 jours à 3 semaines
Instance 4	Recours au niveau du tribunal de première instance	Le juge, le plaignant et le représentant du projet	PV à établir par le greffier du tribunal. Une provision financière est toujours disponible sur Fonds des ressources propres de l'Etat pour, éventuellement, appuyer la plainte d'une personne incapable de se prendre en charge Les plaignants sont libres de saisir le tribunal à tout moment	Au prorata

Selon ce tableau, le traitement de plainte qui commence au niveau du village ne devrait pas excéder 30 jours calendaires.

6.5.2. Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (Ministère, STD, CTD, PTFs, Communes, OSCs, ...) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs à leur niveau suivant les principes énumérés ci-dessus.

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées par ces mêmes acteurs mais qui ne les concernent pas seront référées par ces récepteurs aux responsables du traitement des plaintes. Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

6.5.3. Traitement de plaintes touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du Projet

Ce type de plainte fera l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par un comité spécial de règlement des plaintes mis en place pour l'occasion par le comité de pilotage du Projet.

6.6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET DOLEANCES

La procédure recommandée comprend les cinq (5) phases séquentielles suivantes :

- Etape 1 : Dépôt et transcription des plaintes/doléances ;
- Etape 2 : Triage et traitement des plaintes/doléances ;
- Etape 3 : Résolution ;
- Etape 4 : Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges ;

- Etape 5 : Clôture ou fermeture et archivage des dossiers.

Etape 1 : Dépôt et transcription des plaintes et doléances (durée 1 à 2 jours ouvrables)

Un registre des plaintes et des doléances sera mis à la disposition de la population au niveau de chaque village, mairie et préfecture d'insertion du Projet. Toutes plaintes/doléances que ce soient écrite, verbale, email, courrier, appel téléphonique de la part des plaignants doivent être enregistrées dans ce registre. Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de sa doléance et le délai probable de résolution. Les plaintes anonymes (droit du plaignant de ne pas fournir son identité) suivent les mêmes procédures de réception et de traitement que des plaintes provenant de plaignants identifiés.

Le Projet CSEA s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires pour la transcription par écrit sans déformation dans les registres les doléances provenant des plaignants analphabètes et à assurer de rapporter à ces catégories de plaignant la résolution par les organes de traitement mis en place.

Etape 2 : Triage et traitement des plaintes/doléances (durée 1 à 7 jours ouvrables)

Les plaintes et doléances enregistrées sont traitées par un agent de l'enregistrement afin de déterminer la responsabilité de leur traitement.

Les plaintes et doléances qui peuvent être traitées au niveau local seront traitées par ce niveau. Selon le niveau de gravité de la plainte, le traitement sera pris en main au niveau du village/quartier, de la commune (CRL) ou de la Préfecture (CCRL).

Les plaintes qui sont du ressort d'autres entités ou autres acteurs du Projet seront directement transmises à l'UCP qui se chargera de les transmettre au(x) responsable (s) de traitement concerné (s).

Etape 3 : Résolution (durée 2 à 15 jours ouvrables)

A chaque niveau de traitement, les parties sont obligées de résoudre les plaintes de toutes natures conformément à la disposition décrite dans le présent document. Elles assurent le retour des informations vers les plaignants.

A cette étape, seront recueillies les informations et preuves permettant d'émettre des décisions à la validité ou non du différend/grief et à retenir les solutions en réponse aux préoccupations du plaignant. Des compétences spécifiques peuvent être sollicitées à cet égard dans le cas où le Projet (ou les organes du MGP) n'en dispose pas.

La résolution à l'amiable, par voie de négociation ou de médiation est de rigueur. La saisine du tribunal est effectuée lorsqu'aucune entente n'est obtenue ou aucune solution satisfaisante aux deux parties concernées est trouvée ou l'un des concernés recourt à la voie judiciaire.

Etape 4 : Surveillance, suivi et consolidation des données relatives aux plaintes (durée 5 à 20 jours ouvrables)

La mise en œuvre des solutions retenues par les organes/comités de résolution des plaintes à tout niveau de traitement ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties, notamment du plaignant. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions retenue (s) ne sera entamée qu'après au moins cinq (5) jours ouvrables après l'accusé de réception signé par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et l'obtention de son accord signifié par un PV de consentement.

Une base de données sur les plaintes sera établie. Elle a pour objectif de voir la traçabilité des plaintes reçues et de capitaliser le mode de résolution de conflit effectué. La gestion de la base de données sera sous la responsabilité de l'Unité de Coordination (UCP). Au niveau de chaque entité à charge du traitement des plaintes, l'entité désignera un responsable attribué pour la capitalisation des données à leur niveau suivant les grandes lignes définies en commun par le Projet. Ces informations seront communiquées périodiquement à l'UCP.

- **Etape 5 : Fermeture de dossiers et archivage**

(Délai maximal : le temps nécessaire jusqu'à ce que les décisions aient été mises en place à satisfaction)

La clôture ou fermeture d'un dossier sera réalisée par les comités de résolution à tout niveau concerné.

Un dossier est déclaré clos lorsque les démarches suivantes ont été entamées :

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

La fermeture d'un dossier sera documentée par chaque comité de résolution concernée et rapportée à l'UCP.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) mise en place au sein du Projet peut être schématisé de la manière suivante :

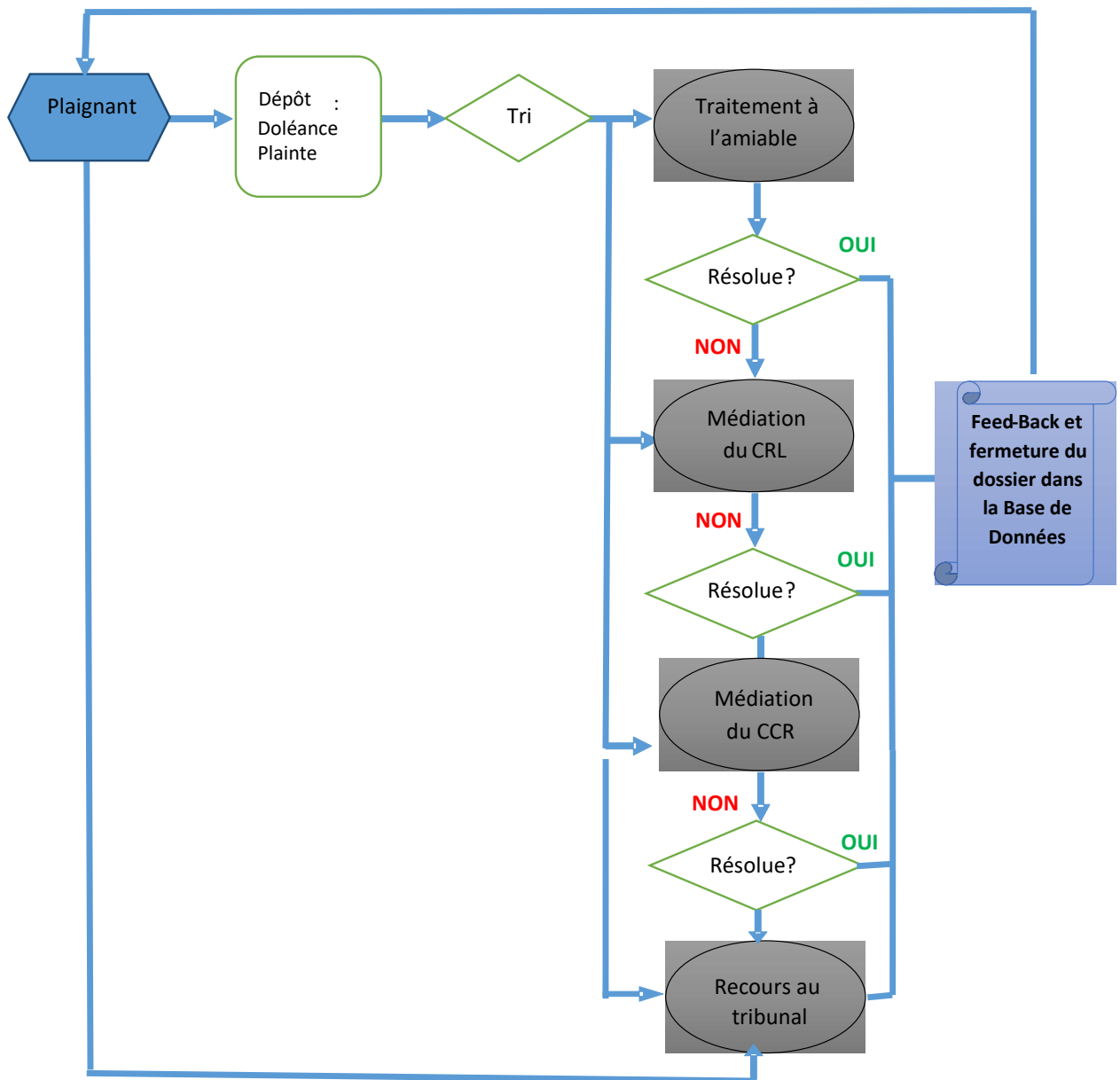


Figure 2: Processus de traitement des plaintes

6.7. GESTION DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES

A l'instar de la résolution standard des plaintes et doléances à l'amiable telle qu'elle est décrite ci-dessus, le MGP peut être confronté à des cas spécifiques de plaintes tels que les violences basées sur le genre, la corruption, les délits au niveau de la passation des marchés, du contrat avec les partenaires et les travailleurs des entreprises réalisant les travaux souscrits dans les activités/sous-projets où des dispositions spécifiques devront être prises par le Projet selon les directives ci-après :

- **Cas de la violence basée sur les genres (VBG), harcèlement sexuel (HS), Exploitation et abus sexuel (EAS) et de violences faites aux enfants (VCE)**

Ces cas sont considérés comme des plaintes sensibles et leur traitement nécessite des mesures adaptées et adéquates pour l'enregistrement et le traitement de manière sûre et éthique de ces allégations par le mécanisme de plainte. Quoique faisant partie intégrante du processus du MGP au niveau de l'enregistrement initial de la plainte relative aux aspects VBG/EAS/HS, le traitement de ces plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP du Projet. Dans ce cas, le MGP prévoit le dépôt et le traitement de ces plaintes sensibles par des organismes spécialisés. Le Projet travaillera donc, en étroite collaboration avec les organismes spécialisés dans le traitement de VBG/HS/EAS comme les Cellules d'écoute et les conseils juridiques auprès du Ministère chargé de la Protection Sociale, et de la Promotion de la Femme, les associations/ONGs (exemples HIFADHU, ASCOBEF, SOUBITWAMBE), la Police (Brigade des mœurs, Brigade des mineurs et de recherche), les Centres d'écoute mis en place au niveau des trois îles. Un protocole spécifique de prise en charge de ces cas sera établi entre le Projet et ces entités spécialisées. Le dépôt des plaintes de ce type sera orienté vers ces entités spécialisées.

- **Corruption**

Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du Projet sera directement transféré au niveau du tribunal³.

- **Passation des marchés et gestion du contrat avec les partenaires**

Dans le cas où des plaintes concernent la passation de marché ou la gestion du contrat avec les partenaires du Projet, elles seront acheminées vers des organes compétentes pour le traitement de ces cas comme l'ARMP.

- **Gestion du contrat avec les travailleurs**

Tel qu'il est décrit dans le PGM et conformément aux lois nationales sur le travail, un MGP spécifique aux travailleurs (entreprise, Projet) traitera les plaintes relevant du non-respect du contrat, des différends entre les travailleurs et leur employeur. Selon la gravité de la plainte, la résolution se fait soit à l'amiable avec ou sans saisie de l'inspection du travail, soit le recours à la juridiction compétente (tribunal de travail). Un Comité de Gestion des Différends des Travailleurs sera instauré à différents niveaux hiérarchiques (central, régional, entreprise). Ce comité composé par des représentants du projet et des travailleurs et d'autres entités concernées, s'occupe de la résolution à l'amiable et procède aux confrontations des deux camps.

6.8. TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE

Toute personne ou communautés qui ont des doléances ou plaintes par rapport au projet sous financement de la Banque Mondiale peut ou peuvent déposer des plaintes directement au niveau de cette institution à travers le site web du GRS (www.worldbank.org/grs), ou par courriel à l'adresse grievances@worldbank.org, ou par lettre transmise ou remise en mains propres au bureau de la Banque Mondiale.

Le traitement des plaintes au niveau de la Banque Mondiale comprend trois grandes étapes :

- Réception de la plainte à travers le GRS ou Service de règlement des plaintes avec accusé de réception par la Banque. Au niveau de cette étape, la Banque détermine si la plainte est recevable. Pour cela, la Banque justifie si la plainte se rapporte bien au projet financé par la Banque mondiale, si la plainte est déposée par des personnes ou des communautés touchées par ledit projet, ou par leur représentant autorisé, etc.
- Examen du motif de la plainte : pour cela, la Banque notifie le plaignant de l'état d'avancement du traitement de la plainte et lui demande un complément d'information le cas échéant.
- Après traitement de la plainte, la Banque propose au plaignant des solutions assorties d'un calendrier de mise en œuvre. En cas d'acceptation de la solution par le plaignant, l'équipe du Projet applique les solutions retenues et la Banque en assure le suivi.

³ L'Union des Comores ne dispose pas d'organismes spécifiques extra-judiciaires de traitement des cas de corruption. La seule institution existante était la Commission Nationale de Prévention et de Lutte contre la Corruption (CNPLC), créée en 2011 et dissoute en 2016 pour cause d'inefficacité. Aucune institution du même genre n'a été mise en place depuis.

Lorsque les solutions sont intégralement mises en œuvre, la plainte est clôturée.

6.9. STRUCTURE ET OPERATIONNALISATION DU MGP

La structure institutionnelle et organisationnelle définitive du MGP sera mise en place avant le démarrage des interventions du Projet et le MGP devra être opérationnel à cette période afin de faciliter la fonctionnalité du Mécanisme. La mise en place de la structure est placée sous la responsabilité du spécialiste en gestion de risques sociaux et du spécialiste en VBG/SEA-HS de l'UCP du MEEH. Cette structure comprend les organes de traitement du MGP (comités gestion des plaintes de différents niveaux cités précédemment) qui seront mis en place également au niveau de chaque zone d'intervention du Projet. Les personnes responsables intervenant dans les niveaux de traitement de plainte doivent être identifiées et elles doivent bénéficier des formations adéquates pour accomplir leurs missions.

Au niveau national, un Comité au sein de l'UCP sera à constituer. Ce comité assurera l'animation du MGP et il est composé d'au moins quatre membres issus de :

- 01 membre de l'UCP (point focal gestion de risques sociaux) ;
- 01 membre de la Direction Générale de l'Energie (assure la présidence du comité) ;
- 01 membre de la Direction Nationale de la Promotion du Genre (une femme de préférence) ;
- 01 membre de la Direction Générale de l'Environnement (une femme de préférence).

Le spécialiste en gestion de risques sociaux de l'UCP assure la capitalisation des données sur les plaintes pour le compte du Projet. Il est responsable de l'archivage des documents. Il assure également avec l'appui du responsable de gestion de risques sociaux dans les régions d'intervention du Projet, la formation des membres des comités de résolution des plaintes sur le MGP mis en place au niveau de chaque zone d'intervention.

Le spécialiste en gestion de risques sociaux de l'UCP va élaborer un manuel du MGP du projet après la date effective du projet où sont expliqués en détails les différentes procédures et mécanismes de résolution, le fonctionnement des comités (nomination, règlement interne, budget de fonctionnement, etc.). Une fois le Manuel du MGP validé, une version abrégée en langue officielle et comorienne du manuel est à produire et qui sera partagée et diffusée aux membres des comités de résolution.

Au niveau de chaque région d'intervention, le responsable régional de la gestion de risques sociaux assure l'animation, le suivi des comités de résolution à tous niveaux, l'information des parties prenantes et de la population de l'existence du MGP régional et local, des membres des différents comités, du mode de fonctionnement et des canaux de recours pour le dépôt de plaintes.

L'opérationnalisation du MGP sera effective grâce aux ressources humaines et matérielles que l'UGP mettra en œuvre. Dès que le projet entrera en vigueur, l'UGP veillera à mettre à la disposition des Comités de gestion et de résolution des plaintes i) le registre des plaintes, les matériels et fournitures de bureau, ii) le frais de fonctionnement du comité.

6.10. BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Pour que le MGP soit opérationnel dans l'immédiat et efficace dans son fonctionnement, l'unité de préparation du projet mettra en place un budget de gestion des plaintes. Ce budget sera inscrit au budget consacré à la mobilisation des parties prenantes. Le tableau ci-après donne une présentation synthétique des rubriques de dépenses ainsi que des estimations des coûts correspondants (pour le traitement des plaintes non liés à la VBG/EAS/HS).

Tableau 18: Budget de mise en œuvre du MGP du projet

Rubriques/actions	Responsable	Acteurs associés	Échéance	Coût estimatif (en \$US)
Elaboration du MGP	Spécialiste en gestion de risques sociaux de l'UCP du MEEH en collaboration avec le spécialiste en gestion de risques sociaux de l'UGP de la SONELEC	Spécialistes gestion des risques environnementale de l'UCP et de l'UGP, Coordonnateur du Projet, consultants	3 mois après constitution de l'équipe du Projet	3 000
Mise en place des comités de résolution des plaintes	Coordonnateurs du projet de l'UCP et de l'UGP	Spécialistes en gestion de risques sociaux et Spécialistes gestion des risques environnementale de l'UCP et de l'UGP	1 mois après la finalisation du document du MGP du projet	-
Formation des membres des comités de gestion sur le MGP	Spécialistes en gestion de risques sociaux de l'UGP et de l'AEP	Spécialistes gestion des risques environnementale de l'UCP et de l'UGP	2 mois après la constitution des comités de résolution	9 000
Information/sensibilisation et communication sur les dispositions du MGP au niveau des zones d'intervention du projet	Spécialistes en gestion de risques sociaux de l'UCP et de l'GP	Responsable communication du projet	Tout au long du projet	12 000
Fonctionnement des comités de résolution	Spécialistes en gestion de risques sociaux de l'UCP et de l'UGP	Coordonnateur du projet, Responsable service financier	Dès la mise en place des structures de MGP	36 000
TOTAL				60 000

7. SUIVI ET REPORTING

7.1. PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES AUX ACTIVITES DE SUIVI

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet. Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP. Des évaluations participatives du Projet seront procédées au cours de la mise en œuvre où l'UGP MEEH veillera à ce que des parties prenantes en soient associées. Le Projet veillera également au renforcement de capacité de ces parties prenantes en matière de suivi et évaluation dans le cas où de tels besoins se manifestent pour que les parties prenantes puissent jouer le rôle et les tâches que l'on attend d'eux. La position des parties prenantes par rapport au déroulement des évaluations du Projet se présente comme suit :

- Lors de l'évaluation initiale, les besoins des parties prenantes sont collectés pour servir d'orientation stratégique de la mise en œuvre du Projet ;
- Au cours des prochaines évaluations à mi-parcours et finale du Projet où les parties prenantes devraient participer, leurs appréciations de la performance du projet ainsi que leurs recommandations aux réajustements de la stratégie seront recueillies ;
- Les parties prenantes (personnes touchées et prenantes) auront la possibilité d'indiquer si elles sont satisfaites ou non du processus de consultation du projet et de ce qui sera modifié dans le processus de mise en œuvre du PMPP afin de le rendre plus efficace.

7.2. RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES

Les chargés de la mobilisation des PP auprès de l'UCP du MEEH et de l'AEP aura comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Il doit à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet.

Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le spécialiste en gestion de risques sociaux de l'UGP.

Des outils de suivi (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés et qui feront l'objet d'une capitalisation dans un document global de suivi des activités courantes du Projet. Au niveau de ces rapports, les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre de ces activités, les difficultés et les solutions envisagées seront mis en en exergue suivant les indicateurs de suivi développés dans le tableau ci-après.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués à toutes les parties prenantes (catégories des parties prenantes touchées et des autres parties prenantes telles qu'elles sont préalablement définies). La forme de la communication et le calendrier de diffusion suivront les indications établies dans les plans de mobilisation développés dans les chapitres précédents.

Les informations sur le Projet, l'état d'avancement de la mise en œuvre, les résultats et impacts du projet seront diffusés et partagés aux différentes parties prenantes. Ces processus vont être renforcés par le plan de communication qui sera élaboré lors du démarrage du Projet. A chaque communication envers ces parties prenantes, le Projet fera un rappel sur l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 19: Indicateurs de suivi

N°	Objectifs	Indicateurs	Fréquence de collecte des données	Source de vérification
1	Procéder à l'identification des parties prenantes, à l'établissement et au maintien de dialogues	<ul style="list-style-type: none">• Liste des parties prenantes• Proportion des parties prenantes impliquées par	<ul style="list-style-type: none">• Trimestriel	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'activités• Fiche de contact des PP

N°	Objectifs	Indicateurs	Fréquence de collecte des données	Source de vérification
	permanentes tout au long du Projet	rapport à l'ensemble à mobiliser		
2	Susciter la participation et l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du Projet	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de consultation • Nombre d'entretien effectué • Niveau d'implication des différentes parties prenantes aux activités du Projet 	• Trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien auprès d'un échantillon • PV consultation publique • Fiche de présence • Observation directe • Rapport d'activités
3	Assurer un engagement ciblé et inclusif ainsi qu'un accès équitable de toutes catégories de personnes (hommes, femmes, personnes âgées, jeunes, personnes vulnérables, personnes touchées par le Projet par déplacement économique et éventuellement physique) aux opportunités et bénéfices du Projet	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures spécifiques pour chaque groupe/catégorie 	• Trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activités • Observation directe • Entretien auprès d'un échantillon
4	Assurer la diffusion en temps opportun les informations relatives au Projet, aux opportunités offertes, aux risques et impacts potentiels, en vue des échanges avec les PP et récolter leurs préoccupations et leurs recommandations pour la gestion adéquate de ces risques	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réunion de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les autorités locales) organisée avec chaque catégorie de PP • Nombre de publication couvrant le projet dans les médias • Nombre de suggestions et de recommandations reçues 	• Trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activités • Observation directe • Entretien auprès d'un échantillon • PV de consultation • Fiche de présence
5	Veiller à ce que les personnes touchées par le Projet (par déplacement économique et éventuellement physique) et les autres parties prenantes aient accès à des canaux appropriés pour soumettre leurs préoccupations et plaintes et puissent recevoir dans un délai raisonnable la réponse appropriée	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un mécanisme de gestion de plaintes • Nombre de plaintes et de griefs • Proportion entre plaintes déposées et plaintes réglées • Délai moyen de traitement d'une plainte 	• Trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activités • PV de consultation publique • Fiche de présence

8. LE BUDGET PREVISIONNEL

Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes comprennent l'organisation de réunion, des consultations publiques périodiques, des réunions de réflexion thématiques, des ateliers et des stages de formation et de partage d'expériences, des actions de sensibilisation et d'IEC, des évènements cérémoniaux, de l'édition et de diffusion de rapports. D'une manière générale, ces coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet. Cependant dans un premier temps, la mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget estimatif à 225 500\$ US.

Les détails de ce budget prévisionnel de la mise en œuvre sont consignés dans le tableau ci-après :

Tableau 20 : Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD)

Activités	Quantité	Coût unitaire (en USD)	Coût total (en USD)s	Observations
Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	03	10 000	30 000	01 Atelier au niveau de chaque île
Elaboration plan de communication	01	5 000	5 000	
Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	03	10 000	30 000	
Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert)	Fft	60 000	60 000	Cf. détails du budget en §6.8
Mise à jour PMPP	01	10 000	10 000	
Suivi de la mobilisation des PP	04	5 000	20 000	
Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP	500	100	50 000	
S/Total			205 000	
Imprévus (10%)			20 500	
TOTAL			225 500	

9. CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) forme un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets d'investissement. Conformément aux dispositions du nouveau cadre environnemental et social de la Banque Mondiale, le PMPP constitue un des documents contractuels à élaborer dans toute demande de financement avant approbation du projet.

Le présent document est élaboré dans le cadre du Projet MEEH accès à l'énergie solaire des Comores proposé par l'Etat Comorien pour un financement auprès de la Banque Mondiale, ainsi qu'à la négociation du financement additionnelle de la Banque mondiale.

De par son élaboration, le document est appelé à être souple, pratique et évolutif au fur et à mesure de la mise en œuvre du Projet et dans l'objectif de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes relatives aux indications dans les composantes du Projet en général et celles des exigences des sous-projets en particulier.

Le plan montre les principes, le processus de consultation et de participation des diverses parties prenantes affectées par le Projet via leur identification, leur analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, les dispositions dans le cadre des gestions des plaintes et le suivi des activités.

Toutes les dispositions prévues dans ce plan seront mises en œuvre par le projet dès la conception jusqu'à la clôture du Projet. La mobilisation des fonds nécessaires pour la mise en œuvre du PMPP sera prise dans de telle optique de considération c'est-à-dire à interpréter avec souplesse et susceptible de s'évoluer. Le budget estimatif pour la mise en œuvre de ce PMPP nécessitera une somme de Deux cent vingt-cinq mille cinq cent dollars US (225 500USD).

Références bibliographiques

1. Banque Mondiale. 2018 (juin). Note d'orientation à l'intention des emprunteurs : NES10 : mobilisation des parties prenantes et information. Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI. 12p.
2. Banque Centrale des Comores/PADSF. 2020 (mars). Plan de Mobilisation des Parties Prenantes. 133 p.
3. BIODÉV (Février 2022). Rapport de démarrage dans le cadre de l'élaboration des documents cadres environnementaux et sociaux du projet CSEA. Union des Comores/BM. 57p.
4. MEAH/BM. 2022 (Mars). Plan de Mobilisation des Parties Prenantes. Projet d'Accès à l'Eau Potable (PAAEP). Version draft. Madagascar (P174477). 85p.
5. MID/Banque Mondiale. 2020 (Décembre). Plan de Mobilisation des Parties Prenantes. Projet de soutien à des moyens de subsistance résilients dans le sud de Madagascar. Projet MIONJO. 116p.
6. Union des Comores (Oct 2020). Projet de Plan de Mobilisation des Parties Prenantes pour le PPA. Projet de Connectivité Inter-Iles (P173114). 15p.

Annexe

1. PV ET FICHE DE PRESENCE DE LA REUNION D'INFORMATION

Voir liste des personnes voir contactées

2. PV ET FICHE DE PRESENCE DES CONSULTATIONS PUBLIQUES

Voir liste des personnes voir contactées

3. ACTIVITES DE MOBILISATION ET DE CONSULTATIONS

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
Commission d'Evaluation et de fixation des prix référentiels	Fixation des prix de références	Réunion de Travail	Equipe Gestions de risques	Février 2025	25	1	26	
Sensibilisation des chefs de village sur le déploiement des compteurs au niveau des trois îles	Les avantages du compteurs intelligent Changement de comportement	Réunion d'information	Genre et COM	Janvier 2025	80	2	82	
Projet, Ministère, Direction Hopital El Maarouf, Entreprise de la phase 1	Disponibilité de l'espace pour l'implantation des modules solaires	Réunion technique	Coordination	Janvier 2025	12	2	14	
Sensibilisation auprès des préfets et maires sur le déploiement des compteurs au niveau des trois îles	Les avantages du compteurs intelligent Changement de comportement4	Réunion	Genre et COM	Décembre 2024	50	2	52	
Caravane de sensibilisation sur le déploiement de compteurs dans les villages au niveau des trois îles	Les avantages du compteurs intelligent Changement de comportement	Communication de masse Et en plein air	Genre et COM	Décembre 2024	350	150	500	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
Réunion avec les agents de mobile money	Partenariat	Réunion d'échange	Genre et COM	Décembre 2024	8	5	13	
Formation des agents de sensibilisation sur le déploiement des compteurs Mohéli	Communication Bonnes pratiques sur l'énergie Efficacité énergétique Auprès des cibles	Formation	Genre et COM	Novembre 2024	0	25	25	
Formation des agents de sensibilisation sur le déploiement des compteurs Grande Comore	Bonnes pratiques sur l'énergie Efficacité énergétique Communication auprès des cibles	Formation	Genre et COM	Novembre 2024	0	40	40	
Formation des agents de sensibilisation sur le déploiement des compteurs Anjouan	Bonnes pratiques sur l'énergie Efficacité énergétique Communication auprès des cibles	Formation	Genre et COM	Octobre 2024	0	35	35	
Sensibilisation du personnel de la Sonelec de Mohéli	Genre et VBG, types de communication	Réunion de sensibilisation	Genre et COM	Aout 2024	14	5	19	
Formation des agents de	Genre et VBG, types de communication	Atelier de formation	Genre et COM	Aout 2024	0	25	25	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
sensibilisation de Mohéli								
Sensibilisation du personnel de la Sonelec de Anjouan	Genre et VBG, types de communication	Réunion de sensibilisation	Genre et COM	Juillet 24	16	4	20	
Formation des agents de sensibilisation de Anjouan	Genre et VBG, types de communication	Atelier de formation	Genre et COM	Juillet 24	0	35	35	
Consultation des PAPs et de la communauté locale sur la vérification et mise à jour du recensement et des procédures de libération de l'emprise	Visite de site	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Juillet 2024	25	14	39	
Sensibilisation du personnel de la Sonelec de Ngazidja	Genre et VBG, types de communication	Réunion de Sensibilisation	Genre et COM	Juin 2024	20	2	22	
Formation des agents de sensibilisation de Ngazidja	Genre et VBG, types de communication	Atelier de formation	Genre et COM	Juin 2024	0	40	40	
PAESC, SPDEV	Réunion de cadrage avec SPDEV pour l'enquête de	Réunion de bureau	Equipe Gestions de risques, MOIS	Mai 2024	06	03	09	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
	sondage							
Comités MGP – PAPs – Communautés – SONELEC - MEEH	Sensibilisation, Information et mobilisation sur les types de compensation formule de Calcul des indemnités	Réunion d’information	Equipe Gestions de risques	Avril 2024	118	30	148	
Rencontre avec les points focaux : Point focaux AEP-UCP et équipe SONELEC	Sensibilisation et Information sur la mise en place des comités de Gestion des plaintes.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	19	4	23	
Personnel du Projet	Formation avec l’équipe du projet sur le cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Mars 2024	17	10	27	
Formation MGP – SONELEC – Membres Comités MGP – Points focaux	Formation des Comités de Gestion des Plaintes sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Janvier – Février et Mars	103	53	156	
Cérémonies d’installation des comités de gestions des plaintes	Assemblée	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	113	53	166	
Réunion d’Identification des associations pour le recrutement	Identification des associations à recruter dans le projet	Réunion de partage	Genre et COM ; Coordi AEP	Janv 2024	0	100	100	
Prise de contact avec les médias au niveau des 3iles (Grande Comore	Projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion d’information	Genre et COM	Nov-Dec 2023	9	5	14	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
Anjouan et Mohéli)								
Prise de contact avec les associations	Projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion d'échange et de partage	Genre et COM	Nov-Dec 2023	11	140	151	
Rencontre avec les Organisation de la Société Civile		Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	17	2	19	
Assemblés communautaires et villageoises afin de mettre en place les comités de gestions des plaintes	Sensibilisation, mobilisation et information sur la mise en place des comités de Gestion des plaintes : Rôles, responsabilités mode de fonctionnement et mise en place effective des comités.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	351	96	447	
Rencontres avec les PAPs et les communautés des zones d'implantation des lignes d'interconnexion	Sensibilisation, mobilisation et Information sur les activités du sous projet ligne d'interconnexion. Vulgarisation du MGP	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	202	87	289	
Réunion avec les préfetures et Maires	Sensibilisation et Information sur la mise en place des comités de Gestion des plaintes.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	65	9	74	
Rencontre avec les autorités insulaires (gouverneurs et commissaires)	Sensibilisation et Information sur la mise en place des comités de Gestion des plaintes.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	15	1	16	
Consultation des PAPs et de la communauté locale		Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	Novembre / Mars 2023	27	14	41	
Autres		Réunion	Equipe Gestions de	Novembre / Mars 2023	6	1	7	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
		technique et focus groupe	risques					
Rencontre avec les départements étatiques	Sensibilisation, Information et mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	41	16	57	
Rencontre avec des groupements des femmes	Sensibilisation, Information et mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	40	99	139	
Rencontres avec les PAPs	Sensibilisation, Information et mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	46	11	57	
Réunion avec les préfets et Maires	Sensibilisation, Information et mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	72	6	78	
Rencontre avec les autorités insulaires	Sensibilisation, Information et	Réunion technique et	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	27	3	30	

PARTIES PRENANTES	INFORMATIONS PARTAGEES OU THEME	METHODES UTILISEES	RESPONSABLE	DATE	NB DE PARTICIPANTS			OBSERVATION
					H	F	TOTAL	
(gouverneurs et commissaires)	mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	focus groupe						
Rencontre avec les points focaux et équipe SONELEC	Sensibilisation, Information et mobilisation sur : Le démarrage effectif du projet, but, composantes, structures et aboutissement du projet.	Réunion technique et focus groupe	Equipe Gestions de risques	31 Juillet 2023 au 1 ^{er} septembre 2023	13	0	13	
TOTAL					1 918	1 130	3 048	

4. ANALYSE COMPARATIVE DU CADRE NATIONAL ET DE LA NES10

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
Consultation des parties prenantes	6	<p>Consultation tout au long du cycle de vie du projet</p> <p>Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et - Dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet. <p>La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes : proportionnelles à la nature et l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels.</p>	<p>Constitution de l'Union des Comores (2001)</p> <p>Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)</p>	<p>La Constitution garantit le Droit à un environnement sain et le devoir de tous (individu ou communauté) à gestion des risques et environnement, le droit à l'information plurielle</p>	<p>Bien que le principe soit acquis, les exigences de la NES10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.</p>
(Consultations significatives) – (Modalités) Qualité des informations et des consultations	7	<p>Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les Emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et - en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation. 	<p>Art.14 Loi n° 94-018. Loi cadre de l'environnement (LCE)</p>	<p>Un décret en conseil des ministres régit les modalités de réalisation et de présentation des études d'impact, de leur examen par l'Administration et d'information du public au cours de la procédure d'avant l'agrément</p>	<p>Les exigences de la NES n°10 sont précises et plus explicites. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.</p>
Aspects du processus de participation	8	<p>Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants, comme indiqué plus en détail dans la présente</p>	<p>Art.12 Loi n°94-018 (LCE)modifiée par la loi n°95-007</p>	<p>Etapas méthodologiques pour mener une étude d'impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'état du site et de son environnement, 	<p>Les exigences de la NES n°10 sont précises. Les textes comoriens sont plus vagues et</p>

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		<p>NES :</p> <p>(i) L'identification et l'analyse des parties prenantes;</p> <p>(ii) La planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ;</p> <p>(iii) La diffusion de l'information;</p> <p>(iv) La consultation avec les parties prenantes ;</p> <p>(v) Le traitement et la réponse aux plaintes ; et</p> <p>(vi) Le retour d'information aux parties prenantes.</p>	en son article 5	<ul style="list-style-type: none"> - Une évaluation des conséquences prévisibles de la mise en œuvre ; - Une présentation des mesures prévues pour réduire ou supprimer les effets dommageables sur l'environnement et des autres possibilités non retenues de mise en oeuvre. 	sont axés sur l'étude d'impact.
Conservation et publication du dossier de la participation des parties prenantes	9	<p>L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none"> * Y compris une description des parties prenantes consultées, * Un résumé des commentaires reçus et * Une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été. 	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus indicatives et développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
A. Participation pendant la préparation du projet					
Identification et analyse des parties prenantes					
Définition et Identification des différentes parties prenantes	10	<p>L'Emprunteur devra identifier les différentes parties prenantes, aussi bien</p> <ul style="list-style-type: none"> - les parties affectées par le projet que - les autres parties intéressées. <p>Comme indiqué dans le paragraphe 5, les différents individus ou groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet seront appelés les « parties affectées par le projet » et les autres personnes ou groupes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet seront appelés les</p>	Art.12 Loi n°94-018 (LCE)modifiée par la loi n°95-007 en son article 5	Le texte est vague et englobe les parties prenantes dans l'appellation globale « environnement humain »	Les exigences de la NES n°10 donnent une autre classification plus conforme à l'objectif de la NES. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		« autres parties intéressées ».			
Identification et analyse des parties affectées	11	<p>Identification et analyse des parties affectées défavorisés ou vulnérables</p> <p>L'Emprunteur devra identifier les parties affectées par le projet (les personnes ou les groupes) qui en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables.</p> <p>Selon cette identification, l'Emprunteur devra également identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents intérêts et priorités au sein des groupes ou des individus identifiés sur les impacts du projet, - Les mécanismes d'atténuation et les avantages, et - Ceux qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement. <p>Un niveau adéquat de détail sera inclus dans l'identification et l'analyse des parties prenantes afin de déterminer le niveau de communication qui est approprié pour le projet.</p>	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Appui éventuel à l'identification et à l'analyse des parties prenantes	12	<p>Possibilité de recours aux spécialistes indépendants</p> <p>En fonction de l'importance potentielle des risques et des impacts environnementaux et sociaux, l'Emprunteur pourra être tenu de faire appel à des spécialistes indépendants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour contribuer à l'identification et l'analyse des parties prenantes et - Pour appuyer l'analyse exhaustive et la conception d'un processus de participation inclusive. 	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
Plan d'Engagement des Parties Prenantes					
Elaboration et mise en œuvre d'un Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)	13	<p>En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PMPP) proportionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> * à la nature et * à la portée du projet et * aux risques et impacts potentiels. <p>Un projet de PMPP sera publié par l'Emprunteur le plus tôt possible, et préalablement à l'évaluation du projet,</p> <p>-et l'Emprunteur devra solliciter les opinions exprimées par les parties prenantes sur le PMPP, y compris l'identification des parties prenantes et les propositions de participation future.</p> <p>-Lorsque des modifications importantes sont apportées au PMPP, l'Emprunteur devra communiquer le PMPP actualisé.</p>	N/P	Les textes ne prévoient pas l'élaboration de Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PMPP).	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Approches et contenus du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PMPP)	14-16	<p>14. Le PMPP décrira</p> <ul style="list-style-type: none"> - le calendrier et - Les modalités de la consultation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, tel que convenu entre la Banque et l'Emprunteur, - Et devra faire la distinction entre les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées. 	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		<p>Le PMPP décrira également</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'éventail et - Le calendrier des informations à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres 	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		parties intéressées, ainsi que - Le type d'informations à leur demander.			
		15. Le PMPP sera adapté pour tenir compte : - Des principales caractéristiques et - Des intérêts des parties prenantes, et - Des différents niveaux d'engagement et de consultation qui seront appropriés pour les différentes parties prenantes.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Le PMPP décrira -comment la communication avec les parties prenantes sera traitée et out au long de la préparation du projet et de sa mise en œuvre.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		16. Le PMPP décrira - Les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et Comment les points de vue des groupes différemment affectés seront pris en compte. Le cas échéant, le PMPP devra - inclure des mesures différenciées pour permettre la participation effective des personnes identifiées comme défavorisées ou vulnérables.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Des approches spécifiques et une augmentation du niveau des ressources peuvent être nécessaires pour la communication avec ces groupes différemment touchés afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les affecter.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Vérification de la représentativité les communautés locales	17	Lorsque la participation des parties prenantes avec les personnes et les communautés locales dépend essentiellement des représentants de la communauté, l'Emprunteur fera des efforts raisonnables pour vérifier - Que ces personnes présentent, dans la réalité, les points de vue de ces personnes et de ces	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		communautés, et - Qu'elles facilitent le processus de communication de manière appropriée.			
Formats du Plan d'Engagement des Parties Prenantes	18	Autre format du Plan d'Engagement des Parties Prenantes: planification du processus de consultation Dans certaines circonstances, en fonction du niveau d'information disponible sur le projet, le PMPP aura le format d'un cadre qui décrira - les principes généraux et - une stratégie collaborative visant à identifier les parties prenantes, et - devra planifier un processus de consultation conformément à la présente NES qui sera mis en œuvre une fois la localisation connue.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Diffusion de l'information					
Informations sur le projet aux parties prenantes	19	Informations sur le projet aux parties prenantes : diffusion, accès au plus tôt, contenus L'Emprunteur diffusera les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre * les risques et les impacts du projet, et * les opportunités potentielles.	Art.7. décret n°01-52/CE relatifs au contenu de l'étude d'impact.	Afin de faciliter, pour le public, la compréhension des informations contenues dans le projet, lorsque celui-ci doit être soumis à enquête publique, en application d'une procédure qui le prévoit, l'étude d'impact sera accompagnée d'un résumé non technique. Lorsque le projet soumis à étude d'impact ne fait pas l'objet d'une enquête publique ou lorsque le projet fait l'objet d'une notice d'impact, l'étude d'impact ou la notice sont néanmoins rendues publiques par voie d'avis à la presse ou d'affichage qui précise les dates et horaires de la consultation.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		L'Emprunteur devra fournir aux parties prenantes un accès aux informations suivantes - le plus tôt possible avant l'évaluation du projet par la Banque, et - selon un calendrier qui permet de mener des consultations significatives avec les parties			

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		<p>prenantes sur la conception du projet : (a) L'objectif, la nature et la taille du projet;</p> <p>(b) La durée des activités du projet proposé;</p> <p>(c) Les risques et les impacts potentiels du projet sur les communautés locales, et les propositions pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et les impacts potentiels qui pourraient affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;</p> <p>(d) Le processus de participation des parties prenantes envisagé, qui met en évidence les voies par lesquelles les parties prenantes peuvent participer;</p> <p>La date et le lieu de toutes les réunions de consultation publiques envisagées, et le processus selon lequel les réunions sont annoncées et résumées, et les rapports publiés ;</p> <p>et</p> <p>(f) Le processus et les moyens par lesquels les préoccupations peuvent être soulevées et seront gérées.</p>			
Langues de diffusion des informations du projet		<p>Diffusion dans les langues locales pertinentes, accessible et culturellement appropriée</p> <p>L'information sera diffusée dans</p> <ul style="list-style-type: none"> - les langues locales pertinentes et - d'une manière qui soit accessible et culturellement appropriée, - en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés différemment ou de manière disproportionnée par le projet en raison de leur statut ou des groupes de la population ayant des besoins spécifiques d'information (tels que le handicap, 	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		l'alphabétisation, le sexe, la mobilité, les différences de langue ou d'accessibilité).			
Consultation significative					
Mise en en place d'un processus de Consultation significative	21	<p>Mise en place d'un processus de (véritable) consultation significative (permanente)</p> <p>L'Emprunteur mettra en place un véritable processus de consultation de manière à permettre</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, et - à l'Emprunteur de les examiner et d'y répondre. <p>Une consultation significative sera effectuée sur une base permanente au fur et à mesure de l'évolution de la nature des enjeux, des impacts et des opportunités.</p>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Modalités d'un Processus de consultation significative	22	<p>Une véritable consultation est un processus à double sens qui:</p> <p>(a) Commence au début du processus de planification du projet et permet de rassembler les opinions initiales sur la proposition du projet et d'informer la conception du projet;</p> <p>(b) Encourage la rétroaction des parties prenantes, en particulier dans le but d'informer la conception du projet et la participation des parties intéressées à l'identification et l'atténuation des risques et des impacts environnementaux et sociaux;</p> <p>(c) Se poursuit sur une base continue au fur et à mesure de l'apparition des risques et des impacts;</p> <p>(d) Est fondée sur la publication et la diffusion préalables d'informations pertinentes,</p>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles selon un calendrier qui permet des consultations significatives avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensibles par les parties prenantes; (e) Tient compte de la rétroaction et y apporte des réponses; (f) Encourage la participation active et inclusive des parties affectées par le projet; (g) Se déroule à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation ;et (g) Est documentée et publiée par l'Emprunteur			
B. Participation pendant la mise en œuvre du projet et rapports externes					
Durée de l'implication des parties prenantes	23	L'Emprunteur devra poursuivre sa consultation avec les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées - pendant toute la durée de vie du projet, et - leur fournir des informations de manière adaptée * à la nature de leurs intérêts et * aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.	Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	Devoir des citoyens à la gestion des risques de l'environnement	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Objets de la consultation : performance, mesures d'atténuation, risques supplémentaires	24-25	24. L'Emprunteur poursuivra son engagement avec les parties prenantes, - conformément au PMPP et - se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes. En particulier, l'Emprunteur - Sollicitera les commentaires des parties prenantes sur	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		* La performance environnementale et sociale du projet, et * La mise en œuvre des mesures d'atténuation dans le PEES.			
		25. Lorsque des changements importants sont apportés au projet et se traduisent par des risques et des impacts supplémentaires préoccupants, en particulier pour les parties affectées par le projet, l'Emprunteur devra - Informer les parties affectées par le projet des risques et des impacts et - Les consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués. L'Emprunteur communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
C. Mécanisme de gestion des plaintes					
Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	26	L'Emprunteur devra répondre en temps opportun aux préoccupations et aux plaintes des parties affectées par le projet concernant la performance environnementale et sociale du projet. A cet effet, l'Emprunteur proposera et mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes pour recevoir et encourager la résolution des préoccupations et des plaintes.	N/P	Les textes ne prévoient pas e sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Qualité et fonctionnalités du mécanisme de gestion des plaintes	27	Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté aux risques et aux impacts négatifs potentiels du projet, et sera accessible et inclusif. Lorsque cela est faisable et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes utilisera les mécanismes existants de gestion des plaintes, formels ou informels appropriés au projet, complétés au besoin par des dispositions	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		spécifiques au projet. Des détails supplémentaires sur les mécanismes de gestion des plaintes sont énoncés à l'Annexe 1.			
		(a) Le mécanisme de gestion des plaintes devrait répondre aux préoccupations de façon prompte et efficace, d'une manière transparente et culturellement appropriée et facilement accessible à tous les segments des communautés affectées par le projet, sans frais et sans rétribution. Le mécanisme, le processus ou la procédure ne devront pas empêcher l'accès à des recours judiciaires ou administratifs. L'Emprunteur informera les parties affectées par le projet au sujet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de ses activités de participation communautaire, et mettra à la disposition du public un dossier, qui documente les réponses à toutes les plaintes reçues ; et (b) Le traitement des plaintes se fera d'une manière culturellement appropriée et devra être discret, objectif, sensible et attentif aux besoins et aux préoccupations des communautés affectées par le projet. Le mécanisme permettra également de déposer des plaintes anonymes qui seront soulevées et traitées		Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
D. Capacités organisationnelles et engagement					
Dispositif organisationnel et institutionnel	28	L'Emprunteur devra définir des rôles, des responsabilités et des pouvoirs clairs, et désigner du personnel spécifique qui sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des activités de participation des parties prenantes et du respect	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	Conclusion d'application pour le Projet CSEA
		de la présente NES.			
ANNEXE 1 – Mécanismes de gestion des plaintes					
Portée, ampleur et type du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)		Portée, l'ampleur et le type : proportionnels à la nature et à l'ampleur des risques et des impacts négatifs potentiels du projet	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Eléments du MGP et médiation alternative		Eléments : modalités de soumission, registre, transparence de procédure, procédure d'appel y compris le système judiciaire national. Médiation comme alternative.	Code de procédure civile.	- Conciliation par le président du conseil des CTD pour les questions foncières. - Conciliation en général. - Médiation. - Arbitrage lorsque permis par la loi, pour lequel l'exécution (forcée) des sentences est soumise à l'exequatur du juge.	sont complémentaires quant au type du MGP.

5. LISTE DES PERSONNES CONTACTEES

Voir liste des présences

6. MODELE DE FICHE DE PLAINTE

PROJET CSEA(Accès à l’Energie Solaire des Comores)

FICHE N°01

Date : _____

Ile :

Village/ville de : Préfecture de : Commune de :

Dossier N°

PLAINTE

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Village: _____

Contact (téléphone, email) : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

.....
.....
.....

[Date et lieu]

[Date et lieu]

[Signature du plaignant

[Signature du responsable de réception de la plainte]

OBSERVATIONS SUR LA PLAINTE

.....
.....

[Date et lieu]

(Signature du Responsable du traitement (Chef de Village ou du maire))

RESOLUTION

.....
.....

Date de la restitution du résultat au plaignant

[Date et lieu]

[Signature du Responsable du traitement (chef de village ou du maire)]

7. MODELE DE REGISTRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Projet CSEA Accès à l'Energie Solaire des Comores

Fiche n°2

REGISTRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

CODE	Date de réception doléances	Constat				Niveau de traitement	Analyse des causes	Identification des actions de réponses	Planification des actions		Mise en œuvre des actions	Suivi et mesure d'efficacité des actions mises en place		Délai de traitement	ETAT
		Sources des Données /Informations	Constat / Description de la doléance	Entités/Parties intéressées concernées	Catégorie de doléance				Responsable	Date	Actions engagées	Mesure d'efficacité des actions	Justificatifs		