



## MINISTERE DES TRANSPORTS ET DE LA METEOROLOGIE



## PROJET DE TRANSPORT MULTIMODAL ET DE LOGISTIQUE (PTML) P512330

# PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

## VERSION POUR CONSULTATION PUBLIQUE

*Cette version est une version provisoire pour avis et consultation. Tous les commentaires peuvent être transmis directement auprès :*

- *du Ministère des Transports et de la Météorologie (MTM) par e-mail à l'adresse :*  
[sg@mtm.gov.mg](mailto:sg@mtm.gov.mg);
- *de l'Unité de Coordination du projet (UCP) ou par e-mail à l'adresse :*  
[annie.rasoamalala.ptml@gmail.com](mailto:annie.rasoamalala.ptml@gmail.com); [holy.rasoarinaina@gmail.com](mailto:holy.rasoarinaina@gmail.com)

*Date limite de réception des commentaires : 04 Mars 2026*

Janvier 2026



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
1.1 Contexte national sectoriel .....	6
1.2 Description du projet .....	7
<b>2 OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP .....</b>	<b>8</b>
<b>3 IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTE DU PROJET .....</b>	<b>9</b>
3.1 Méthodologie.....	9
3.2 Parties touchées.....	9
3.3 Autres parties concernées.....	10
3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables .....	13
3.5 Analyse du niveau d'intérêt et du degré d'influence des parties prenantes .....	15
<b>4 RÉSUMÉ DE LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES À LA PRÉPARATION DU PROJET .....</b>	<b>19</b>
4.1 Résumé des consultations publiques.....	19
4.2 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	32
<b>5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>41</b>
5.1 Objectifs de la mobilisation des parties prenantes .....	41
5.2 Principes directeurs.....	41
5.3 Méthodes de mobilisation.....	42
5.4 Stratégie pour la diffusion des informations .....	45
5.5 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables .....	48
5.6 Activités de renforcement des capacités.....	48
5.7 Planification de la mobilisation des parties prenantes .....	49
<b>6 RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>51</b>
6.1 Les entités et responsables en charge de la mise en oeuvre du PMPP .....	51
6.2 Le budget prévisionnel pour la preparation et la mise en oeuvre du PMPP.....	54
<b>7 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>56</b>
7.1 Définition.....	56
7.2 Objectifs du MGP .....	56
7.3 Principes de traitement des plaintes .....	56
7.4 Description du mécanisme de gestion des plaintes .....	62
7.5 Traitement des plaintes internes des travailleurs .....	66
7.6 Traitement des plaintes sensibles EAS-HS.....	67
7.7 Traitement des plaintes dans le cadre de la passation de marchés .....	68
7.8 Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges .....	68
7.9 Information et sensibilisation sur le MGP.....	69
7.10 Archivage.....	69

<b>8 SUIVI ET RAPPORTS .....</b>	<b>70</b>
8.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs).....	70
8.2 Rapports aux groupes de parties prenantes .....	71
<b>9 CONCLUSION.....</b>	<b>72</b>

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Modèle de Procès-verbal de consultations .....	73
Annexe 2 : Exemple de tableau de Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports .....	74
Annexe 3 : Analyse comparative du cadre national et de la NES10 .....	76
Annexe 4 : Formulaire de dépôt de plainte .....	91
Annexe 5 : Modèle de registre de suivi de traitement des plaintes.....	92
Annexe 6 : Modèle de notification de la clôture d'une plainte .....	93

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1 : Répartition des parties prenantes par composante du projet .....	9
Tableau 2 : Identification des autres parties prenantes par composante.....	10
Tableau 3 : Les groupes vulnérables et les obstacles à l'accès à l'information .....	14
Tableau 4 : Matrice des intérêts et de l'influence des parties prenantes .....	16
Tableau 5 : Recommandations d'action par rapport au profil des parties prenantes .....	18
Tableau 6 : Résumé des consultations publiques.....	19
Tableau 7 : Synthèse des informations recueillies durant les consultations publiques (composante 1) .....	22
Tableau 8 : Synthèse des informations recueillies par catégorie de PP durant les consultations publiques au Port de Mahajanga et au Canal des Pangalanes (composante 2).....	26
Tableau 9 : Synthèse des informations recueillies par catégorie de PP durant les consultations publiques à Toamasina et Tolagnaro (composante 3).....	30
Tableau 10 : Tableau récapitulatif du PMPP .....	32
Tableau 11 : Méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes ..	43
Tableau 12 : Techniques de communication et d'information selon les types de parties prenantes	46
Tableau 13 : Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes .....	50
Tableau 14 : Les entités et responsables en charge de la mise en œuvre du PMPP .....	51
Tableau 15 : Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP.....	55
Tableau 16 : Illustration des étapes du mécanisme de gestion des plaintes .....	62

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : Schéma conceptuel d'Ofman.....	15
Figure 2 : Flux de traitement des plaintes .....	60

## **ACRONYMES ET ABREVIATIONS**

ACM : Aviation Civile de Madagascar

ADEMA : Aéroports de Madagascar - Société nationale de gestion de l'aéroport chargée de l'exploitation et du développement des aéroports secondaires et régionaux de Madagascar

APMF : Agence Portuaire Maritime et Fluviale

ASECNA : Agence pour la sécurité de la navigation aérienne en Afrique et à Madagascar

CCUOP : Comité Consultatif des Usagers et Opérateurs du Port

CES : Cadre Environnemental et Social

CNP : Comité National de Pilotage

CCR : Comité Consultatif Régional

CCRL : Comité Communal de Règlement des Litiges

CR : Commune Rurale

CRRL : Comité régional de règlement des litiges

CTD : Collectivité Territoriale Décentralisée

CTE : Comité Technique d'Evaluation

CU : Commune Urbaine

DR : Direction Régionale

EAS-HS : Exploitation et Abus Sexuels – Harcèlement Sexuel

EE : Evaluation Environnementale

EIES : Etude d'impact environnemental et social

ENEM : Ecole Nationale d'Enseignement Maritime

E&S : Environnemental et Social

MEDD : Ministère de l'Environnement et du Développement Durable

MEF : Ministère de l'Économie et des Finances

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

MOIS : Maitrise d'Œuvre Institutionnelle et Sociale

MADARAIL : Madagascar Railways

MTM : Ministère des Transports et de la Météorologie

MTP : Ministère des Travaux Publics

NES : Normes Environnementales et Sociales

OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale

ONE : Office National pour l'Environnement

ONG : Organisation non gouvernementale

OSC : Organisations de la Société Civile  
PAPs : Personne Affectée par le Projet  
PEES : Plan d’Engagement Environnemental et Social  
PEPP : Plan d’Engagement des Parties Prenantes  
PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale  
PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes  
PNT : Plan National des Transports  
PP : Partie prenante  
PR : Plan de Réinstallation  
PTBA : Plan de Travail Budgétaire et Annuel  
PTML : Projet de Transport Multimodal et de Logistique  
PV : Procès-Verbal  
SRG : Service de Règlement des Grieffs  
TCE : Tananarive Côte Est  
UCP : Unité de Coordination du Projet  
USD : United States Dollar  
UTE : Unité Technique d’Exécution  
VBG : Violences Basées sur le Genre  
VCE : Violence contre les enfants

# 1 INTRODUCTION

## 1.1 Contexte national sectoriel

Le secteur actuel du transport et de la logistique à Madagascar est marqué par une combinaison de défis structurels, de vulnérabilités et d'initiatives de modernisation en cours. Globalement, l'état de ce secteur limite le plein potentiel de développement du pays.

Les conditions actuelles de transport sont un obstacle au développement de trois secteurs (agribusiness, tourisme et industrie de l'habillement) qui ont un fort potentiel de création d'emploi local. La mauvaise connectivité des transports touche tous les modes de transport et entrave gravement les affaires à Madagascar. Les coûts de transport sont encore plus élevés en raison du manque de concurrence. La connectivité fait défaut à la fois au sein des modes de transport individuels et entre eux, une situation qui augmente les coûts de transport des personnes et des marchandises. Le secteur des transports est très vulnérable au climat et aux catastrophes naturelles.

Dans le secteur de transport, autre que le réseau routier, l'état des lieux a montré que :

- Pour le réseau ferroviaire, Madagascar dispose 875 km de voies ferrées, mais avec des équipements et des infrastructures obsolètes. Les services sont pratiquement à l'arrêt, peu rentables et ne répondant pas aux besoins des usagers,
- Dans le secteur maritime, 18 ports nationaux et régionaux sont mis en place sur les côtes de Madagascar, mais certains d'entre eux ne répondent pas aux normes internationales,
- Du côté aérien, il existe 46 aérodrômes dans toute l'île, mais en état moyen/mauvais, entraînant des risques pour la sécurité et une limite pour la croissance potentielle du trafic.

Pour que Madagascar puisse développer les trois secteurs (agribusiness, tourisme et industrie de l'habillement) et se positionner comme une destination majeure pour la fabrication de vêtements, quatre conditions devront être réunies : une logistique et une infrastructure améliorées (connectivité).... Si l'infrastructure ferroviaire était réaménagée et bien entretenue, les lignes ferroviaires pourraient devenir financièrement viables. Un réseau ferroviaire fonctionnel pourrait alléger la pression sur les routes nationales et réduire les coûts de transport, en particulier le long du principal corridor du pays entre Antananarivo et Toamasina. La modernisation et la construction de ports francs à Mahajanga et la création de liaisons de transport intermodales (par routes et chemins de fer) vers l'arrière-pays permettrait d'optimiser la capacité portuaire. Cela devrait également réduire le coût du commerce maritime, qui reste élevé à Madagascar.

Un Projet de Transport Multimodal et de Logistique (PTML) est donc essentiel au développement économique et social de Madagascar. Cette initiative appuiera directement le Plan National des Transports (PNT) en s'attaquant à des défis clés tels que le désenclavement des zones reculées, la réduction des coûts de transport, et la revitalisation du commerce tant à l'échelle nationale qu'internationale.

Le Gouvernement Malgache a sollicité un financement de la Banque Mondiale pour la préparation et la mise en œuvre de ce projet PTML, reconnaissant son rôle vital dans la promotion d'une économie durable pour la nation, et envisage de mettre en œuvre la Phase 1 du Projet avec la participation du Ministère des Transports et de la Météorologie (MTM), du Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), d'autres Ministères sectoriels, avec l'Unité de Coordination du

Projet (UCP) et avec l'implication des Unités Techniques d'Exécution (UTE) suivantes : MADARAIL (Société d'exploitation du réseau ferroviaire du Nord), l'Agence Portuaire Maritime et Fluviale (APMF), Aéroports de Madagascar (ADEMA) [Société nationale de gestion de l'aéroport chargée de l'exploitation et du développement des aéroports secondaires et régionaux de Madagascar], agissant en qualité d'unités techniques pour la mise en œuvre des activités du projet.

## **1.2 Description du projet**

Le Projet PTML a pour but de renforcer la connectivité et l'efficacité du transport et de la logistique à Madagascar, un pas essentiel pour garantir sa viabilité économique. À terme, il permettra d'optimiser les coûts de transport, de désenclaver des communautés et de promouvoir le commerce, en particulier durant les périodes critiques.

Le projet comprend quatre (04) composantes avec les principales activités suivantes :

### **– Composante 1 (Ferroviaire) : Modernisation et réforme du transport ferroviaire**

Cette composante vise à améliorer les conditions opérationnelles, notamment en rétablissant la viabilité financière de la ligne ferroviaire TCE, qui constitue l'une des deux infrastructures clés permettant les services de transport de marchandises le long du corridor Tananarive-Tamatave. La modernisation du TCE comprendra des travaux de réhabilitation de sections clés du réseau ferroviaire, ainsi que le développement d'un quai logistique ferroviaire/routier près de Tananarive afin de réduire la congestion du trafic à la fois au port de Tamatave et dans la capitale. La composante vise également à préparer la modernisation d'autres lignes ferroviaires industrielles, y compris le soutien à la réforme institutionnelle de la supervision du secteur du transport ferroviaire et du financement opérationnel.

### **. Composante 2 : (Maritime/fluvial) : Réhabilitation des infrastructures portuaires, réouverture des voies navigables et réforme du transport maritime et fluvial**

Cette composante financera principalement la remise à niveau du port de Mahajanga (y compris déplacement des boutres), ainsi que la réhabilitation du port de Toliara et d'une section du canal des Pangalanes. Elle financera également les activités suivantes : (i) étude stratégique et institutionnelle du cabotage maritime ; (ii) études technico-économiques et des modalités de gestion pour l'extension des ports de Mahajanga et Toliara ; (iii) études techniques d'aménagement des ports secondaires de la zone d'influence des ports de Mahajanga et Toliara ; ainsi que (iv) divers appuis institutionnels pour l'amélioration de la gestion portuaire et le renforcement des capacités des acteurs.

### **– Composante 3 (Aérien) : Modernisation des aéroports régionaux et soutien au secteur du transport aérien**

Les activités identifiées portent sur le renforcement des équipements et dispositifs de sécurité et sûreté des aéroports de Toamasina et Tolagnaro, ainsi que les études pour des activités similaires sur les aéroports de Sainte-Marie, Mahajanga et Toliara. La composante financera également diverses activités d'assistance technique à la réforme du secteur et d'appui au renforcement institutionnel, en particulier l'étude du plan stratégique de ADEMA.

### **– Composante 4 : Gestion du projet et mise en œuvre des activités de réinstallations**



Le projet PTML interviendra dans huit (08) régions clés de Madagascar :

- Composante 1 (Ferroviaire) : Régions Analamanga, Alaotra Mangoro et Atsinanana
- Composante 2 (Maritime et Fluvial) : Régions Boeny, Atsinanana, Vatovavy, Fitovinany et Atsimo Andrefana
- Composante 3 (Aérien) : Régions Atsinanana et Anosy

## 2 OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est un document essentiel qui définit comment les parties prenantes seront engagées tout au long d'un projet, en assurant leur consultation et leur participation active. L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir une stratégie claire pour engager et mobiliser les parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet.

Le PMPP vise à :

- **Assurer la transparence** : Informer les parties prenantes sur les objectifs, les activités et les impacts du projet.
- **Faciliter la participation** : Encourager les contributions des parties prenantes, en particulier des groupes vulnérables, pour garantir que leurs préoccupations sont prises en compte.
- **Gérer les attentes** : Clarifier les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes dans le cadre 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 tout en assurant la transparence, l'inclusion et la participation active, notamment des groupes vulnérables. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

### 3 IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTE DU PROJET

Le projet PTML est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale et aux exigences du cadre légal national.

Une analyse comparative du cadre national et de la NES10 est donnée en Annexe 3 de ce document.

#### 3.1 Méthodologie

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

#### 3.2 Parties touchées

Les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres desdites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs des projets. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

*Tableau 1 : Répartition des parties prenantes par composante du projet*

Composantes	Parties touchées
<p>Pour les 3 composantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ferroviaire : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</li> <li>2. Maritime et fluviale : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</li> <li>3. Aérienne : Réhabilitation d'aéroports secondaires</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ONG et les associations</li> <li>- Les autorités traditionnelles et religieuses</li> <li>- Les agriculteurs, les associations de producteurs, les éleveurs, les artisans</li> <li>- Les communautés et les populations riveraines</li> <li>- Les personnes susceptibles d'être affectées par le projet</li> <li>- Les transporteurs</li> <li>- Les opérateurs économiques</li> <li>- Les opérateurs de transport</li> <li>- Les groupes vulnérables</li> <li>- Les Femmes et groupes de femmes</li> <li>- Les jeunes et groupes de jeunes</li> </ul>
Composante 1 (Ferroviaire) : Réhabilitation de la ligne ferroviaire TCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les voyageurs et les usagers des voies ferrées</li> <li>- Les commerçants dans les emprises du projet</li> <li>- Les opérateurs œuvrant dans le secteur ferroviaire</li> <li>- Le personnel de MADARAIL dans les zones d'intervention</li> </ul>
Composante 2 (Maritime/fluviale) : Réhabilitation des ports de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les boutriers et les pêcheurs dans le Port de Mahajanga</li> <li>- Les passagers et les touristes nationaux et internationaux</li> <li>- Les piroguiers, les piroguiers motorisés et les pêcheurs œuvrant sur le Canal des Pangalanes</li> </ul>

Composantes	Parties touchées
Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dockers et les manutentionnaires</li> <li>- L'Ecole Nationale d'Enseignement Maritime (ENEM) à Mahajanga</li> <li>- Les commerçants et magasins installés sur le Quai Orange et sur la place du nouveau quai à boutre dans le Port de Mahajanga</li> <li>- Les usines, magasins installés et les commerçants œuvrant sur la rive du Canal des Pangalanes</li> <li>- Société Anjavidy, Société ADONIS</li> <li>- Le personnel des DR APMF</li> </ul>
Composante 3 (Aérien) : Réhabilitation d'aéroports secondaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les passagers et les usagers des aéroports</li> <li>- Les compagnies aériennes,</li> <li>- Les touristes nationaux et internationaux</li> <li>- Les personnels de l'ADEMA Toamasina et Tolagnaro</li> <li>- L'Aviation Civile de Madagascar</li> <li>-</li> </ul>

### 3.3 Autres parties concernées

Les parties prenantes de chaque composante du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, mais peuvent avoir un intérêt dans le projet, notamment :

*Tableau 2 : Identification des autres parties prenantes par composante*

Composantes	Autres Parties concernées
<b>Parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du projet</b>	
<p>Pour les 3 composantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ferroviaire : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</li> <li>2. Maritime et fluvial : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</li> <li>3. Aérien : Réhabilitation d'aéroports secondaires</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère des Transports et de la Météorologie qui est le Maître de l'Ouvrage, et facilite la mobilité des personnes et des biens par l'élaboration et la mise en œuvre de la politique nationale des transports</li> <li>- Comité de Pilotage et de coordination du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Président : Ministre en charge des Transports,</li> <li>- Membres : représentants des Directions générales en charge des Finances, de l'Intérieur, de la Décentralisation, des Services Fonciers, de l'Emploi, de la Population et protection sociale, de l'Agriculture, de la Santé Publique et des Transports ferroviaire, maritime et fluvial, et des Travaux Publics</li> <li>➤ Représentants du secteur privé et de l'organisation des sociétés civiles.</li> </ul> </li> </ul>

Composantes	Autres Parties concernées
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère en charge de l'Environnement et son service technique déconcentré qui est Membre du Comité Technique d'Evaluation (CTE) et assure l'évaluation, le suivi, le contrôle environnementaux des sous-projets sous EIES</li> <li>- Ministère en charge des Finances qui assurera la gestion fiduciaire du projet en préparation et tout au long du cycle du projet et régira les conditions de paiement des compensations des PAPs si les fonds d'indemnisation sont à la charge de l'Etat Malagasy</li> <li>- Ministère en charge des Services Fonciers qui assure la procédure d'acquisition à l'amiable ou à l'expropriation pour cause d'utilité publique en cas d'acquisition des terres</li> <li>- Ministère en charge de la Santé Publique et son service technique déconcentré qui renforce la veille sanitaire, la visite médicale des travailleurs, la prise en charge médicale des victimes d'EAS-HS liés au projet, les vigilances épidémiologiques ainsi que le contrôle et la sécurité sanitaire au niveau des frontières</li> <li>- Autres Services Techniques Déconcentrés : Directions régionales des Transports, du Travail et de l'Emploi, des lois sociales, de l'Environnement, de la Population et des Travaux Publics</li> <li>- ONE qui assure l'évaluation environnementale et sociale des sous-projets soumis à une EIES</li> <li>- Centres ou organismes spécialisés dans la prévention et la lutte contre les VBG/EAS-HS comme les CECJ et les Centres VONJY basés au niveau des Districts et Régions concernés</li> <li>- Gouvernorats des Régions d'intervention qui sont les autorités compétentes et premier responsable de la stratégie et de la mise en œuvre de toutes les actions de développement économique et social de sa région</li> <li>- Collectivités Territoriales Décentralisées (Communes) qui sont les autorités compétentes décentralisées des localités potentiellement concernées par le projet à un échelon inférieur au district</li> <li>- Circonscriptions administratives (Préfectures, Districts et Fokontany) qui sont des échelons administratifs subordonnées aux Commissaires principaux des Provinces relevant du Ministère en charge de l'Intérieur</li> </ul>

Composantes	Autres Parties concernées
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de la Société Civile (OSC)</li> <li>- Structure Locale de Concertation qui est un espace communal de dialogue en cas de litige</li> <li>- Comité Consultatif Régional qui est la structure de dialogue au niveau régional</li> </ul>
Composante 1 (Ferroviaire) : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unité Technique d'Exécution (UTE) : MADARAIL</li> <li>- Logistique Pétrolière</li> <li>- Prestataires de services de MADARAIL</li> <li>- Gestionnaires / concessionnaire du Port sec</li> </ul>
Composante 2 (Maritime et fluvial) : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unité Technique d'Exécution (UTE) : APMF</li> <li>- CCUOP (Comité consultatif des usagers et opérateur du port maritime et fluvial)</li> <li>- Concessionnaires dans le Port de Mahajanga : COMAMA, SEMS, Somapêche</li> <li>- Douanes</li> </ul>
Composante 3 (Aérien) : Réhabilitation d'aéroports secondaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unité Technique d'Exécution (UTE) : ADEMA</li> <li>- Aviation civile de Madagascar (ACM) qui assurera la réglementation technique et la surveillance de la sécurité dans le secteur de l'aviation civile, atteignant l'un des niveaux de mise en œuvre efficace les plus élevés en termes de SARPS (normes et pratiques recommandées) de l'OACI en Afrique subsaharienne</li> <li>- ASECNA qui est chargé du contrôle de l'espace aérien inférieur et supérieur à Antananarivo (Ivato) et Toamasina</li> <li>- Douanes</li> </ul>
<b>Parties prenantes qui peuvent avoir une influence sur le projet</b>	
<p>Pour les 3 composantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ferroviaire : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</li> <li>2. Maritime et fluvial : Réhabilitation des ports</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hommes / femmes politiques</li> <li>- Associations des femmes ou femmes entrepreneurs</li> <li>- Membres de l'Assemblée Nationale ou leurs assistants parlementaires</li> <li>- Organisations de la Société Civile (OSC)</li> <li>- Autorités traditionnelles</li> </ul>

Composantes	Autres Parties concernées
de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes 3. Aérien : Réhabilitation d'aéroports secondaires	- Forces de l'ordre - Secteur privé - Médias - Réseaux sociaux, etc.

### 3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- les femmes (femmes au foyer, femmes chef de ménage) qui sont souvent placées au second plan lors des réunions et assemblées communautaires. Elles n'ont pas le droit de parole et n'entrent pas dans les discussions sauf dans les réunions spécifiquement femmes ;
- les jeunes (chômeurs, déscolarisés) et les personnes à faible niveau d'instruction potentiellement recrutés et qui ne connaissent pas leurs droits ;
- les personnes vivant dans l'extrême pauvreté (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) ;
- les personnes handicapées (physiques et/ou mentaux) éprouvant des difficultés à se déplacer pour les réunions, à exercer certaines activités économiques ;
- les survivant(e)s de VBG/EAS-HS ;
- les personnes âgées sans soutien ni pension prévue à la retraite ;
- les personnes souffrant de maladies chroniques ;
- les ménages qui ne disposent que d'une seule source de revenus, etc. ;
- les personnes ou les ménages dont leurs biens ou activités seront impactés par le projet.

Le tableau ci-après présente les groupes vulnérables et les éventuels obstacles à l'accès à l'information.

*Tableau 3 : Les groupes vulnérables et les obstacles à l'accès à l'information*

Composantes du projet	Groupes vulnérables ou défavorisés	Obstacles qu'ils pourraient rencontrer pour accéder à l'information ou à d'autres avantages du projet
<p>Pour les 3 composantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ferroviaire : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</li> <li>2. Maritime et fluvial : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</li> <li>3. Aérien : Réhabilitation d'aéroports secondaires</li> </ol>	<p>Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté</p> <p>Les femmes chefs de ménages</p> <p>Les survivantes de VBG/EAS-HS</p> <p>Les personnes à faible niveau d'instruction</p> <p>Les jeunes (chômeurs, déscolarisés) potentiellement recrutés et qui ne connaissent pas leurs droits</p> <p>Les ménages qui ne disposent que d'une seule source de revenu, etc.</p>	<p>Manque d'éducation, illettrés</p> <p>Accès limité aux ressources et opportunités</p> <p>La discrimination</p> <p>Absence des canaux de signalement et manque de confidentialité sur le traitement du survivant EAS-HS</p> <p>Manque d'information sur le projet</p> <p>Manque d'information sur la qualification et le profil requis au poste</p> <p>Non transparence du recrutement des mains d'œuvres locales</p> <p>Absence pour traitement de la maladie chronique</p> <p>Les barrières linguistiques</p>
<p>Pour les composantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ferroviaire : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</li> <li>2. Maritime et fluvial : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</li> </ol>	<p>Les personnes ou les ménages dont leurs biens ou activités sont impactés par le projet</p>	<p>Récalcitrants au projet</p> <p>Manque d'information sur le projet</p> <p>Manque d'information sur les procédures d'acquisition des terres et de paiement des indemnités</p> <p>Manque d'éducation, illettrés</p> <p>Absence durant les périodes d'information et de sensibilisation sur le démarrage et la mise en œuvre du projet</p> <p>Absence durant les périodes du recensement des PAPs et de l'inventaire des biens impactés</p>

Composantes du projet	Groupes vulnérables ou défavorisés	Obstacles qu'ils pourraient rencontrer pour accéder à l'information ou à d'autres avantages du projet
		<p>Enfant mineur ou propriétaire de bien ne possédant une Carte d'Identité Nationale (CIN)</p> <p>Occupant traditionnel ou héritier ne possédant aucune pièce justifiant la propriété de ses biens</p>

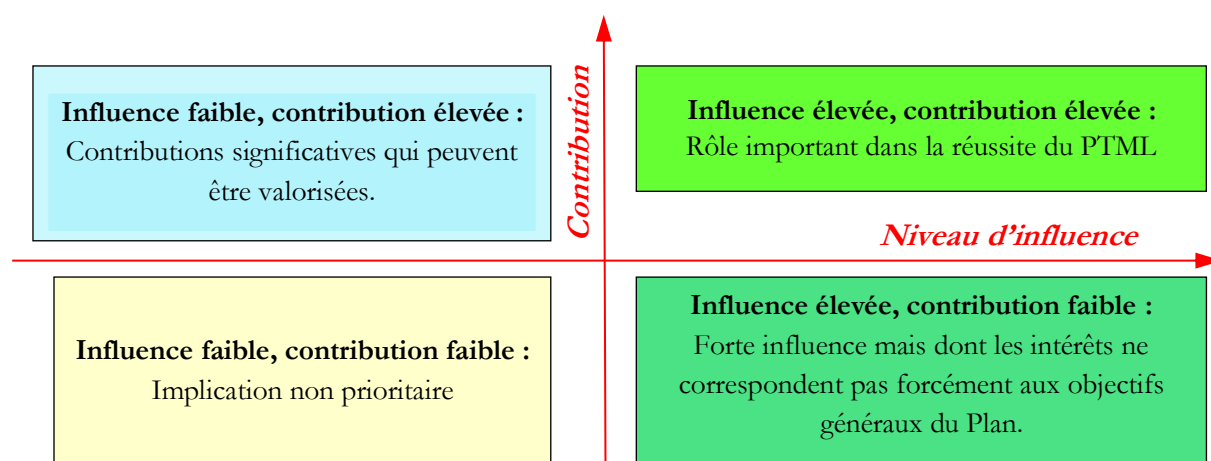
Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront informés et consultés par des moyens spécifiques, le cas échéant. Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

### 3.5 Analyse du niveau d'intérêt et du degré d'influence des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du PTML est une approche structurée permettant de comprendre les intérêts, les pouvoirs, le niveau d'influence de chaque acteur, afin de mieux répondre à leurs besoins ainsi qu'à leurs préoccupations. Dans la pratique, il s'agit d'un outil de gestion des parties prenantes, surtout en cas de divergence d'intérêts et avec des ressources limitées, alors même qu'il faut arriver à prioriser les actions et à équilibrer les intérêts.

L'analyse est basée sur le schéma conceptuel d'Ofman suivant la figure 1 ci-dessous :

*Figure 1 : Schéma conceptuel d'Ofman*



Selon le quadrant dans lequel la partie prenante se trouve, l'application aux activités du projet PTML donne la matrice du tableau ci-dessous :



*Tableau 4 : Matrice des intérêts et de l'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
<b>Parties Prenantes affectées par le Projet</b>				
Structure de pilotage et de gestion (centrale et régionale)	Atteinte de l'objectif fixé et atteinte des résultats escomptés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir de prise de décision stratégique, exécution des activités</li> <li>• Pouvoir d'approbation : plan de travail, budget, rapports d'activités</li> </ul>	Elevé	Elevé
Ministère de tutelle (MTM)	Atteinte des objectifs fixé et atteinte des résultats escomptés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir de prise de décision stratégique, exécution des activités</li> <li>• Pouvoir d'approbation : plan de travail, budget, rapports du projet</li> </ul>	Elevé	Elevé
Organismes de mise en œuvre (UCP, UTE MADARAIL, UTE APMF, UTE ADEMA)	Réalisation et suivi des activités  Atteinte de l'objectif fixé et atteinte des résultats escomptés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir de prise de décision stratégique, exécution des activités</li> <li>• Pouvoir d'approbation plan de travail, budget, rapports du projet</li> <li>• Pouvoir de passation des marchés pour le recrutement des Entreprises, MdC et gestion des contrats</li> <li>• Supervision, sensibilisation</li> </ul>	Elevé	Elevé
Opérateurs privés : secteur ferroviaire, secteurs portuaire et aéroportuaire	Avantages financiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lobbying</li> </ul>	Elevé	Faible
Ménages affectés par le projet Individus ou groupes vulnérables	Opportunité d'augmenter leur résilience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considération de leurs avis lors des consultations publiques</li> <li>• Traitement des plaintes</li> </ul>	Elevé	Faible
<b>Autres parties prenantes</b>				
Opérateurs privés et usagers dans le secteur ferroviaire (Gestionnaires /	Les activités initiées par le Projet pourraient être des sources d'amélioration de leurs conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir d'adoption des mesures de sécurisation instaurées dans les zones concernées par les travaux</li> </ul>	Elevé	Faible

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
concessionnaires du Port sec), du secteur portuaire (CCUOP)et du secteur aéroportuaire (ACM)	d'interventions au niveau du port Les mesures d'atténuation des perturbations, des risques et dangers			
Politiciens	Intérêt qui peut être « politique »	Varie selon le cas	Elevé	Faible
Parlementaires	Intérêt qui peut être « politique »	Varie selon le cas	Elevé	Faible
Services techniques déconcentrés impliqués et les CTD	Atteinte de l'objectif fixé en accordant une grande importance à la réussite du Projet.  Contribution au Développement économique et social local	Collaboration dans la mise en place et le fonctionnement du MGP  Partenariat sur les mesures de prévention et réponse EAS-HS  Facilitation sur l'obtention des diverses autorisations	Elevé	Elevé
Médias Réseaux sociaux	Atteinte de large public  Diffusion rapide des informations  Interaction avec les usagers et recueil de leurs avis, les appréciations et feedback sur le projet  Renforcement de la crédibilité du projet	Diffusion des informations sur les activités du projet  Recueil des commentaires du public en temps réel  Facilitation dans la mobilisation des usagers et parties prenantes dans les activités du projet	Elevé	Elevé
Organisation de la société civile	Défend les intérêts générés par le projet	Observations Collecte d'informations Lobbying	Elevé	Elevé
Autorités traditionnelles	Renforcement de leur position sociale au sein de la société en tant qu'acteur sollicité dans la résolution des conflits sociaux	Collaboration dans la résolution des conflits	Faible	Elevé
Forces de l'ordre	Pas de pouvoirs spécifiques quant à la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de situation à partir des indications de la base de données sur</li> </ul>	Faible	Faible

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
	réalisation des activités du projet	<p>les accidents (zones accidentogènes, périodes d'affluence...), la sécurité / sûreté et revue des modes d'intervention pour mieux sécuriser la zone du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration avec les forces de l'ordre sur le stockage et le transport des matériaux explosifs à utiliser dans une carrière par exemple...</li> <li>• Maintien de l'ordre public en cas de conflits</li> </ul>		

Par rapport à la position (et au classement) des parties prenantes sur les plans « intérêt » et « niveau d'influence » (et, implicitement, niveau de pouvoir) tout le long du cycle du Projet, le Projet adoptera et entretiendra des relations et actions différentes (stratégies d'approche) telles que synthétisées dans le tableau ci-après :

**Tableau 5 : Recommandations d'action par rapport au profil des parties prenantes**

Profil des parties prenantes	Verbe d'action	Recommandations d'actions pour le Projet
Influence élevée, intérêt élevé	A engager avec attention	Les parties prenantes de cette catégorie constituent les principaux collaborateurs du Projet et il est recommandé de raffermir davantage les liens avec eux (organisation de rencontres régulières)
Influence élevées, intérêt faible	A satisfaire	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 ne pas négliger la communication avec eux en leur fournissant les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet
Influence faible, intérêt élevé	A tenir informées	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	A surveiller	Ces parties prenantes ne doivent pas être considérées comme figées dans ce groupe. Leur profil peut s'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

## 4 RÉSUMÉ DE LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES À LA PRÉPARATION DU PROJET

### 4.1 Résumé des consultations publiques

Au cours de la préparation du projet, des réunions de consultations publiques ont été organisées par les UTE APMF et ADEMA durant les mois d'août et septembre 2025. L'UTE MADARAIL n'a pas pu organiser des consultations publiques faute de ressources ; ce sont les résultats des consultations publiques effectuées en 2021 dans le cadre du projet qui sont rapportés dans ce document.

Pour les quatre composantes, les consultations publiques peuvent se résumer comme suit :

*Tableau 6 : Résumé des consultations publiques*

Dates	Réunions tenues	Lieux	Nombre de participants
<b>Composante 1 (Ferroviaire) : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</b>			
14/07/2021	Réunions d'information dans les régions Alaotra Mangoro et Atsinanana	CU Moramanga CU Toamasina	25 29
21/07/2021	Réunions d'information dans la région de Vakinankaratra	CU Antsirabe	16
18/08/2021	Réunions d'information dans la région Analamanga	CU Antananarivo	16
<b>Consultations publiques sur la ligne TA</b>			
21/08/2021 au 28/08/2021	Consultations publiques dans la région Analamanga	CR Tanjombato, Ankaraobato, Bongatsara et Ambohijanaka	147
<b>Consultations publiques sur la ligne TCE</b>			
13/07/2021 au 24/08/2025	Consultations publiques dans la région Analamanga	CR Ambohimambola, Anjeva Gare, Alarobia, Carion, Sambaina, Manjakandriana	336
14/07/2021 au 17/09/2021	Consultations publiques dans la région Atsinanana	CU Toamasina, CR Amboditandroho, Brickaville, CR Fanasana, Lohariandava, Razanaka/Vohipeno, Andekaleka, Ambatovola, Ambinaninony, Andovoranto, Anivorano	290
15/07/2021 au 10/08/2021	Consultations publiques dans la région Alaotra Mangoro	Ampasimpotsy, Ambatovola, Andasibe, Anosibe Ifody, Moramanga	129

Dates	Réunions tenues	Lieux	Nombre de participants
<b>Composante 2 (Maritime et fluvial) : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</b>			
<b>Consultations publiques au Port de Mahajanga</b>			
31/07/2025	Visite de courtoisie auprès du Gouvernorat Mahajanga	Mahajanga	5
31/07/2025	Préfecture Mahajanga	Mahajanga	4
31/07/2025	Visite de courtoisie auprès de la Mairie de Mahajanga	Commune Mahajanga	4
31/07/2025	Visite de courtoisie auprès du Fokontany	Mahajanga be	3
04/08/2025	Consultation publique sur le projet de réhabilitation du Port de Mahajanga	Région Boeny	43
04/08/2025	Réunion d'information et consultation du personnel de la DR APMF	DR APMF Mahajanga	15
<b>Consultations publiques à Manangareza Toamasina sur le Canal des Pangalanes</b>			
01/09/2025	Visite de courtoisie auprès de la Région	Région Atsinanana	8
02/09/2025	Consultation publique sur le canal des Pangalanes	Grande salle du bureau Port fluvial Manangareza	21
<b>Composante 3 (Aérien) : Réhabilitation d'aéroports secondaires</b>			
<b>Consultations publiques à Toamasina</b>			
31/07/2025	Réunion avec le personnel de l'entité aéroportuaire de Toamasina	Salle d'embarquement national de l'Aéroport de Toamasina	16
01/08/2025	Visite de courtoisie auprès de la Région Atsinanana	Bureau du SG de la Région Atsinanana	4
01/08/2025	Visite de courtoisie auprès du Préfet de Toamasina	Bureau de la Préfecture à Toamasina	4
01/08/2025	Visite de courtoisie auprès de la Commune Suburbaine de Toamasina	Bureau de la Commune Suburbaine de Toamasina	4
01/08/2025	Consultations des femmes vulnérables	Salle d'embarquement national de l'Aéroport de Toamasina	17
02/08/2025	Consultation publique auprès des riverains et des personnes concernées par le projet à Toamasina	Fokontany Ambalamanasy Toamasina	72
<b>Consultations publiques à Tolagnaro</b>			
28/07/2025	Réunion de sensibilisation du personnel ADEMA de Tolagnaro et présentation du projet PTML	Salle d'arrivée de l'aérogare de Tolagnaro	19
29/07/2025	Réunion de consultation des autorités locales (DRTM, SG de la Région Anosy et trois Fokontany) et présentation du projet PTML	Bureau du Gouverneur de la région Anosy	09
29/07/2025	Réunion avec le DRTM, le SG de la Préfecture de Tolagnaro	Bureau du SG de la Préfecture Tolagnaro	05

<b>Dates</b>	<b>Réunions tenues</b>	<b>Lieux</b>	<b>Nombre de participants</b>
29/07/2025	Réunion d'information et de consultation des autorités locales (DRTM, l'adjoint au Maire et les Fokontany) et présentation du projet PTML	Bureau de la Commune urbaine de Tolagnaro	11
01/08/2025	Réunion de consultation des entités aéroportuaires de Tolagnaro et présentation du projet PTML	Salle d'arrivée de l'aérogare de Tolagnaro	33
02/08/2025	Réunion de consultation des femmes riveraines et présentation du projet PTML	Salle d'arrivée de l'aérogare de Tolagnaro	429
09/08/2025	Consultation publique auprès des communautés riveraines de l'aéroport de Tolagnaro	Grande salle de réunion de la Commune urbaine de Tolagnaro	732

Les procès-verbaux ainsi que les comptes-rendus de ces consultations publiques sont inclus dans un document à part intitulé “ *Procès-verbaux et comptes-rendus des diverses consultations publiques dans le cadre du Plan de Mobilisation des parties prenantes* ” et qui sont publiés en parallèle au présent PMPP.

La synthèse des informations recueillies pour quelques entités de chaque catégorie de partie prenante est décrite dans le tableau suivant :

*Tableau 7 : Synthèse des informations recueillies durant les consultations publiques (composante 1)*

Points discutés	Préoccupations	Solutions proposées
<b>Composante 1 (Ferroviaire) : Réhabilitation de la ligne ferroviaire Tananarive – Côte Est (TCE)</b>		
<b>1.1 Synthèse des consultations publiques menées sur le réseau nord (TCE)</b>		
Compensation des biens affectés	<p>Sous-évaluation de la valeur des biens affectés</p> <p>Droit des PAPs relatif à la compensation des biens non formel (constructions illicites)</p> <p>Absence des documents administratifs des biens affectés</p> <p>Droit des locataires relatif à la compensation</p>	<p>L'évaluation des biens sera effectuée pendant la mise en œuvre du projet par un Comité Administrative d'Evaluation au prix du marché actuel.</p> <p>Tous les biens touchés par le projet seront évalués et compensés</p> <p>Communiquer le calendrier de compensation aux PAPs</p> <p>Compenser les biens touchés avant le début des travaux</p> <p>Les documents administratifs seront nécessaires comme pièces justificatives à la compensation</p> <p>Les locataires seront compensés en fonction de leur loyer</p>
EAS-HS	Risque de EAS-HS lié à l'afflux des travailleurs pendant la réhabilitation des lignes ferroviaires	Respecter les clauses environnementales et sociales. Des mesures particulières seront prises pour prévention, collaboration avec les services régionaux de la population
Sécurité des biens et des personnes	Réglementations sur la protection des riverains pendant les travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des mesures relatives au risque d'accident vont être entreprises</li> <li>- Mettre en place de panneaux de signalisation pour prévenir les risques d'accident</li> </ul>
Emploi	Non-considération de la compétence locale lors de la réalisation des travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les clauses environnementales et sociales dont la priorisation de recrutement des mains d'œuvres locales suivant les compétences requises et en considérant l'approche genre</li> <li>- Informer les notables et les responsables au niveau communal sur la mise en œuvre des travaux</li> </ul>

Points discutés	Préoccupations	Solutions proposées
Activité économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baisse de la production vivrière et de revenus des ménages affectés par le Projet liés à la perte de terrain</li> <li>- Incertitude des PAPs quant à la poursuite des activités agricoles dans la zone d'emprise du projet</li> <li>- Calendrier des travaux de réhabilitation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les PAPs pourront cultiver leur terrain avant les travaux</li> <li>- Communiquer le calendrier des travaux</li> </ul>
Infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répercussion des travaux de réhabilitation des réseaux ferroviaires sur les rizières</li> <li>- Risque d'obstruction des canaux d'irrigation lors des travaux</li> </ul>	Respecter les clauses environnementales et sociales
Zone d'emprise	<p>Extension ultérieure de la zone d'emprise</p> <p>Réduire la zone d'emprise à moins de 5 m</p>	La zone d'emprise est fixée par MADARAIL, en fonction des travaux préconisés
Site de réinstallation	Emplacement de site de réinstallation pour les PAPs à déplacer	Collaborer avec les autorités communales pour la recherche de site de recasement
Accès à l'eau potable	Problème d'accès à l'eau potable	Faciliter l'accès à l'eau potable de la population locale.
Projet de relance MADARAIL	Mise en place d'un comité regroupant les représentants de service technique au niveau régional	Proposition notée
Site pour marchands ambulants	Terrain pour déplacer les marchands ambulants affectés par le projet	Collaboration avec les autorités communales et fokontany pour trouver des terrains disponibles
Gestion de plaintes	Résolution de conflits en cas d'anomalie	Un CRL au niveau fokontany et Communes s'occupera de l'enregistrement et de traitement des litiges



Points discutés	Préoccupations	Solutions proposées
<b>1.2 Résultat de la consultation publique à Andronrakely</b>		
Site du projet	Le site d'installation du projet correspond à une vaste plaine exploitée par les riverains.	<p>Le PGES suggère l'établissement et la mise en œuvre d'un Plan de Réinstallation (PR) pour évaluer les activités impactées par le projet et définir les mesures de compensation justes et équitables</p> <p>La mise en œuvre d'un Plan de réinstallation constituera un préalable avant le démarrage des travaux.</p>
Fiche de présence lors de la consultation publique	La signature de la fiche de présence de la réunion de consultation risque d'être considérée comme une approbation au projet	<p>La réunion organisée consiste à informer et à consulter le public sur leurs préoccupations et opinions sur le projet.</p> <p>Ce chapitre du rapport EIES développe les informations recueillies lors de la réunion de consultation.</p>
Libération des emprises	<p>Le démarrage des travaux va surprendre la population alors que des cultures, des briques et des habitations sont encore présents sur site.</p> <p>Les droits des personnes affectées ne seront pas pris en compte par le projet.</p> <p>Les procédures effectivement appliquées ne sont pas toujours conformes à celles annoncées préalablement.</p>	<p>Des campagnes d'information et de sensibilisation sont proposées dans le programme d'atténuation des impacts. Elles ont pour but entre autres d'informer les populations sur les calendriers et l'avancement des travaux.</p> <p>Le cadre réglementaire applicable au projet, incluant les textes relatifs aux expropriations, est développé dans le chapitre 3 du rapport EIES.</p> <p>La mise en œuvre d'un Plan de réinstallation constituera un préalable avant le démarrage des travaux. Il traitera spécifiquement des mesures pour les PAPs, dans le respect des textes réglementaires.</p>
Impact du projet	La réalisation du projet augmentera le risque d'inondation dans la zone.	<p>La gestion des eaux superficielles est traitée dans les mesures d'atténuation de l'EIES.</p> <p>Une étude d'impact hydraulique doit être initiée par MADARAIL.</p>

Points discutés	Préoccupations	Solutions proposées
	La réalisation du projet entraînera un développement certain, mais au détriment des occupants actuels de son milieu récepteur.	Les mesures d'atténuation incluent la mise en œuvre d'un Plan de réinstallation / compensation, notamment pour assurer tout au moins le maintien du niveau de vie actuel des personnes affectées.  Des pistes d'actions d'insertion sociale du projet sont proposées dans le Plan de Gestion Environnementale et Sociale, suivant les requêtes recueillies lors de la consultation publique.
	Le projet va causer des problèmes sociaux comme l'insécurité ou la dégradation des infrastructures routières.	Des plans de gestion environnementale spécifiques, dont un plan santé et sécurité ainsi qu'un plan de gestion de la circulation des véhicules et engins du projet, seront demandés aux entreprises en charge de travaux.  Le traitement des plaintes est proposé dans la gestion des aspects sociaux.
Emploi et consultation des femmes	Les travaux vont recruter des travailleurs sans considération des mains d'œuvre disponibles localement.  Les femmes ont du mal à chercher du travail avec des contractants étant donné que la plupart d'entre elles ne disposent pas de diplômes requis par les employeurs. Elles sollicitent leur recrutement lors de l'exécution des travaux  Les éventuelles exploitation et abus des enfants durant l'exécution des travaux	Le cadre réglementaire applicable inclut les textes sur le travail et le recrutement. Le PGES intègre des prescriptions relatives à la nécessité d'insertion sociale du projet, dont la préférence au recrutement local pour des compétences équivalentes. Le recrutement local figure parmi les éléments du programme de suivi environnemental.

Source : Documents EIES et PR des travaux de réhabilitation de lignes ferroviaires du réseau nord (TCE), de la construction de la voie bifurcation reliant la ligne TCE à la ligne Andronrakely– Janvier 2022

*Tableau 8 : Synthèse des informations recueillies par catégorie de PP durant les consultations publiques au Port de Mahajanga et au Canal des Pangalanes (composante 2)*

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
<b>Composante 2 (Maritime et fluvial) : Réhabilitation des ports de Mahajanga et Toliara, et du canal des Pangalanes</b>				
<b>2.1. Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet au Port de Mahajanga</b>				
Fokontany	Projet générant d'avantage d'emplois pour les riverains	Problèmes durant la relocalisation des personnes affectées par le projet  Risques d'EAS-HS face à l'afflux des mains d'œuvre	Priorisation de la main d'œuvre locale (habitants du fokontany)  Gestion efficace des plaintes des populations affectées	Inscrire dans les clauses contractuelles de l'entreprise la priorité d'embauche pour la population riveraine  Mettre en place un mécanisme opérationnel de gestion des plaintes  Elaborer et mettre en œuvre un plan d'action EAS-HS, incluant le Programme d'information / sensibilisation EAS-HS auprès de la population riveraine et le personnel de l'entreprise
Commune	Réalisation du projet contribuant à l'objectif de faire de Mahajanga le 2 <sup>e</sup> grand port de Madagascar	Désorganisation à Marolaka	Impliquer la commune urbaine dans les études  Restauration des opérations de transport de voitures dans le port de Mahajanga	Informier régulièrement les autorités locales des différentes phases du projet  Impliquer les autorités dans les consultations Mettre en place des organisations provisoires adaptées pour les piroguiers et les boutriers
Préfecture	Contribution au développement de la ville	Risque de réticence des PAPs	Consultation inclusive de toutes les parties prenantes	Organiser des consultations impliquant toutes les parties prenantes
Région	RAS	Mauvaise gestion des Impacts négatifs du projet	RAS	Élaborer et appliquer un Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES)

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
Direction Régionale des Transports et de la Météorologie	Soutien au projet	RAS	RAS	RAS
<b>2.2. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet de réhabilitation du Port de Mahajanga</b>				
CCUOP	Projet permettant la mise aux normes des infrastructures	<p>Perturbation des organisations existantes sur les quais</p> <p>Espace insuffisante pour les piroguiers et boutriers</p>	<p>Concertation avec les usagers définir de nouvelles organisations</p> <p>Accès des dockers et piroguiers à la place du nouveau quai à boutres pendant les travaux</p> <p>Utilisation provisoire du terrain carénage avant le démarrage des travaux</p>	<p>Mettre en place toutes les organisations provisoires en concertation avec l'ensemble des parties prenantes</p> <p>Aménager un espace à l'Est du nouveau quai à boutres à Marolaka pour accueillir les piroguiers déplacés.</p> <p>Ces piroguiers seront avisés bien avant des dispositions à prendre et des changements durant les travaux</p> <p>Autoriser l'utilisation provisoire du terrain carénage avant les travaux, avec obligation de libération avant leur commencement</p>
Riverains	Soutien au projet	Perte d'accès au bain-douche dans l'emprise du projet	Maintien de ce service jugé essentiel	Intégrer dans le projet l'aménagement de nouvelles infrastructures, incluant toilettes et bain-douche sur le futur quai aux boutres
Boutriers/ piroguiers	Soutien au projet	Risque de perte d'accès aux zones de débarquement/embarquement	Maintien de zones d'activité	Nouvelles organisations en concertation avec les parties prenantes Dialogue continu entre APMF et boutriers-piroguiers

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
Groupe de femmes commerçantes	Soutien au projet	Perte de moyen de subsistance	Accompagnement spécifique des commerçantes Priorité des commerçantes et vendeurs dans l'attribution des espaces dans le futur quai au boutre	Aménager un espace restauration sur le futur quai au boutre et prioriser les commerçants et vendeurs ayant déjà des contrats avec APMF  Mettre en œuvre Plan de Relocalisation des Moyens de Subsistance
<b>2.3. Parties prenantes de mise en œuvre du projet de réhabilitation du Port de Mahajanga</b>				
Direction régionale APMF Mahajanga	Soutien au projet	Sous-effectif du personnel	Meilleure communication entre l'APMF siège et la direction régionale	Renforcer le personnel  Renforcer la communication entre les responsables
<b>2.4. Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet sur le Canal des Pangalanes</b>				
Fokontany	Projet générant d'avantage d'emplois pour les riverains	Problèmes durant la relocalisation des personnes affectées par le projet	Priorisation de la main d'œuvre locale (habitants du fokontany)  Gestion efficace des plaintes des populations affectées	Inscrire dans les clauses contractuelles de l'entreprise la priorité d'embauche pour la population riveraine  Mettre en place un mécanisme opérationnel de gestion des plaintes
Commune	Projet portant un impact positif majeur pour toute la région Atsinanana  Sollicitation pour une mise en œuvre du projet aussi rapidement que possible.	RAS	Impliquer la commune urbaine dans les études  Restauration de la navigation intérieure sur le Canal de Pangalanes  Mettre en place des organisations provisoires adaptées pour les	Informier régulièrement les autorités locales des différentes phases du projet  Une nouvelle consultation publique sera organisée en amont du démarrage du projet impliquant toutes les parties prenantes

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
			exploitants du Canal de Pangalanes et les opérateurs du port fluvial Manangareza  Poursuite du projet de réhabilitation de l'axe reliant Manangareza à Hopitaly-Be pour le centre-ville de Toamasina	
Préfecture	Soutien total au projet Contribution au développement de la ville	RAS	Consultation inclusive de toutes les parties prenantes	Organiser des consultations impliquant toutes les parties prenantes
Région	RAS	Mauvaise gestion des Impacts négatifs du projet	RAS	Élaborer et appliquer un Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES)
Direction Régionale des Transports et de la Météorologie	Soutien au projet Réalisation du projet contribuant au développement économique de la Région	RAS	Impliquer la DRTM Atsinanana dans les études ainsi qu'au suivi de la mise en œuvre du projet	RAS
<b>2.5. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet sur le Canal des Pangalanes</b>				
CCUOP	Projet permettant la mise aux normes des infrastructures	Perturbation des organisations existantes sur les ports Espace insuffisante pour les piroguiers	Préoccupations des usagers relatives à l'organisation de la navigation durant la période des travaux	Mettre en place toutes les organisations provisoires en concertation avec l'ensemble des parties prenantes Les usagers seront informés de l'ensemble des mesures organisationnelles prévues durant la période des travaux,

*Tableau 9 : Synthèse des informations recueillies par catégorie de PP durant les consultations publiques à Toamasina et Tolagnaro (composante 3)*

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
<b>Composante 3 (Aérien) : Réhabilitation des aéroports secondaires</b>				
<b>3.1. Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet</b>				
Autorités et Collectivités territoriales : Fokontany, Commune, District, Région, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet perçu comme une opportunité majeure de développement régional et d'amélioration des infrastructures</li> <li>- Reconnaissance de l'importance stratégique de la modernisation aéroportuaire</li> <li>- Les Autorités un appui face aux projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact sur populations riveraines</li> <li>- Les aménagements non conformes (Système de drainage dans l'ensemble depuis l'amont jusqu'en aval, en passant par l'aéroport)</li> <li>- Constructions sauvages</li> <li>- Intégration des autorités locales (Maires et Chef Fokontany) avant la mise en œuvre du projet pour la délivrance des diverses autorisations</li> <li>Risques d'acte EAS-HS face à l'afflux des mains d'œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emploi local, transparence</li> <li>- Aucun risque d'inondation pour Toamasina</li> <li>- Réalisation du projet</li> <li>- Règle d'urbanisme respecté autour de l'Aéroport</li> <li>- Impliquer d'avantage la Région pour Toamasina</li> <li>- Afflux des vols et du nombre des passagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission régulière des avis et des préoccupations à la Direction Générale d'ADEMA et aux ministères</li> <li>- Organisation de réunions périodiques avec les collectivités</li> <li>- Etude et aménagement en amont et en aval des drainages pour éviter les stagnations d'eaux selon Monsieur le Maire de Toamasina II</li> <li>- Educations citoyennes avec sensibilisation sur la préservation des infrastructures aéroportuaires selon Monsieur le Préfet de Toamasina</li> <li>- Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'action</li> </ul>

Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
				EAS-HS, y compris les sensibilisations des riverains sur les mesures de prévention et de réponse EAS-HS
<b>3.2. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet</b>				
Riverains, associations, ONG, services publics, et usagers, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet perçu comme une opportunité de développement régional</li> <li>- Sécurité améliorée, modernisation</li> <li>- Opportunité de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité lors des mises en œuvre</li> <li>- Nombreuses zones inaccessibles et non surveillées (buissons, arbustes, ...) dans l'emprise aéroportuaire</li> <li>- Irresponsabilité de la population pour la préservation des infrastructures</li> <li>- Chaussée de la piste dégradée</li> <li>- Dégagement d'une zone de 3.00 mètres à l'extérieur de la clôture durant les études et les travaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recrutement prioritaire des jeunes et des femmes locales</li> <li>- Information transparente et continue sur l'avancement et les impacts</li> <li>- Indemnisation juste en cas de préjudice</li> <li>- Mesures spécifiques pour protéger les groupes vulnérables</li> <li>- Mesure d'accompagnement</li> <li>- Accès aux zones inaccessibles actuellement afin d'améliorer la sécurité de l'exploitation aéroportuaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répartition équitable des postes de travail entre les Fokontany concernés</li> <li>- Organisation de campagnes d'information régulières</li> <li>- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement social et économique</li> <li>- Trouver des zones dégagées autour de la clôture, sans construction, afin d'assurer les circuits de ronde, évitant les démolitions d'habitation à Toamasina.</li> </ul>
<b>3.3. Parties prenantes de mise en œuvre</b>				
ADEMA, entités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernisation des infrastructures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact sur les conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réhabilitation et renforcement des infrastructures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation continue du personnel</li> </ul>



Emetteur	Perceptions	Préoccupations	Attentes	Solutions proposées
aéroportuaires, Autorités locales	- Développement aéroportuaire			- Suivi régulier des conditions de travail et respect des engagements sociaux

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

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l'institution.

*Tableau 10 : Tableau récapitulatif du PMPP*

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/ dates	Lieux
<b>ETAPE DE LA PREPARATION DU PROJET</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorités et collectivités locales</li> <li>- Communautés locales et riverains</li> <li>- Personnels des UTE respectives au niveau local</li> <li>- Les usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aéroportuaires</li> <li>- Associations et ONG locales</li> <li>- Services techniques déconcentrés</li> <li>- Opérateurs économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter le projet et les activités de chaque composante</li> <li>- Informer sur la poursuite de la préparation des dossiers pour la requête de financement du projet auprès de la Banque mondiale</li> <li>- Collecter les avis, préoccupations et les propositions et feedbacks des parties prenantes. Rassurer que ce processus continue à chaque étape du projet</li> </ul>	Consultations publiques globales Réunions d'informations Réseaux sociaux Site web du projet	UTE	Une fois	Par zone d'intervention

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/ dates	Lieux
	- Présenter les risques et enjeux environnementaux et sociaux afférents au projet				
Comité de Pilotage du Projet Comité Consultatif régional Direction de la Dette Publique et Direction de la Comptabilité Publique au sein du Ministère de l'Economie et des Finances Opérateurs économiques Organisation des sociétés civiles	- Informer sur le projet, la consistance des études et travaux, ainsi que les objectifs de chaque composante du projet - Informer sur les zones d'intervention et planifier les activités techniques en cohérence avec les activités de chaque composante	Réunion technique Atelier de travail Courriel, lettres	MTM UTE	Une fois pour le Comité de Pilotage du Projet, le Comité Consultatif régional, les opérateurs économiques et les organisations des sociétés civiles  Autant que nécessaire pour les deux Directions du MEF	Au niveau national
Ministères en charge de l'évaluation environnementale (EE)	- Remplir la fiche de tri des sous-projets, et envoyer (version papier et électronique) à l'ONE pour évaluation et catégorisation	Courriel, lettres Consultation des documents du projet Séances de travail entre l'UTE et le Ministère	UTE	Une fois	Au niveau central
- Autorités locales et collectivités territoriales décentralisées - Communautés locales et riverains	- Collecter les points de vue des publics, leurs préoccupations, et leurs suggestions concernant les	Enquêtes publiques	ONE/CTE UTE	Une fois	A divers niveaux : local,

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/dates	Lieux
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Groupes vulnérables</li> <li>- MTM</li> <li>- Services techniques déconcentrés</li> <li>- Usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aéroportuaires</li> <li>- Opérateurs économiques</li> <li>- Personnels des UTE au niveau régional et local</li> </ul>	impacts significatifs et enjeux environnementaux et sociaux du projet	Audiences publiques			régional et national
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministères sectoriels</li> <li>- Usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aéroportuaires</li> <li>- Opérateurs économiques</li> <li>- Grand public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser le résumé des documents EIES/PR et des documents pertinents sur le projet</li> <li>- Informer les impacts environnementaux et sociaux, mesures d'optimisation et d'atténuation</li> </ul>	Site web du projet Site web des UTE Dépliants Résumé en langue compréhensible des bénéficiaires	UCP UTE	Une fois	Au niveau central (site web) Au niveau local (dépliants, résumé)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorités locales et collectivités territoriales décentralisées (Gouverneurs, Chefs de districts, Communes et Fokontany, force de l'ordre)</li> <li>- Communautés locales et riverains</li> <li>- Services techniques déconcentrés</li> <li>- Opérateurs économiques et dans les secteurs ferroviaires, portuaires et aériens</li> <li>- Associations et ONG locales</li> <li>- Usagers des réseaux ferroviaires,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et présenter les activités du projet, la durée des travaux, la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes externe (objectifs, fonctionnement, types de plaintes, mode de traitement et gestion des plaintes, prise en main) et recevoir des commentaires en retour sur ces activités.</li> <li>- Informer les usagers finaux des avantages des sous-projets pour chaque composante</li> </ul>	Atelier régional de lancement du Projet Réunion officielle (présentielle et/ou virtuelle)	MTM UCP UTE	Une fois Avant le démarrage effectif du projet	Au niveau régional et national

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/ dates	Lieux
portuaires et aériens - Les jeunes, groupes de jeunes et les femmes - Les groupes vulnérables					
- Autorités locales et collectivités territoriales décentralisées - Communautés locales et riverains - Les personnes et ménages susceptibles d'être affectés par le projet - Les groupes vulnérables et défavorisés des localités concernées - Les usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aériens	- Présenter et informer les activités pour chaque composante du projet - Informer les droits des parties touchées conformément aux politiques et pratiques nationales (les procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique) et celles de la Banque Mondiale (NES 5) en matière de déplacements et réinstallation des PAPs, y compris les personnes vulnérables, ou de restauration des moyens de subsistance. - Rassurer (surtout les groupes de femmes, les éventuelles PAPs et les groupes vulnérables) qu'ils auront le droit de recevoir toutes les informations importantes sur le projet, dans une langue et un format qui leur seront compréhensibles. Si quelque chose n'est pas clair, ils pourront demander des explications additionnelles - Présenter un planning prévisionnel sur la réalisation du recensement, de	Réunions formelles Affiches Annonces médiatiques sur le planning de réalisation du recensement et de l'inventaire des biens impactés par le projet	UCP UTE	Une fois	Au niveau local

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/dates	Lieux
	l'inventaire des biens susceptibles d'être affectés par le projet et les pièces requises aux paiements des indemnisations				
<b>ETAPE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET</b>					
Autorités locales et collectivités territoriales décentralisées (Gouvernorats, Districts, Préfectures, Communes, Fokontany)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire des visites de courtoisie</li> <li>- Informer sur le démarrage effectif du projet, sur la collaboration attendue sur la mise en place et le fonctionnement du MGP, sur les formations et le renforcement de capacité relatifs aux mesures sécuritaires, environnementales et sociales, sur la procédure de recrutement des mains d'œuvres locales</li> </ul>	Entretien individuel	UTE Entreprises Maître d'œuvre Autres prestataires	Une fois	A divers niveaux et par zone d'intervention
Toutes les parties prenantes au niveau central, régional et local	Informier le public sur : le démarrage effectif du projet, la consistance, la durée, la procédure et le planning de déplacement, réinstallation, le processus de paiement des indemnisations, la sécurisation des emprises, les mesures sécuritaires	Réunions avec les Communes, Fokontany concernés et les PAPs Médias Réseaux sociaux Site web Affichages	MTM UTE UCP Entreprises Maître d'œuvre Autres prestataires	Au démarrage effectif des travaux de chaque composante du projet et en continu jusqu'à la libération totale des emprises	A divers niveaux et par zone d'intervention

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/ dates	Lieux
UTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à la formation et au renforcement de capacité sur le CES de la Banque mondiale, les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires pour les services portuaires et aériens, induction sur la sécurité de chantier, la prévention et atténuation des risques de VBG/EAS-HS, le MGP, les techniques de monitoring et de rapportage</li> <li>- Présenter l'arrangement institutionnel et le système de remontée des informations</li> <li>- Faire une évaluation post formation et un suivi formatif</li> </ul>	Séances de formation et de sensibilisation	UCP	Une fois au démarrage du projet Semestriellement	Au niveau central
Bureaux d'Etudes Entreprises Maître d'œuvre Autres prestataires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à la formation et au renforcement de capacité sur le CES de la Banque mondiale, les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires pour les services portuaires et aériens, induction sur la sécurité de chantier, la prévention et atténuation des risques de VBG/EAS-HS, le MGP en interne, les techniques de monitoring et de rapportage</li> </ul>	Séances de formation et de sensibilisation Affiches	UTE	Une fois après le démarrage du projet A mi-parcours	Au niveau central Sur site

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/dates	Lieux
Autorités locales et CTD Communautés locales et riverains Les communautés locales : potentiellement affectées par le projet, recrutées lors de l'exécution des travaux Les groupes vulnérables et défavorisés des localités concernées Les usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aériens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et sensibiliser sur le MGP externe : rappel du fonctionnement, types de plaintes, traitement, et résolution des plaintes</li> <li>- Informer sur le mécanisme de prévention et de réponse à l'EAS-HS</li> <li>- Recevoir des feedbacks des groupes des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion publique</li> <li>- Affiches</li> <li>- Réunions avec les comités de gestion des plaintes</li> <li>- Correspondance directe</li> </ul>	Entreprises Maître d'œuvre UTE	Trimestriellement	Au niveau local
Autorités locales et CTD Propriétaires des sites concernés Populations riveraines	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser une consultation publique sur l'utilisation des sites connexes (base vie, site d'emprunt, site de dépôt et carrières)</li> <li>- Demander des avis</li> <li>- Récolter des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien individuel</li> <li>- Consultation publique</li> <li>- Visites de sites</li> <li>- Affiches</li> <li>- Lettres</li> </ul>	Entreprises Maître d'œuvre	Une fois avant l'exploitation du site Avant la date du tir pour la carrière	Au niveau local
Autorités locales et CTD Populations riveraines Usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aériens Services techniques déconcentrés	Informer et sensibiliser les communautés locales sur différents thématiques (prévention et lutte contre les EAS-HS, sécurité routière, sécurité portuaire et aéroportuaire, santé et sécurité de la population)	Réunions publiques	Entreprises Maître d'œuvre	En fonction de l'avancement des travaux Trimestriellement	Au niveau local
Usagers des réseaux ferroviaires, portuaires et aériens Communautés locales	Informer sur l'exécution des travaux spécifiques de chaque composante	Annonces médiatiques	UTE	Avant le démarrage des travaux et en fonction de	Au niveau local

Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/dates	Lieux
Grand public				l'avancement des travaux	
	Mener des activités (i) d'Enquête de satisfaction des Usagers, et (ii) de Suivi Evaluation participatif de la mise en œuvre des travaux pour chaque composante du projet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien individuel</li> <li>- Consultation publique</li> <li>- Focus group</li> </ul>	UTE	Une fois par an	Au niveau local, régional et national
Comité National de Pilotage, Comité Technique, Comité Consultatif régional Ministère de l'Economie et des Finances Ministères sectoriels concernés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter l'état d'avancement de chaque composante du projet avec les indicateurs de suivi, le planning de mise en œuvre, les résultats obtenus et les décaissements, les perspectives</li> <li>- Présenter et faire valider les PTBA de chaque composante du projet</li> </ul>	Réunion technique Réunion formelle Visites de site	UCP UTE	Une fois par période A mi-parcours A la fin du projet	Au niveau central et régional
<b>ETAPE DE CLOTURE DU PROJET</b>					
Communes Fokontany Toutes les portes d'entrée des plaintes	Informers les Communes et Fokontany sur la date de réception provisoire des travaux et la clôture de toutes plaintes et du MGP	Entretien individuel Affiches Procès-verbaux	Entreprises Maître d'œuvre	Une fois avant la réception provisoire Une fois après un mois de la réception provisoire	Au niveau local



Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthodes utilisées	Responsabilités	Fréquence/dates	Lieux
Propriétaires des sites connexes utilisés Communes Fokontany	Mettre à jour l'accord avec les propriétaires sur la remise en état des sites connexes Procéder à la remise en état et à la restitution des sites connexes	Visites de sites connexes Procès-verbaux	Entreprises Maître d'œuvre	Une fois	Au niveau local
MTM UTE	Procéder aux réceptions techniques des travaux pour chaque composante	Visites des travaux achevés Réunions techniques Procès-verbaux	Entreprises Maître d'œuvre UTE	Une fois	Au niveau local
MTM UCP	Procéder aux réceptions provisoires des travaux pour chaque composante	Visites de travaux achevés Réunions de délibération	UTE Entreprises Maître d'œuvre	Une fois	Sites des travaux

## 5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

### 5.1 Objectifs de la mobilisation des parties prenantes

La diversité des parties prenantes dans la mise en œuvre du PTML implique la mise en place d'une stratégie de mobilisation des parties prenantes prenant en considération les divergences d'intérêts entre les parties affectées et les parties concernées.

Dans cette optique, le PTML prévoit diverses activités de sensibilisation, de communication, d'information et de mobilisation qui seront renforcées lorsque la stratégie de communication est élaborée ainsi que le Plan de Communication qui l'accompagne. Dans ce cadre, les responsables mettront à profit la gamme de techniques de mobilisation qui est développée dans le tableau ci-après afin d'obtenir la responsabilisation des parties prenantes et leur implication effective.

### 5.2 Principes directeurs

Un PMPP répond à plusieurs principes de base, à savoir :

#### La 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.

#### Le Partage de responsabilités

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

#### L'Inclusion et la 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 des activités du projet.

#### 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), l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions.

#### La Subsidiarité

Ce principe se base sur la règle de répartition des compétences. Ainsi la première responsabilité doit être prise par le niveau le plus bas de l'autorité pour résoudre un problème donné.

### **5.3 Méthodes de mobilisation**

Selon la NES10, le PMPP décrit les mesures qui seront mises en œuvre pour lever les obstacles à la participation, et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment. Le cas échéant, le PMPP comprendra des mesures différenciées pour favoriser la participation effective des personnes identifiées comme étant défavorisées ou vulnérables. Des approches spécifiques et des ressources accrues peuvent être nécessaires pour assurer la communication avec ces groupes touchés différemment, afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les intéresser. L'approche de mobilisation diffère ainsi en fonction de la catégorisation des parties prenantes. Dans cette optique, le PTML prévoit diverses activités de sensibilisation, de communication, d'information et de mobilisation selon les secteurs touchés :

- Secteur ferroviaire
- Secteur portuaire
- Secteur aéroportuaire

Dans le cadre du PMPP pour le Projet, une série de techniques de mobilisation est développée dans le tableau ci-après afin d'obtenir la responsabilisation des parties prenantes et leur implication effective :

*Tableau 11 : Méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes*

MECANISMES DE MOBILISATION	OUTIL ADOPTE	OBJECTIFS	PARTIE PRENANTES CIBLES
<b>Information, communication, sensibilisation</b>	Correspondance (téléphone, WhatsApp, e-mail, lettre)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser des informations sur le projet, ses composantes et ses activités aux cadres, départements ministériels, administrations locales, prestataires.</li> <li>• Procéder à l'invitation des parties prenantes aux réunions, ateliers, événements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (ayant accès à Internet et au réseau de téléphonie mobile)</li> </ul>
	Réunion formelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur les activités de chaque composante du projet</li> <li>• Tisser des relations professionnelles avec les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur les trois secteurs du projet</li> </ul>
	Réunion publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur les activités du projet et l'état d'avancement de leur mise en œuvre</li> <li>• Partager des informations non techniques</li> <li>• Sensibiliser la communauté sur les mesures d'impact environnemental et social prises dans la mise en œuvre du projet et ses composantes</li> <li>• Servir d'espace pour recueillir les feedbacks sur le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet PTML</li> </ul>
	Focus groups	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations des activités de chaque composante du projet à un groupe de parties prenantes</li> <li>• Diffuser et discuter des informations spécifiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> <li>• Les groupes vulnérables ou défavorisés, les femmes, les</li> </ul>

MECANISMES DE MOBILISATION	OUTIL ADOPTE	OBJECTIFS	PARTIE PRENANTES CIBLES
			jeunes, les autorités traditionnelles
	Réunion de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les informations sur les activités du projet et l'état d'avancement de leur réalisation</li> <li>• Diffuser des informations techniques, des mesures spécifiques (mesures sécuritaires, directives techniques)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</li> </ul>
	Site Web de l'UCP et des UTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les informations sur les activités de chaque composante du projet et l'état d'avancement des réalisations</li> <li>• Diffuser des documents environnementaux et sociaux, des documents pertinents sur le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (ayant accès à l'internet et au réseau de téléphonie mobile)</li> </ul>
<b>Consultation</b>	Réunion de concertation (réunion formelle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuter des informations précises</li> <li>• Demander des avis et directives, des conseils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</li> </ul>
	Entretiens en groupes spécifiques (focus group, groupes de discussions, groupes thématiques)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récolter des informations</li> <li>• Recueillir des avis spécifiques auprès de groupes spécifiques de parties prenantes</li> <li>• Servir d'espace de feedback pour des groupes de parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</li> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet spécifiquement</li> </ul>

MECANISMES DE MOBILISATION	OUTIL ADOPTE	OBJECTIFS	PARTIE PRENANTES CIBLES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire des relations avec la communauté et/ou les groupes de catégories de parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les groupes vulnérables ou défavorisés, les femmes, les jeunes</li> </ul>
	Interview individuel /Atelier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récueillir des informations précises sur un sujet donné</li> <li>• Recueillir des avis, conseils, directives de groupes différentes suivant un thème précis</li> <li>• Recueillir les appréciations des usagers sur le projet lors les enquêtes de satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (OSC, Secteur privé, autorités administratives, autorités traditionnelles)</li> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet</li> </ul>

**Note importante :** En cas de résurgence d'une pandémie telle que le Covid-19 ou le MPOX, les Responsables du projet et de ses composantes devront en tenir compte pour adapter les méthodes de mobilisation aux exigences y afférentes. En effet, le cas échéant, ces méthodes devraient intégrer les mesures sanitaires préconisées par l'Etat (distanciation sociale, port de cache bouche, gel hydroalcoolique/lave-main, etc.).

#### 5.4 Stratégie 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. 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. Néanmoins, les stratégies de diffusion des informations se particularisent et seront adaptées selon l'échelle d'intervention des structures et acteurs impliqués.

Le tableau ci-après présente les techniques de communication et de diffusion des informations dans le cadre du Projet et ses sous-projets, qui s'adaptent aux parties prenantes identifiées :

**Tableau 12 : Techniques de communication et d'information selon les types de parties prenantes**

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations sur le projet et ses composantes</li> <li>• Présentation des activités du Projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atelier régional de lancement des activités du PTML</li> <li>• Réunion officielle (présentielle ou virtuelle)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au démarrage effectif des activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les parties prenantes</li> <li>• Opérateurs privés dans les domaines de chaque composante du projet</li> <li>• Populations dans les Régions concernées</li> <li>• Acteurs politiques dans les Régions concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % des parties prenantes concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UCP/UTE</li> </ul>
Phase préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion du PEES, CGES, PGMO, PMPP, PEAS-HS</li> <li>• Impacts environnementaux et sociaux</li> <li>• Mesures d'optimisation et d'atténuation prévues</li> <li>• Avancement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions publiques, brochures, affiches, publication dans le site Web et réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois premiers mois après le démarrage effectif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les parties prenantes à l'échelle locale (touchées et concernées)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % des parties prenantes concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UCP/UTE</li> </ul>

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase préparatoire  Phase de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs du MGP, Fonctionnement du MGP, types de plaintes, mode de traitement, et prise en main</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions publiques, radios locales, affiches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au cours du 1<sup>er</sup> mois qui suit le démarrage</li> <li>Annonces radios locales</li> <li>Au cours des trois premiers mois après le démarrage et en continu durant la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les parties prenantes à l'échelle locale (touchées et concernées)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de communication des UTE</li> </ul>
Phase de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de suivi, indicateurs de suivi, mesures environnementales et sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion formelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un peu avant la mise en œuvre, durant la mise en œuvre elle-même et à la clôture.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% des parties prenantes concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UTE</li> </ul>
Phase de clôture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clôture des chantiers, remise en état des sites connexes, clôture du MGP et date fin de réception des plaintes et réception provisoire des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions publiques, radios locales, affiches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un mois avant la réception provisoire des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorités locales et populations riveraines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% des autorités locales et populations riveraines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UTE</li> </ul>



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

Le projet sollicite les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés identifiés. Les mesures suivantes seront prises pour éliminer les obstacles à la pleine participation et à l'accès à l'information :

- Approche de mobilisation inclusive (sexe, âge, éducation, etc.) ;
- Technique de mobilisation ne nécessitant pas des déplacements des parties prenantes à mobilité réduite pour des raisons de handicap, d'indisponibilité, financières, etc. (visite à domicile, en ligne, lieu de réunion le plus proche pour éviter les frais de déplacement, lieux accessibles à tous les groupes vulnérables, etc.) ;
- Technique de mobilisation adaptée aux personnes à faible niveau d'instruction (affichages, illustration par des images et photos, utilisation de la langue locale, etc.) ;
- Mise en place et mise en œuvre du plan d'action genre ;
- Focus group ou entretien pour les groupes (groupes de femmes, jeunes, etc.) qui ne se sentiraient pas à l'aise à poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations dans une réunion plénière ;
- Consultation des ONG et des opérateurs de développement présents dans la zone pour optimiser l'approche et faciliter leur contribution ;
- Avant le démarrage et durant l'exécution des travaux, information, sensibilisation et accompagnement en continu des personnes, ménages affectés par le projet et les groupes vulnérables dans la préparation des pièces requises en vue de l'obtention de leurs indemnités et dans les opérations de déplacements ;
- Sensibilisation sur la mise en place et le fonctionnement du MGP global du projet.

## 5.6 Activités de renforcement des capacités

Les activités de renforcement des capacités varient avec les catégories de parties prenantes. Le programme final sera mis à jour juste avant la mise en œuvre du projet :

*Tableau 13 : Thématiques sur les activités de renforcement des capacités*

Parties prenantes	Thématiques
a) Cas des PP centrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions sur le CES de la Banque mondiale, notamment la NES1 et la NES10</li> <li>• Expériences et méthodes de participation inclusive et de planification communautaire</li> </ul>
b) Cas des PP régionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expériences et méthodes de participation inclusive et de planification communautaire (spécialement à l'endroit des SLC et de la communauté)</li> <li>• Lutte contre l'EAS-HS, mesures de prévention et réponses</li> <li>• Mécanisme de gestion des plaintes envers les communautés (utilisation des outils MGP, réception, enregistrement, circuit de</li> </ul>

Parties prenantes	Thématiques
	<p>traitement des plaintes jusqu' à sa clôture et archivage des pièces d'évidence)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges d'expériences</li> </ul>
c) Cas des UTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CES, NES et Directives HSSE du Groupe de la Banque Mondiale</li> <li>• Cadre de Gestion Environnementale et Sociale</li> <li>• Cadre de Réinstallation pour les composantes ferroviaire, maritime et fluvial</li> <li>• Mobilisation des Parties Prenantes</li> <li>• Sécurité chantier, sécurité ferroviaire, sécurité portuaire et sécurité aéroportuaire</li> <li>• Préparation et intervention en cas d'urgence</li> <li>• Développement, mise en œuvre, suivi et reporting en conformité à la PGMO</li> <li>• Sensibilisation, conscientisation et prévention sur les infections sexuellement transmissibles : VIH/SIDA, ...</li> <li>• Sensibilisation sur la lutte contre l'EAS-HS, les mesures de prévention et les réponses, ainsi que la protection de l'enfant</li> <li>• En cas de résurgence de la pandémie, sensibilisation sur les mesures barrières contre la propagation du MPOX ou de la Covid-19</li> <li>• Santé et sécurité des travailleurs et des communautés</li> <li>• Inclusion des personnes vulnérables</li> <li>• Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) interne des travailleurs et externe envers les communautés</li> <li>• Compensation des ristournes relatives à l'exploitation des matériaux rocheux</li> <li>• Techniques de suivi et de rapportage</li> </ul>

Les thèmes ou domaines cités ci-dessus sont jugés comme étant le minima nécessaire et primordiales pour un bon déroulement et une bonne réussite de la mise en œuvre.

## 5.7 Planification de la mobilisation des parties prenantes

Il est essentiel de bien étudier le bon moment pour mobiliser les parties prenantes. Ceci implique d'obtenir leur engagement, ni trop tôt ni trop tard, pour s'assurer de la réussite de la mobilisation. C'est la raison d'être de ce calendrier de mobilisation. Idéalement, les principales parties prenantes doivent être mobilisées assez tôt, c'est-à-dire dès la conception et la planification du Projet. Plus précisément, ces acteurs doivent participer au montage du Projet, et tout au long de la mise en œuvre. Le tableau ci-après développe les échéances et les fréquences, selon les grandes activités qui interpellent la mobilisation des parties prenantes :

*Tableau 14 : Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes*

Grandes activités	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier et Echéance de début	Parties prenantes impliquées	Responsables	Fréquence
Lancement officiel des activités de chaque composante du Projet	Informations sur les activités de chaque composante du Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de communication</li> <li>• Atelier de lancement</li> </ul>	Au plus tard deux (02 semaines après la date de la mise en vigueur)	Ministère de tutelle et Ministères impliqués, UCP, Médias, OSC, usagers et opérateurs privés	UCP/UTE	Une fois
Suivi de l'avancement de chaque composante du Projet	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions techniques régulières</li> <li>• Dialogue direct auprès des bénéficiaires</li> <li>• Correspondance directe (par mail, rapportage)</li> </ul>	Hebdomadaire Tous les mois	Ministère de tutelle UCP Mission de Contrôle Entreprise Prestataire	UTE	Sur une base régulière
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restitution périodique de l'avancement et des enjeux liés au PMPP</li> </ul>	Tous les six mois	Ministère de tutelle UCP	UTE	Sur une base régulière
Evaluation du Projet (à mi-parcours et à l'achèvement)	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions de consultations individuelles des acteurs</li> <li>• Enquête auprès des bénéficiaires</li> </ul>	A mi-parcours A la fin projet	Toutes les catégories de parties prenantes	UTE	Une fois
Suivi des plaintes et les doléances	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions techniques</li> <li>• Correspondance directe</li> </ul>	Tous les mois	UCP	UTE	En continu

Le calendrier est lié à la mise en œuvre globale du Projet.

## 6 RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

### 6.1 Les entités et responsables en charge de la mise en œuvre du PMPP

Les UTE seront en charge des activités de mobilisation des parties prenantes. Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont présentées dans le tableau suivant. La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombe au directeur de l'unité technique d'exécution (UTE). L'UCP se chargera de la consolidation et du rapportage global des activités.

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet sont développées dans le tableau ci-après :

*Tableau 15 : Les entités et responsables en charge de la mise en œuvre du PMPP*

Activités	Noms et prénoms	Postes	Attributions	Contacts	Entités
<b>UTE MADARAIL</b>					
Coordination et application	Lobo ANDRIARIMALALA	Directeur Général pi MADARAIL	Validation	034 00 500 09	Au niveau central
	Abdoul GHAFAR	Directeur financier	Validation	034 00 501 79	
	Serge RASELISON	Responsable UPSI	Coordination et appui technique	034 00 500 19	
	Herintsaina INDRIAMIFIDIMANA NA	Directeur Régional TOAMASIN A	Coordination et appui technique	034 00 500 56	Au niveau régional
Application et révision	Haja ANDRIANASOLO	Directeur des installations fixes	Suivi et application	034 00 500 85	Au niveau central
	RAMAROSON Nirry Yonie	Responsable suivis des investissements	Gestion administrative et suivi	034 00 504 93	
	Aina RAHERIMAHEFA	Responsable audit et contrôle de gestion	Contrôle et audit financier	034 00 503 92	

Activités	Noms et prénoms	Postes	Attributions	Contacts	Entités
Rapportage et transmission	Maminirina ANDRIANARISOA	Chef de Département veille sécurité	Réception et appui technique dans la réalisation des volets environnementaux et sociaux	034 00 501 24	
	Njaratiana RAZAFINDRAZARIN Y	Chef du Département	Réception et appui technique dans la réalisation des volets environnementaux et sociaux	034 00 500 38	
UTE APMF					
Coordination et application	RAINIMBAHY Jacques	Directeur Général	Planification et suivi des consultations	032 11 257 44	APMF
Application et révision	LUDOVIC Reza	Conseiller REPD du Directeur Général	Appui volet Social, Animation	032 03 257 60	Au niveau central
	RATSIMBAZAFY Arthur	Chef du Service des Aménagement s Portuaires	Appui volet technique, Animation	032 11 258 98	
	RABEMIAFARA Miora	Chef du Service des Affaires Environneme ntales	Appui volet Environnement et, Secrétariat, collectes des avis/recommandati ons	032 11 258 83	
	NDRENIHAVATSIAL A Judy Patricia	Juriste/Assista nte Juridique	Organisation, logistique, Secrétariat, collectes des avis/recommandati ons	032 11 258 43	
	MAHOMPINIAINA Polder Lizantsy	Chef du Service des relations avec les autorités locales	Appui volet technique, Animation	032 03 258 81	

Activités	Noms et prénoms	Postes	Attributions	Contacts	Entités
	RAKOTOZAFIARIMA MY Ronsard Franck	Directeur Régional APMF Mahajanga	Invitation, convocation	032 03 257 17	Direction régionale Mahajanga
	ANDRIAMAHAZOMA NDIMBY Mbolamamy Willie	Chef Section Port Mahajanga	Organisation, logistique, Secrétariat, collectes des avis/recommandati ons	032 03 259 40	
	EMILSON Helina	Directeur Régional Adjointe APMF Toamasina	Invitation, convocation,	032 03 259 31	Direction régionale Toamasina
Rapportage et transmission	RABEMIAFARA Miora	Chef du Service des Affaires Environneme n-tales	Compilation et transmission à l'UCP	032 11 258 83	Au niveau central
<b>UTE ADEMA</b>					
Application et révision	ANDRIAMAHERIMA NANTSOA Herilalao Michelin Champagnat	Responsable foncier	- Conception, mise en œuvre, et suivi. - Gestion des risques Environnementaux et Sociaux	038 91 597 24	Au niveau du siège d'ADEMA
Application	RAKOTOARISOA Ernest	Directeur Technique et de l'Exploitation	Coordonnateur de l'UTE	034 05 565 04	
	ANDRIAMPARANY Rivo Manantsoa	Contrôleur de Gestion	Assistant Administratif	034 05 565 11	
	ANDRIAMANANATS OA Aina Tsiresy	Chef du Service Infrastructures et Bâtiments	Chargé question Techniques et institutionnelles	034 05 565 13	

Activités	Noms et prénoms	Postes	Attributions	Contacts	Entités
	VOLOLONTSOA Anjaratiana	Responsable Juridique et Contentieux	Renforcement institutionnel	034 24 636 78	
	REDIDA Valisoa Erick	- Directeur Régional des Transports et de la Météorologie Région Anosy	Suivi	034 93 506 13	Direction Régionale des Transports et de la Météorologi e
	RAKOTOARIMAMPIO NONA Judicaël Ricko	Directeur Régional des Transports et de la Météorologie Région Atsinanana	Suivi	034 16 057 08	
	JAORIZIKY	Commandants d'aéroport de Tolagnaro	Application et suivi	034 11 456 66	Dans les zones d'interventio n (aéroports)
	BE Frédéric	Commandants d'aéroport de Toamasina	Application et suivi	034 05 565 16	

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans les différents rapports détaillés dans le chapitre 8.

## 6.2 Le budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP

La mise en œuvre d'un PMPP nécessite un budget. Le budget requis pour l'organisation des rencontres, des réunions et consultations périodiques, des réunions de réflexion thématiques, des ateliers, des sessions de renforcement des capacités et de partage d'expériences, des actions de sensibilisation, éditer et diffuser des supports, etc. sera inclus dans le budget global du projet.

Pour le cas du projet, ce budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP s'élève à 757 900 USD et ventilé comme suit :

*Tableau 16 : Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP*

Activités	Qté	Coût unitaire (USD)	Coût total (USD)	Observations
Atelier de présentation du PMPP aux parties prenantes	08	10 000	80 000	Atelier au niveau des régions concernées
Elaboration du plan de communication	04	5000	20 000	Pour l'UCP et les trois UTE
Renforcement des capacités des parties prenantes en matière de suivi	08	8000	64 000	Atelier au niveau des régions concernées
Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place d'un numéro vert)	3	50 000	150 000	01 numéro vert (01 national)
Mise à jour du PMPP si besoin	04	10 000	40 000	Pour les trois composantes et pour l'ensemble du projet
Enquête de satisfaction des usagers	5	3 000	15 000	Durée du projet et pour les trois composantes
Suivi Evaluation Participatif de la mobilisation des PP	08	15 000	120 000	Chefs-lieux des régions concernées
Edition et diffusion des rapports sur le PMPP	2 000	100	200 000	
<b>Sous Total</b>			<b>689 000</b>	
Imprévus (10%)			68 900	
<b>TOTAL</b>			<b>757 900</b>	



## **7 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

### **7.1 Définition**

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

### **7.2 Objectifs du MGP**

Les objectifs spécifiques du MGP sont de :

- Renforcer les capacités de toutes les parties prenantes du Projet, des autorités, des communautés bénéficiaires à défendre leur droit, à traiter et à résoudre localement tout d'abord les différends qui peuvent apparaître,
- Renforcer et asseoir la recevabilité du Projet auprès des communautés bénéficiaires tout en encourageant la participation citoyenne,
- Assurer une amélioration continue de la qualité d'intervention du Projet et de ses prestataires en tirant des leçons issues des plaintes reçues,
- Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants,
- Assurer la transparence du processus,
- Connaître les limites des processus/mécanismes afin d'apporter des améliorations qui répondent mieux à la réalité.

Ainsi, les communautés et les individus qui estiment être lésés par un projet soutenu par la Banque mondiale peuvent déposer des plaintes auprès des mécanismes de gestion des plaintes existants au niveau du projet ou du Service de règlement des griefs (SRG) de la Banque. Le SRG veille à ce que les plaintes reçues soient examinées rapidement afin de répondre aux préoccupations liées au projet. Les communautés et les individus touchés par le projet peuvent soumettre leur plainte au mécanisme indépendant de responsabilisation de la Banque. Ce mécanisme abrite le comité d'inspection, qui détermine si un préjudice a été ou pourrait survenir à la suite du non-respect des politiques et procédures par la Banque, et le service de règlement des différends, qui offre aux collectivités et aux emprunteurs la possibilité de traiter les plaintes par le biais du règlement des différends. Les plaintes peuvent être soumises à ce mécanisme à tout moment après que les préoccupations ont été portées directement à l'attention de la direction de la Banque et après que la direction a eu la possibilité d'y répondre.

Pour obtenir des renseignements sur la façon de soumettre des plaintes au Service de règlement des griefs (SRG) de la Banque, consultez <http://www.worldbank.org/GRS>. Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au Mécanisme de responsabilisation de la Banque, consultez <https://accountability.worldbank.org>.

### **7.3 Principes de traitement des plaintes**

#### **7.3.1 Principes de base**

Les principes fondamentaux suivants seront assurés afin d'assurer l'effectivité du mécanisme :

#### ❖ **Non- discrimination**

Quels que soient leurs types et moyens de transmission, toutes les plaintes déposées sont recevables :

- Plainte nominative : on connaît le plaignant.
- Plainte anonyme : on ne connaît pas le plaignant.
- Plainte écrite, par SMS, WhatsApp, par téléphone ou verbale.
- Plainte collectée sur Internet (site Web, Facebook, etc.)

#### ❖ **Accessibilité**

- Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ;
- Expliquer clairement les procédures de dépôt de plaintes ;
- Diversifier les canaux ou les types de plaintes possibles ;
- Assister les personnes ayant des problèmes particuliers de formulation de plaintes.

#### ❖ **Principe de subsidiarité**

Ce principe se base sur la règle de répartition des compétences. Ainsi la première responsabilité doit être prise par le niveau le plus bas de l'autorité pour résoudre un problème donné. Le principe de subsidiarité du MGP vise à assurer une prise de décision la plus proche possible des populations et des communautés locales. Concernant le MGP, l'échelon le plus bas se trouve au niveau des Fokontany.

#### ❖ **Sécurité**

- A la demande du plaignant : assurer l'anonymat du dossier.
- Assurer la confidentialité, surtout pour le cas de plaintes de nature sensible.

#### ❖ **Transparence**

- Renseigner les parties concernées et les plaignants sur l'évolution et les résultats du traitement.

#### ❖ **Impartialité**

- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux investigations / traitements.
- Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'investigation ne participe au traitement de la plainte concernée.

#### ❖ **Prévisibilité**

- Réagir promptement à toutes les plaintes : toutes les plaintes doivent être enregistrées et les résultats du traitement restitués.
- Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape.

### **7.3.2 Principes de traitement**

Le règlement des litiges se fait d'abord à l'amiable et par étapes : au niveau local (Sages du Fokontany et/ou au niveau de la Commune), au niveau Régional (au niveau de l'antenne locale des

UTE), au niveau central (siège de l'UTE concernée, UCP et jusqu'au Ministère de Tutelle en cas de besoin) et, comme voie de recours, le Tribunal.

- Chaque plainte non résolue à un niveau donné sera transférée au niveau supérieur et ainsi de suite,
- Le délai de traitement d'une plainte ne devrait pas excéder trente (30 jours) en général, sauf si la procédure requiert l'intervention d'autres acteurs ou des recoupements spéciaux ou encore des traitements particuliers.

### **7.3.2.1 Traitement à l'amiable**

Le traitement à l'amiable devrait passer par les étapes suivantes :

- a. Enregistrement de la plainte : par l'intermédiaire d'un registre de doléance mis à la disposition de la population au niveau de chaque Fokontany, Commune et Régions concernées par les travaux, et au niveau du Maître d'œuvre et de l'Entreprise des représentants du Projet (Représentations des UTE régionales<sup>1</sup>, Siège)

Il s'agit d'enregistrer la plainte pour qu'elle soit traçable. Le formulaire doit être signé par le plaignant et visé par le récepteur. Chaque plainte est également enregistrée dans le cahier de registre des plaintes.

Un récépissé sera délivré au plaignant après enregistrement de sa plainte.

Dans le cas d'une plainte anonyme, le formulaire sera rempli par l'agent qui l'a enregistrée. Il en est de même pour les plaintes reçues par téléphone qui seront enregistrées par celui qui a répondu à l'appel.

Le formulaire rempli sera transféré au responsable de traitement concerné selon le niveau de traitement requis.

- b. Tri et catégorisation d'une plainte donnée :

Chaque plainte sera triée en fonction de sa nature (sensibles ou non sensibles) et de son objet, pour identifier les entités, les responsables impliqués et le niveau de son traitement. Concernant les plaintes non sensibles, les responsables impliqués peuvent être au niveau local (Fokontany, Commune), régional (Région, représentant de l'UTE régional) ou central (UTE, UCP), suivant le cas. Les représentants du Maître d'œuvre et de l'Entreprise doivent être présents à tous les niveaux de traitement des plaintes.

Les plaintes sensibles seront traitées suivant le mécanisme et les procédures tels que défini dans le plan d'action de prévention et de réponse EAS-HS du Projet.

- c. Traitement de la plainte au moyen d'une réunion avec le Fokontany (niveau 1) ou le CCRL (niveau 2) ou le CRRL (niveau 3), d'une confrontation, de visites sur le terrain en présence ou non du plaignant suivant le cas.

---

<sup>1</sup> Par défaut, la Mission de Contrôle (Maître d'œuvre) peut représenter l'UTE)

Il s'agit de faire un constat, un recoupement et une vérification des pièces d'évidence de l'objet de la plainte.

Ce sera le Maître d'œuvre ou le prestataire du projet qui assure la convocation des membres du comité et la rédaction du PV de réunion du traitement de la plainte.

d. Prise de décision et mise en œuvre des mesures correctives convenues lors de la réunion de traitement de la plainte :

La prise de décision concerne la disposition à prendre ou sur la situation à changer, la (ou les) mesure(s) corrective(s) à préconiser ou sur le contenu de la réponse à envoyer au plaignant entre autres.

e. Remplissage de la fiche de suivi des plaintes :

La fiche de suivi de plainte est à remplir par le Maître d'œuvre ou le prestataire du projet pour chaque plainte enregistrée quel que soit le dénouement du traitement de la plainte.

f. Emission de réponse au plaignant :

Toutes les plaintes traitées au niveau local, régional et central devraient être répondues par lettre officielle ou un PV. Dans le cas où le plaignant n'est pas anonyme, il aura à signer une fiche de transmission de ladite lettre.

D'une part, l'entité concernée ainsi que l'UTE assurent :

- De contacter des plaignants pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées,
- Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme de gestion des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et de renforcer la confiance de la population (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants ...)

g. Clôture et Archivages :

L'opération consiste à regrouper ensemble et archiver tous les documents relatifs à chaque plainte traitée.

Les résultats de chaque plainte doivent être restitués aux parties.

h. Rapportage :

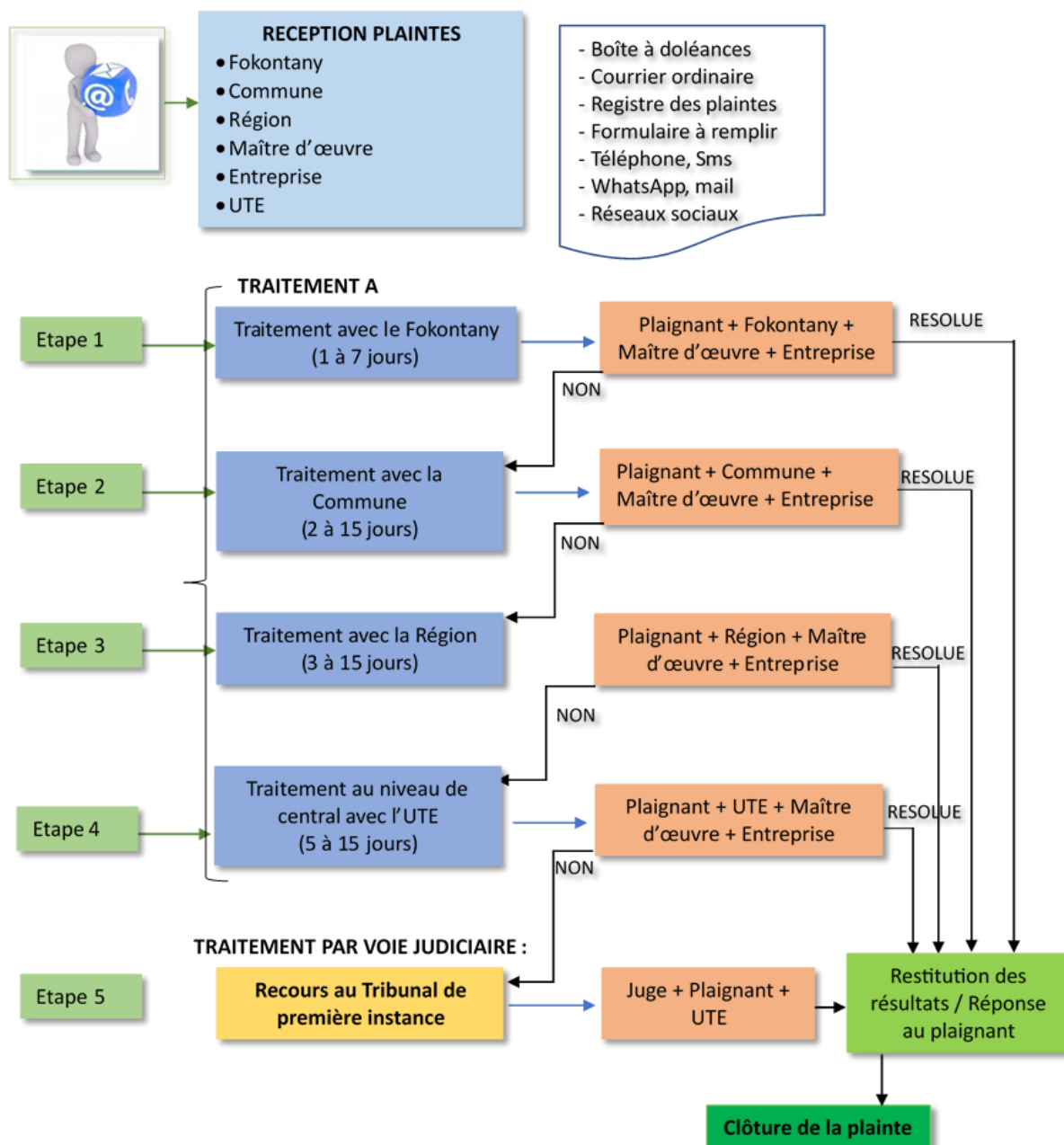
Chaque fin du mois, chaque entité en charge de traitement de plaintes transmet un rapport de situation des plaintes à leur niveau à l'UTE.

Chaque UTE transmettra mensuellement à l'UCP un rapport consolidé de sa composante et comprenant le registre de l'ensemble des plaintes traitées à leur niveau

Un rapport trimestriel consolidé des plaintes seront transmis périodiquement par l'UCP au MTM, ainsi qu'à la Banque mondiale

Par ailleurs, les plaintes sensibles comme l'EAS-HS et les cas de corruption devront être portées à la connaissance de la Banque Mondiale le plus tôt possible (dans les 24h). La durée et le mode de leur résolution varient selon les cas.

*Figure 2 : Flux de traitement des plaintes*



### **7.3.2.2 Cas du traitement des plaintes à d'autres niveaux du Projet**

Les plaintes collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (UCP, Ministère, Banque Mondiale, Organisations de Sociétés Civiles ...) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs à leur niveau suivant les principes ci-dessus.

Dans le cas où les litiges en question ne les concernent pas, elles seront référées par ses récepteurs aux responsables du traitement.

Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

#### **7.3.2.3 Recours au Tribunal**

Le recours aux tribunaux peut être fait à tout moment si le plaignant voudrait y déposer plaintes en première intention.

Le recours judiciaire se fera selon les modalités suivantes :

- une assistance sera fournie au plaignant (dans le cas de la mise en œuvre d'un PR donné, afin de leur permettre de pouvoir exercer leur droit de recours). Pour ce faire, une provision financière sera constituée au niveau de chaque UTE pour appuyer les plaignants qui vont ester au Tribunal ;
- la période minimale pour présenter un recours sera de 40 jours calendaire après le refus d'accepter l'offre d'indemnisation ou l'échec de la conciliation, le dernier à survenir s'appliquant ;
- les instances seront flexibles et ouvertes à diverses formes de preuves.

Au cas où des personnes expropriées s'aviseraient à induire en erreur l'opinion publique à travers des médias, des sessions de discussions seraient organisées et des notes d'information en Français et en Malagasy seraient élaborées en conséquence et distribuées aux médias.

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

Cas de l'UTE, UCP, autres : Les plaintes et doléances collectées et enregistrées touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du projet feront l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par le Ministère de tutelle.

#### **7.3.2.5 Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet**

Les plaintes collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (Ministère, UCP, UTE) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs avec l'UTE. Les réponses aux plaintes doivent être faites par l'UTE pour le compte du Maître d'Ouvrage du projet (APMF, MADARAIL ou ADEMA).

Dans le cas où les litiges en question ne les concernent pas, elles seront référées par ses récepteurs aux responsables du traitement. Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

UCP y sera associée uniquement dans le cadre du suivi-évaluation du traitement des plaintes.

## 7.4 Description du mécanisme de gestion des plaintes

Le tableau ci-après récapitule les étapes du mécanisme de gestion des plaintes :

*Tableau 17 : Illustration des étapes du mécanisme de gestion des plaintes*

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les UTE sont les premiers responsables en charge de la coordination, de la disponibilité et de suivi de la performance de MGP(s) de leur composante respective. L'UCP assurera à la consolidation et à la mise à jour du registre global des plaintes dans le cadre du projet.</li> <li>- Le MGP sera mise en place aux niveaux local (Fokontany, Commune) Région, et au niveau Central ;</li> <li>- Au niveau du Fokontany, le MGP sera géré par le Chef Fokontany ou son Adjoint</li> <li>- Au niveau de chaque Commune concernée, le MGP sera géré par un comité communal de règlement des litiges (CCRL) composé d'un représentant de la Commune, du Fokontany, du Maître d'œuvre et de l'Entreprise titulaire des travaux</li> <li>- Au niveau de la Région concernée, le MGP sera géré par le un comité régional de règlement des litiges (CRRL) composé d'un représentant de la Région, de la Commune, de l'UTE, du Maître d'œuvre et de l'Entreprise titulaire des travaux</li> <li>- Au niveau central, le MGP sera géré par les UTE, à travers le Responsable en gestion des risques sociaux et le Coordonnateur de la composante du projet</li> <li>- <b>Traitement à l'amiable des plaintes.</b> Chaque plainte non résolue à un niveau donné sera transférée au niveau supérieur et ainsi de suite jusqu'au troisième niveau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau 1 : Fokontany</li> <li>• Niveau 2 : Commune</li> <li>• Niveau 3 : Région</li> <li>• Les plaintes non résolues au niveau de la Région seront transférées au niveau Central (UTE)</li> </ul> </li> <li>- Etablissement d'un PV à chaque niveau de traitement (enquête, réunion, visite de site)</li> <li>- Retour d'information au plaignant, clôture de la plainte et archivage des pièces d'évidence</li> </ul>	1 à 30 jours	<p>Points focaux au niveau du Fokontany, Commune et Région</p> <p>Points focaux des Maîtres d'œuvre et de l'Entreprise</p> <p>Points focaux des UTE</p>

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	Si échec du traitement à l'amiable, recours à la juridiction compétente (Tribunal de première instance)	Au prorata	Le juge, le plaignant et le représentant du projet
Enregistrement des plaintes	<p>Les plaintes peuvent être réceptionnées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligne téléphonique et Service de messages courts (SMS) des responsables sociaux du Maître d'œuvre, de l'entreprise, autres prestataires du projet (MOIS) et de l'UTE</li> <li>- Courriel, WhatsApp à adresser au Maître d'œuvre, aux autres prestataires et à l'UTE</li> <li>- Lettre à adresser dans les portes d'entrée : Fokontany, Commune, Région, Maître d'œuvre, entreprise, autres prestataires du projet), UTE, UCP</li> <li>- En personne, au niveau du Fokontany, Commune, Région, antenne locale du projet (Maître d'œuvre, entreprise, autres prestataires du projet), UTE, UCP</li> <li>- Boîtes à plaintes situées dans toutes les portes d'entrée</li> <li>- Réseaux sociaux sur Facebook</li> <li>- Formulaire en ligne sur le site Web du projet, et des UTE</li> </ul> <p>Au niveau de chaque entité MGP, le projet mettra à dispositions un Registre de doléances.</p> <p>Les plaintes reçues verbales, par téléphone, courriel et médias sociaux seront enregistrées par celui qui les a reçus</p> <p>Dans le cas d'une plainte anonyme, le formulaire sera rempli par l'agent qui l'a enregistré Le formulaire rempli sera transféré au responsable de traitement concerné selon le niveau de traitement requis</p> <p>Le responsable de la réception des plaintes devra être formée sur la méthode de tri, l'enregistrement et le circuit des plaintes</p>	1 jour	<p>Points focaux locaux :</p> <p>Fokontany, Commune, Région,</p> <p>Antenne locale du projet (Maître d'œuvre, entreprise, autres prestataires du projet)</p> <p>UTE</p>



Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Tri et catégorisation de la plainte	Toute plainte reçue est enregistrée au niveau de la porte d'entrée et classée selon les natures de plaintes suivantes : non sensibles, sensibles Les plaintes non sensibles seront transmises au Maître d'œuvre ou au prestataire du projet pour analyse et traitement suivant le niveau requis	Dès réception de la plainte	Points focaux au niveau local pour les plaintes
Accusé de réception et suivi	Le plaignant identifié reçoit un accusé de réception de la plainte émis par le Maître d'œuvre	Dans les deux jours suivant la réception de la plainte	Points focaux du Maître d'œuvre
Traitement de la plainte	Le Maître d'œuvre ou le prestataire du projet assure la convocation des membres du comité pour une réunion de traitement de la plainte : <u>Niveau 1</u> : Résolution à l'amiable avec le chef Fokontany et les sages du village <u>Niveau 2</u> : Médiation avec le CCRL <u>Niveau 3</u> : Médiation avec le CRRL et l'UTE régional <u>Niveau central</u> : Résolution auprès de l'UTE central	<u>Niveau 1</u> : 1 jour à 1 semaine <u>Niveau 2</u> : 2 jours à 2 semaines <u>Niveau 3</u> : 3 jours à 2 semaines <u>Niveau central</u> : 5 jours à 2 semaines	Fokontany CCRL CRRL Maître d'œuvre Entreprise UTE Plaignant
Mise en œuvre des mesures correctives	Des décisions et/ou des mesures correctives convenues lors de la réunion avec le comité et le plaignant seront mises en œuvre, et suivies par le Maître d'œuvre L'effectivité de ces actions sera constatée par un PV signé le comité, le Maître d'œuvre, l'Entreprise et le plaignant	Au plus tard une semaine après réunion avec les comités	Entreprise Maître d'œuvre
Traitement de plaintes touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du Projet	Ces plaintes feront l'objet d'un traitement par règlement amiable dirigé par un Comité Spécial de Traitement des plaintes	5 jours à 2 semaines	Comité Spécial de Traitement des plaintes

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Cas du Comité de pilotage, de l'UCP, autres	Les plaintes et doléances collectées et enregistrées touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du projet feront l'objet de traitement par règlement amiable qui sera dirigé par un Comité Spécial de Traitement des Plaintes mis en place pour l'occasion par le Projet	5 jours à 2 semaines	Comité Spécial de Traitement des plaintes
Suivi et évaluation	<p>Le suivi du MGP par chaque UTE est permanent et périodique par la réalisation de supervision sur terrain, mais aussi à travers le rapport qu'ils reçoivent des différentes entités impliquées dans le projet</p> <p>La fiche de suivi de plainte et le registre des plaintes sont à remplir et à mettre à jour pour chaque plainte enregistrée quel que soit le dénouement de son traitement</p> <p>Les données relatives aux plaintes sont régulièrement collectées et enregistrées dans le registre de plaintes et communiquées à l'UCP tous les mois</p> <p>Au niveau de la coordination générale, le spécialiste en gestion des risques environnementaux et sociaux de l'UCP reçoit tous les rapports sur les plaintes transmis par les UTE, il les exploite et assure le suivi à distance. Il effectue une supervision une fois par mois dans la zone d'intervention du Projet, le cas échéant</p>	Hebdomadaire Mensuel	Maître d'œuvre Autres prestataires du projet UTE UCP
Retour d'informations	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis dans les portes d'entrée ou déposés directement au Maître d'œuvre ou aux autres prestataires du projet sur site	Une semaine après l'envoi de la réponse aux plaignants	Maître d'œuvre Autres prestataires du projet
Clôture et archivage	<p>Une plainte sera clôturée après (i) réunion de traitement et de résolution de la plainte avec le comité et le plaignant, (ii) la mise en œuvre des mesures concertées et (iii) la réponse au plaignant (lettre, PV)</p> <p>Les documents et les pièces d'évidence seront regroupés ensemble et archivés à chaque plainte traitée</p> <p>Le MGP sera clôturé après résolution de toutes les plaintes reçues et traitées durant la période d'un</p>	Après traitement et résolution des plaintes	Maître d'œuvre Autres prestataires UTE

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	mois après la réception provisoire des travaux. Un PV de clôture du MGP sera rédigé et signé par le responsable des portes d'entrée des plaintes et le représentant du projet	Un mois après la réception provisoire des travaux	
Rapportage	<p>Les plaintes sensibles en matière de EAS-HS devraient être rapportées à l'UCP/UTE dans les 24 heures après avoir être enregistrées au niveau de la porte d'entrée. Le traitement des plaintes EAS-HS est développé dans un autre document cadre « Plan d'action EAS-HS du projet »</p> <p>Chaque fin du mois, chaque entité en charge de traitement de plaintes transmet un rapport de situation des plaintes à leur niveau à l'UTE.</p> <p>Chaque UTE transmettra mensuellement à l'UCP un rapport consolidé de sa composante et comprenant le registre de l'ensemble des plaintes traitées à leur niveau</p> <p>Un rapport trimestriel consolidé des plaintes seront transmis périodiquement par l'UCP au MTM, ainsi qu'à la Banque mondiale</p> <p>L'UCP établira une base de données qui capitalisera l'ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre du projet.</p>	Mensuel	Maître d'œuvre Autres prestataires UTE
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	<p>Le cas échéant, le montant de réparations des dégâts causés par les travaux sera concerté et défini avec le plaignant. Le versement du montant sera géré par l'entreprise et suivi par le maître d'œuvre,</p> <p>Un reçu de paiement signé par le plaignant constituera la pièce de clôture de la plainte</p>	Convenu lors de la réunion du traitement de la plainte	Entreprise Maître d'œuvre
Procédure de recours	<p>Le recours aux tribunaux peut être fait à tout moment si le plaignant voudrait y déposer plaintes en première intention.</p> <p>Une assistance sera fournie au plaignant</p>	Au prorata	Tribunal Plaignant Représentant du projet

## 7.5 Traitement des plaintes internes des travailleurs

L'UCP, les UTE et chaque prestataire qui travaillent directement avec le Projet (Maître d'œuvre, Entreprise, ONG) prépareront et mettront en œuvre un MGP spécifique à l'endroit de ses travailleurs conformément aux directives des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) du projet qui prennent en compte aussi la législation nationale.

Le traitement des plaintes des travailleurs concerne surtout sur les aspects liés aux conditions des travailleurs dans le cadre du projet. Pour ce mécanisme, toutes les parties prenantes priorisent le règlement à l'amiable ; la démarche consiste à trouver une entente acceptée par les parties sans intervention judiciaire. Parfois, le recours à un arrangement à travers un comité peut être requis. Mais en cas de différends liés au travail (ex : salaires non payés, heures supplémentaires non payées, autres), le travailleur qui se sent lésé peut saisir les autorités compétentes notamment l'inspection du travail qui est représentée dans toutes les Régions. Si aucune résolution ne sort du règlement à l'amiable, le plaignant peut faire un recours juridictionnel.

Les détails du mécanisme de gestion des plaintes en interne des travailleurs directs et contractuels sont présentés dans le document « Procédures de Gestion des Mains d'œuvre (PGMO) ».

Tous les travailleurs seront informés et sensibilisés sur l'existence du MGP en interne, des canaux de signalement pour exprimer leurs préoccupations et réclamations durant la mise en œuvre du projet.

Bien que le MGP Travailleur existe au sein de chaque entité, les travailleurs peuvent saisir le MGP du projet en cas de besoin.

## 7.6 Traitement des plaintes sensibles EAS-HS

Les plaintes relatives aux EAS-HS seront traitées suivant le mécanisme et les procédures tels que défini dans le plan d'action de prévention et de réponse EAS-HS du Projet.

En effet, ce mécanisme comprend les éléments et principes ci-après :

- **Responsable de traitement de plainte** : Les plaintes en EAS-HS sont gérées et traitées par des responsables spécifiques et qui sont disponibles à différents niveaux (local, régional et central/UTE) ;

Le projet travaillera en collaboration avec des organismes spécialisés et œuvrant dans les zones d'intervention du projet (exemple : Cellule d'écoute et de Conseils juridiques auprès du Ministère en charge de la Population, Associations ou ONG, établissements sanitaires, etc.) pour appuyer la prise en charge des cas d'EAS-HS, mais aussi pour renforcer les activités spécifiques de sensibilisation, mobilisation et prise en charge de cas » dans le cadre du projet. Des conventions de partenariat seront ainsi développées avec ces entités.

- **Canaux de signalement** : mise à disposition des canaux de signalement multiples (verbal ou écrit) accessibles et pouvant recueillir les signalements ou les plaintes EAS-HS de manière confidentielle et répondant aux besoins de la communauté riveraine et des personnels du projet,
- **Porte d'entrée EAS/HS** : l'UTE, l'Entreprise, la Mission de contrôle, le prestataire (Associations ou ONG) et le Fokontany constituent les portes d'entrée des plaintes EAS-HS ,
- **Mode de prise en charge** : le MGP intègre un cadre de redevabilité et de réponse, à savoir la confidentialité à toutes les étapes, l'approche centrée sur les survivants, l'orientation des survivants vers les services de prise en charge,
- **Cadre de responsabilisation** : la formation de la personne qui assure la réception de la plainte EAS-HS, la réalisation des enquêtes administratives et application des sanctions aux auteurs d'EAS-HS,

- **Rapportage au niveau de l'UTE et l'UCP**, puis information de la Banque Mondiale par l'UCP dans un délai de 24 heures après réception de l'incident EAS et HS.

## **7.7 Traitement des plaintes dans le cadre de la passation de marchés**

Tout ce qui a trait à la gestion des contrats avec les partenaires relève du Service de Passation des Marchés (un Manuel de Traitement des Plaintes dans le Manuel de Procédures de Passation des Marchés du projet sera à produire le cas échéant). Les cas enregistrés seront toutefois comptabilisés dans le rapport périodique global du projet sur la performance du mécanisme de gestion de plaintes.

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

### **7.8.1 Suivi du mécanisme de gestion des plaintes**

Le suivi du MGP est permanent et périodique. Le suivi interne par chaque partie prenante du projet sera réalisé d'une manière permanente à travers leur propre MGP interne. Et, le suivi fait par l'UCP sera périodique pour la supervision sur terrain mais permanent à travers le rapport qu'ils reçoivent des différentes entités impliquées dans le projet.

Au niveau de la coordination générale, le spécialiste en sauvegarde reçoit tous les rapports sur les plaintes, il les exploite et assure le suivi à distance. Il effectue une supervision une fois par trimestre dans la zone d'intervention du Projet, le cas échéant.

### **7.8.2 Indicateurs de suivi**

Pour mieux appréhender la performance de ce mécanisme, quelques indicateurs de suivi seront collectés et évalués. Lorsque possible, ces indicateurs doivent être désagregés selon le genre. A titre non limitatif, il s'agit des indicateurs ci-après :

- % de plaintes non résolues dans chaque catégorie
- % de plaintes reçues et ayant trouvé été résolues par le MGP
- % de plaintes parvenues dans les boîtes à plaintes, par email, et à travers les réunions de sensibilisation, toolbox, etc.
- % de plaintes résolues dans les délais prévus par le MGP
- % de plaintes résolues à l'amiable
- % de plaintes résolues au niveau du CRL (Commune) ou CRRL (Région)
- % de plaintes ayant nécessité un recours
- Nombre d'ateliers de renforcement des capacités réalisés par semestre
- Nombre d'information/sensibilisation des bénéficiaires ou clients de leur droit de déposer plainte et de la méthode à suivre pour déposer une plainte auprès de la personne compétente ;
- Nombre de formations dispensées au personnel, aux entités ou parties prenantes sur le déroulement du mécanisme de gestion des plaintes, le rôle de l'agent dans le processus et le moyen de gérer convenablement ces plaintes jusqu'à leur règlement définitif (comment gérer les plaintes et en référer à la personne compétente aux fins d'enquête et de règlement),

les modalités de gestion des plaintes et la méthodologie à utiliser pour informer les bénéficiaires et acteurs du MGP.

- Nombre de plaignants/bénéficiaires du Projet recevant une réponse opportune concernant leurs plaintes, au plus tard un mois après le dépôt de la plainte.
- Taux d'adoption d'information pour corriger des erreurs, des omissions et des activités susceptibles de nuire aux bénéficiaires
- % d'utilisation de chaque méthode d'enregistrement des plaintes : formulaires, e-mail, réseaux sociaux, téléphone, anonymes, autres.

Pour mieux permettre la lecture de ces indicateurs, un rapport de suivi semestriel sera établi selon le format recommandé par la Banque (Cf. CGES). Ces rapports semestriels seront soumis (i) à la Banque Mondiale avant la tenue de chaque mission d'appui / supervision et (ii) aux autres parties prenantes du Projet pour information.

## **7.9 Information et sensibilisation sur le MGP**

Les Spécialistes E&S des UTE en collaboration avec les points focaux au niveau des Entreprises, des Missions de contrôle et du prestataire spécialisé informeront toutes les parties prenantes de l'existence de mécanisme de gestion de plainte d'une manière claire et compréhensible pour les tiers ciblés, en utilisant différents supports / méthodes (affichage au niveau des portes d'entrée des plaintes, lieux publics à proximité des zones d'intervention du projet, médias, réunions d'information et de sensibilisation des populations riveraines. En particulier, les modes d'enregistrement des plaintes devront être communiqués de manière précise et mis en exergue.

Les communications relatives au mécanisme de gestion des plaintes (dépliant, affiche, articles et communiqué de presse) devront indiquer l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse électronique des responsables de chaque Composante du projet.

## **7.10 Archivage**

Le Projet établira une base de données qui capitalisera l'ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre du projet. L'UCP assurera la consolidation des données et informations rapportées par les UTE, ainsi que la capitalisation générale, la gestion de la base de données centrale et le suivi global du traitement des plaintes.

L'UTE établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives à leur composante (nombre de plaintes reçus, catégories de plaintes, cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, ...) sur la base des rapports mensuels émis par les Missions de contrôle.

Chaque entité responsable d'activité ou de composante particulier désignera un responsable attitré pour la capitalisation des données à leur niveau suivant les grandes lignes définies en commun par le projet. Les UTE communiqueront périodiquement ces informations à l'UCP pour consolidation.

## 8 SUIVI ET RAPPORTS

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

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

Les rapports de mise en œuvre du PMPP comprendront :

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

Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du PMPP sont les suivant :

- Liste et taux de l'effectivité des activités de mobilisation par groupe de partie prenante par phase du projet en se référant sur le tableau récapitulatif du PMPP et le PTBA
- Liste et taux de préoccupations et aspirations émises lors des consultations considérées en se référant sur la synthèse des préoccupations et aspirations émises lors des consultations publiques
- Répartition des plaintes selon la catégorie, la portée d'entrée,
- Taux de plaintes traitées et clôturées
- Taux de plaintes non résolues et n'ayant pas respecté les délais prévus
- Taux de plaintes ayant nécessité un recours
- Nombre de séances de sensibilisation réalisées auprès des communautés locales
- Nombre de séances de formation et de renforcement des capacités dispensés aux personnels
- Taux d'augmentation des niveaux de connaissances après formation (méthode pré/post test)

## **8.2 Rapports aux groupes de parties prenantes**

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

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

Pour la consolidation finale du rapport avant envoi à la Banque mondiale par l'UCP, un canevas de rapports mensuel et trimestriel et un canevas du registre des plaintes seront préparés et partagés sur un serveur en ligne pour que chaque UTE puisse y apporter leur ajout respectif en parallèle.

Les mécanismes spécifiques de notification aux parties prenantes sont notamment les suivants : réunions d'information et réunions de restitution avec les PV correspondants, rapports d'activités mensuelles et trimestrielles. Ces comptes rendus aux parties prenantes seront transmis mensuellement et trimestriellement par courriel et correspondance écrite.



## 9 CONCLUSION

L'UCP et les UTE respectives sont tenues de se référer à ce document avant de mener toute activité de mobilisation des parties prenantes en lien avec le Projet.

A titre de rappel, le document contient toutes les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre et le suivi des activités de mobilisation des parties prenantes.

Pour la prochaine étape, ce document cadre du projet sera décliné au niveau de chaque UTE pour la mobilisation des parties prenantes spécifiques à leurs activités et incluant le MGP. Entre autres, l'UCP et les UTE sont tenues de développer (i) un plan de communication et (ii) un plan de formation sur la base du présent PMPP et (iii) de répartir les activités du PMPP dans leur PTBA.

*Annexe 1 : Modèle de Procès-verbal de consultations*

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

**Annexe 2 : Exemple de tableau de Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports**

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
<b>Mécanisme de gestion des plaintes.</b>			
<p>Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ?</p> <p>L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ?</li> <li>Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information</li> <li>Demandes d'information émanant des organismes compétents</li> <li>Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet</li> <li>Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par chantier, réglées dans un délai déterminé</li> <li>Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu)</li> <li>Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par catégorie de plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.</li> </ul>	<p>Dossiers de l'UTE et d'autres prestataires concernés</p>
<b>Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets.</b>			
<p>Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ?</li> <li>Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ?</li> <li>Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation active des parties prenantes aux activités</li> <li>Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet</li> <li>Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet</li> <li>Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet</li> </ul>	<p>Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes</p> <p>Fiches d'évaluation</p> <p>Enquêtes structurées</p> <p>Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet</p>
<b>Efficacité dans la mise en œuvre.</b>			
<p>Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ?</li> <li>L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre</li> <li>Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes</li> <li>Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties</li> </ul>	<p>Stratégie de communication (calendrier des consultations)</p> <p>Discussions de groupe périodiques</p>

<b>Questions d'évaluation clés</b>	<b>Questions d'évaluation spécifiques</b>	<b>Indicateurs potentiels</b>	<b>Méthodes de collecte de données</b>
	ventilées par groupe ? Pourquoi ?	prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets	Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants

*Annexe 3 : Analyse comparative du cadre national et de la NES10*

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
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"> <li>- en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et</li> <li>- dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet.</li> </ul> <p>La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes : proportionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* à la nature et l'ampleur du projet et</li> <li>* à ses risques et impacts potentiels.</li> </ul>	<p>Art.7, 14</p> <p>Loi n°2015-003</p> <p>§1.5 Directives EIE</p> <p>Rubrique 15.0 Guide EIS.</p>	<p>Droit d'accès à l'information, droit de participer à la prise de décision ; principe de la participation du public</p> <p>Initier un processus de communication, en cours d'étude. La consultation et l'information au cours de la réalisation de l'EIE n'est pas une étape obligatoire.</p> <p>Des étapes méthodologiques sont proposées au promoteur pour mener à bien la consultation des parties prenantes.</p>	<p>Bien que le principe soit acquis, les exigences de la NES 10 sont développées. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.</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"> <li>- Les Emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et</li> <li>- en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation.</li> </ul>	<p>1.5. Directives EIE.</p> <p>15.0 Guide EIS.</p>	<p>Mise à disposition du public des informations pertinentes.</p>	<p>Les exigences de la NES 10 sont précises et non éparpillées. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.</p>

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
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 NES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) L'identification et l'analyse des parties prenantes ;</li> <li>(ii) la planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ;</li> <li>(iii) la diffusion de l'information ;</li> <li>(iv) la consultation avec les parties prenantes ;</li> <li>(v) le traitement et la réponse aux plaintes ; et</li> <li>(vi) le retour d'information aux parties prenantes.</li> </ul>	15.1 à 15.6 Guide EIS.	<p>Etapas méthodologiques proposées pour mener la consultation des parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacts des autorités de proximité</li> <li>- Identification des groupes et population touchés par les impacts du projet</li> <li>- Détermination des échantillons à enquêter</li> <li>- Recrutement des enquêteurs locaux</li> <li>- Réalisation de l'enquête /traitement et Établissement des bases des données.</li> </ul>	Les exigences de la NES 10 sont précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
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"> <li>* y compris une description des parties prenantes consultées,</li> <li>* un résumé des commentaires reçus et</li> <li>* 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.</li> </ul>	<p>Article 15-21 MECIE. Arrêté 6830/2001. Art.44, 45, 48 Arrêté 6830/2001.</p>	<p>(A l'issue de l'évaluation)</p> <p>Consultation du public dans le cadre de l'évaluation de l'EIE(S) :</p> <p>consultation des documents, enquête publique, audience publique.</p> <p>Utilisation et disponibilité des résultats de la consultation.</p>	Les exigences de la NES 10 sont plus indicatives et développées. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
A. Participation pendant la préparation du projet					
Identification et analyse des parties prenantes					
Définition et Identification des différentes parties prenantes	10	L'Emprunteur devra identifier les différentes parties prenantes, aussi bien les parties affectées par le projet que les autres parties intéressées. 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 « autres parties intéressées ».	Art.20 Loi n°2015-003.	En matière de gestion environnementale, les parties prenantes sont les secteurs publics, le secteur privé, les sociétés civiles, les communautés villageoises, la population en général.	Les exigences de la NES 10 donnent une autre classification plus conforme à l'objectif de la NES. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
Identification et analyse des parties affectées	11	Identification et analyse des parties affectées défavorisés ou vulnérables  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.  Selon cette identification, l'Emprunteur devra également identifier :  - les différents intérêts et priorités au sein des groupes ou des individus identifiés sur les impacts du projet,	15.2, annexe 7 Guide EIS.	Identifier les parties impactées avec une attention particulière aux couches les plus vulnérables.	Les exigences de la NES 10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- les mécanismes d'atténuation et les avantages, et</li> <li>- ceux qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.</li> </ul> <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>			
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"> <li>- pour contribuer à l'identification et l'analyse des parties prenantes et</li> <li>- pour appuyer l'analyse exhaustive et la conception d'un processus de participation inclusive.</li> </ul>	Guide EIS Arrêté 6830/2001	Peut faire appel à des enquêteurs.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
<b>Plan d'Engagement des Parties Prenantes</b>					
Elaboration et mise en œuvre d'un Plan d'Engagement des Parties	13	<p>En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) proportionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* à la nature et</li> <li>* à la portée du projet et</li> <li>* aux risques et impacts potentiels.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas l'élaboration de Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.



Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
Prenantes (PEPP)		<p>Un projet de PEPP sera publié par l’Emprunteur le plus tôt possible, et préalablement à l’évaluation du projet,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- et l’Emprunteur devra solliciter les opinions exprimées par les parties prenantes sur le PEPP, y compris l’identification des parties prenantes et les propositions de participation future.</li> <li>- Lorsque des modifications importantes sont apportées au PEPP, l’Emprunteur devra communiquer le PEPP actualisé.</li> </ul>			
Approches et contenus du Plan d’Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	14-16	<p>14. Le PEPP décrira :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le calendrier et</li> <li>- 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,</li> <li>- et devra faire la distinction entre les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	
		<p>Le PEPP décrira également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l’éventail et</li> <li>- le calendrier des informations à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		parties intéressées, ainsi que - le type d'informations à leur demander.			
		15. Le PEPP 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.	
		Le PEPP décrira comment la communication avec les parties prenantes sera traitée tout au long de la préparation du projet et de sa mise en œuvre.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	
		16. Le PEPP 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 PEPP 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.	
		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.	

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
Vérification de la représentativité les communautés locales	17	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- que ces personnes présentent, dans la réalité, les points de vue de ces personnes et de ces communautés, et</li> <li>- qu'elles facilitent le processus de communication de manière appropriée.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	
Formats du Plan d'Engagement des Parties Prenantes	18	<p>Autre format du Plan d'Engagement des Parties Prenantes : planification du processus de consultation</p> <p>Dans certaines circonstances, en fonction du niveau d'information disponible sur le projet, le PEPP aura le format d'un cadre qui décrira</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes généraux et</li> <li>- une stratégie collaborative visant à identifier les parties prenantes, et</li> <li>- devra planifier un processus de consultation conformément à la présente NES qui sera mis en œuvre une fois la localisation connue.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
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, 14 Loi n°2015-003. 1.5 Directive EIE 15.0 Guide EIS.	Le droit d'accéder aux informations concerne surtout celles susceptibles d'exercer quelques influences sur l'environnement, y compris sur le milieu social.	A défaut de textes d'application plus détaillés, de la loi, les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
		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 prenantes sur la conception du projet : (a) L'objectif, la nature et la taille du projet ; (b) La durée des activités du projet proposé ; (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 ; (d) Le processus de participation des parties			

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		<p>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 ; 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"> <li>- les langues locales pertinentes et</li> <li>- d'une manière qui soit accessible et</li> <li>- culturellement appropriée,</li> <li>- 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, l'alphabétisation, le sexe, la mobilité, les différences de langue ou d'accessibilité).</li> </ul>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES 10 sont précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
Consultation significative					

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
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"> <li>aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, et</li> <li>à l'Emprunteur de les examiner et d'y répondre.</li> </ul> <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>	15.0 Guide EIS	Utilisation des méthodologies de consultation (indiqué à la rubrique 8 plus haut). La notion de « consultation significative » n'est pas encore connue par le cadre national.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
Modalités d'un Processus de consultation significative	22	<p>Une véritable consultation est un processus à double sens qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(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 ;</li> <li>(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 ;</li> <li>(c) Se poursuit sur une base continue au fur et à mesure de l'apparition des risques et des</li> </ul>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		<p>impacts ;</p> <p>(d) Est fondée sur la publication et la diffusion préalables d'informations pertinentes, 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 ;</p> <p>(e) Tient compte de la rétroaction et y apporte des réponses ;</p> <p>(f) Encourage la participation active et inclusive des parties affectées par le projet ;</p> <p>(g) Se déroule à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation ; et</p> <p>(g) Est documentée et publiée par l'Emprunteur</p>			
<b>B. Participation pendant la mise en œuvre du projet et rapports externes</b>					
Durée de l'implication des parties prenantes	23	<p>L'Emprunteur devra poursuivre sa consultation avec les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées</p> <p>- pendant toute la durée de vie du projet, et</p> <p>- leur fournir des informations de manière adaptée</p> <p>* à la nature de leurs intérêts et</p> <p>* aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.</p>	<p>Art.7, 14</p> <p>Loi n°2015-003.</p> <p>§1.5 Directives EIE.</p> <p>Rubrique 15.0</p> <p>Guide EIS.</p>	<p>Droit d'accès à l'information, droit de participer à la prise de décision ; principe de la participation du public</p> <p>Initier un processus de communication, en cours d'étude.</p> <p>La consultation et l'information au</p>	<p>Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.</p>

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
				<p>cours de la réalisation de l'EIE n'est pas une étape obligatoire.</p> <p>Des étapes méthodologiques sont proposées au promoteur pour mener à bien la consultation des parties prenantes.</p>	
Objets de la consultation : performance, mesures d'atténuation, risques supplémentaires	24-25	<p>24. L'Emprunteur poursuivra son engagement avec les parties prenantes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conformément au PEPP et</li> <li>- se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes.</li> </ul> <p>En particulier, l'Emprunteur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sollicitera les commentaires des parties prenantes sur</li> <li>* la performance environnementale et sociale du projet, et</li> <li>* la mise en œuvre des mesures d'atténuation dans le PEES.</li> </ul>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.
		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informer les parties affectées par le projet des risques et des impacts et</li> </ul>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.



Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		<p>- les consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués.</p> <p>L'Emprunteur communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.</p>			
<b>C. Mécanisme de gestion des plaintes</b>					
Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	26	<p>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.</p> <p>À 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.</p>	<p>Guide EIS.</p> <p>Loi n°2005-019,</p> <p>Loi n°2014-020.</p> <p>Code de procédure civile.</p>	<p>Prévoir l'analyse des plaintes, d'une manière générale, reçues de la population pendant la mise en œuvre du projet.</p> <p>Le recours aux MARL est possible.</p>	<p>Les exigences de la NES 10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.</p>
Qualité et fonctionnalités du mécanisme de gestion des plaintes	27	<p>Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté aux risques et aux impacts négatifs potentiels du projet, et sera accessible et inclusif.</p> <p>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 spécifiques au projet.</p> <p>Des détails supplémentaires sur les mécanismes de gestion des plaintes sont énoncés à l'Annexe 1.</p>	N/P	<p>Les textes ne précisent pas ces points.</p>	<p>Les exigences de la NES 10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes malgaches.</p>

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		<p>(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.</p> <p>Le mécanisme, le processus ou la procédure ne devront pas empêcher l'accès à des recours judiciaires ou administratifs.</p> <p>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.</p> <p>Le mécanisme permettra également de déposer des plaintes anonymes qui seront soulevées et traitées</p>		Les textes ne précisent pas ces points.	
<b>D. Capacités organisationnelles et engagement</b>					
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	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES 10 sont plus précises. Elles ne sont

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national Malagasy		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
		œuvre et du suivi des activités de participation des parties prenantes et du respect de la présente NES.			pas contraires aux textes malgaches.
<b>ANNEXE 1 – Mécanismes de gestion des plaintes</b>					
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	Loi n°2005- 019, Loi n°2014-020.	Le cadre national prévoit l'utilisation des MARL avant ou en substitution de recours devant la justice :	Le document de la NES 10 et le cadre national sont complémentaires quant au type du MGP
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.	

*Annexe 4 : Formulaire de dépôt de plainte*

PROJET : .....

TARATASY FITARAINANA

N° ...../FKT.....KMN.....

Datin'ny fitarainana : .....

NY MPITARAINA2

Anarana sy fanampiny.....

Laharana Karapanondro .....nomena tao.....

tamin'ny....., solon-karatra lah:.....

tamin'ny....., tao.....

Fonenana.....

Laharana Finday(raha misy.....

(asio X izay izy)

Olomboafidy		Mpiasa amin'ny Mpanara-maso ny asa	
Olomboatendry		Fikambanana	
Mponina		Hafa	
Mpiasa amin'ny orinasa			

**ANTON'NY FITARAINANA :** (asio X izay izy)

Fanatanterahana ny asa		Fanimbana ny fananana	
Fitantanana « chantier » :		Tsy fanajàna fomban-tany	
Fahaiza-miaina		Hafa	
Fanimbana ny tontolo iainana			

Hafa (mariho eto) .....

**1. MITARAINA NOHON' NY:**

**SONIA**

NY MPITARAINA	NY NANDRAY NY FITARAINANA



.....  
ROSIA NANDRAISANA NY FITARAINAN'I .....

N°...../FKT.....

Anio faha - : .....

Sonia sy anaran'ny Tompon'andraikitra nandray ny fitarainana

2 Raha tsy manonona anarana ny mpitaraina dia arotsany ao amin'ny Boaty fametrahana fitarainana (Boite de Doléance) eny antoerana ny taratasy. Anjaran'ny Komity Mpamaha ny olana ny mandinika ny mety atao amin'izany.

*Annexe 5 : Modèle de registre de suivi de traitement des plaintes*

Projet.....

Fiche n°2

**REGISTRE DE SUIVI DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

OD	Infrastructures	Date Réception plaintes	Plaignants	H/F	Objet de la plainte	Interne ou externe	Porte d'entrée	Etapes de Traitement des plaintes	Etat	Date Clôture plaintes	Pièces d'évidence du traitement des plaintes	Délais de traitement (jour)

*Annexe 6 : Modèle de notification de la clôture d'une plainte*

Date de réception du dossier :

Référence :

Visite sur terrain requise :   ☐ Oui    ☐ Non *(Cocher)*

Etapes déjà entamées	Date	Résultats (résolutions motivées)
1 Amiable au niveau du Fokontany		Mentionner si une entente a pu être trouvée pour fins de suivi et de clôture
2 Amiable au niveau de la Commune		Mentionner si une entente a pu être trouvée pour fins de suivi et de clôture
3 Médiation par le CCRL		Mentionner l'issue de la médiation pour fins de suivi et de clôture, sinon : renvoi au tribunal

Si aucune entente n'a pu être trouvée : renvoi pour affaire en Justice

Motifs :

Date de renvoi :

Le Représentant du CRL

Nom et Signature