**REPUBLIQUE DU BURUNDI**

****

**Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique (MFBPE)**

 **Financement Additionnel au Programme régional de statistiques pour les résultats de la Communauté Est Africaine (P181404)**

**Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)**

**Mai 2024**

**Sigles et Abréviations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ADB | : | Agence de Développement du Burundi |
| ARCT | : | Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications  |
| BCR | : | Bureau Central du Recensement  |
| BESD | : | Bureau d'Etudes Stratégiques pour le Développement  |
| BRB | : | Banque de la République du Burundi  |
| CEA | : | Communauté Est Africaine |
| EAS | : | Exploitation et les Abus Sexuels  |
| EECI | : | Enquête auprès des Entreprises Commerciales et Industrielles |
| ESS | : | Statistiques du Secteur Extérieur  |
| FAO | : | Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation |
| GFS | : | Statistiques des Finances Publiques  |
| HS | : | Harcèlement Sexuel  |
| ICA | : | Indice du Chiffre d’Affaires |
| IDA | : | Association Internationale de Développement  |
| INSBU | : | Institut National de la Statistique du Burundi  |
| IPC | : | Indices des Prix à la Consommation  |
| MFBPE | : | Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique  |
| MGP | : | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| NADA | : | National Data Archive |
| NES  | : | Norme Environnementale et Sociale  |
| OBEM | : | Office Burundaise de la Main d'Œuvre |
| OBR | : | Office Burundaise des Recettes |
| PAM  | : | Programme Alimentaire Mondial |
| PMPP | : | Plan de Mobilisation des Parties Prenantes  |
| PNUD | : | Programme des Nations Unies pour le Développement |
| RGPHAE | : | Recensement Général de la Population, de l’Habitat, de l’Agriculture et de l’Elevage |
| SDMX | : | Statistical Data and Metadata exchange |
| SEF | : | Cadre d’Engagement des Parties Prenantes |
| SEP/CNPS | : | Secrétariat Exécutif Permanent de la Commission Nationale de Protection Sociale |
| SNDS | : | Stratégie Nationale de Développement de la Statistique |
| SSN | : | Système Statistique National |
| UGP | : | Unité de Gestion du Projet |
| UNFPA | : | Fonds des Nations Unies pour la Population |
| UNHCR | : | Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Refugies  |
| UNICEF | : | Fonds des Nations Unies pour l'Enfance |
| VBG | : | Violence Basée sur le Genre |

Table des matières

[I. INTRODUCTION 6](#_Toc166426720)

[I.1 Description du projet 6](#_Toc166426721)

[I.2 Bénéficiaires du projet 6](#_Toc166426722)

[I.3 Description du projet 6](#_Toc166426723)

[I.4 Aperçu du PMPP 8](#_Toc166426724)

[1.5 But et objectifs du PMPP 9](#_Toc166426725)

[II. APPROCHE MÉTHODOLOGIE POUR LA PREPARATION DU PMPP 10](#_Toc166426726)

[III. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES, CARTOGRAPHIE ET ANALYSE 10](#_Toc166426727)

[III.1 Identification des parties prenantes 11](#_Toc166426728)

[III.2 Cartographie et analyse des parties prenantes 14](#_Toc166426729)

[IV. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES 16](#_Toc166426730)

[IV.1 Activités de mobilisation des parties prenantes pendant la préparation du projet 18](#_Toc166426731)

[IV.2 Mécanismes de mise en œuvre du PMPP 22](#_Toc166426732)

[IV.3 Mobilisation des parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet 23](#_Toc166426733)

[IV.4 Principes directeurs pour les consultations publiques et la divulgation d'informations 28](#_Toc166426734)

[IV.5 Mobilisation des groupes et individus vulnérables 28](#_Toc166426735)

[V. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES 34](#_Toc166426736)

[V.1 Principes et objectifs de l'élaboration d'un mécanisme de gestion des plaintes du projet 34](#_Toc166426737)

[V.2 Processus de Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP) pour le projet 34](#_Toc166426738)

[V.2.1 Point focal du MGP 35](#_Toc166426739)

[V.2.2 Suivi de la mise en œuvre du MGP 37](#_Toc166426740)

[V.2.3 Diffusion du MGP 37](#_Toc166426741)

[V .3 Principes de la procédure de la gestion des plaintes relatives aux EAS/HS 37](#_Toc166426742)

[VI. IMPLEMENTATION, ARRANGEMENT, RESPONSIBILITIES ET RESOURCES 38](#_Toc166426743)

[VI.1 Modalités de mise en œuvre et responsabilités 38](#_Toc166426744)

[VI.2 Évaluation des capacités et besoins de formation 39](#_Toc166426745)

[V.3 Ressources (budget) pour la mise en œuvre du PMPP 39](#_Toc166426746)

[VII. SURVEILLANCE ET RAPPORT DES PARTIES PRENANTES 42](#_Toc166426747)

[VII.1 Implication des parties prenantes dans les activités de surveillance 42](#_Toc166426748)

[VII.2 Rapport aux groupes de parties prenantes 42](#_Toc166426749)

**LISTE DES TABLEAUX**

[Tableau1: Parties prenantes identifiées selon les catégories 13](#_Toc166426711)

[Tableau 2: Cartographie et analyse des parties prenantes pendant la période de préparation du projet 14](#_Toc166426712)

[Tableau 3: Cartographie et analyse des parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet 15](#_Toc166426713)

[Tableau 4: Synthèse des préoccupations et suggestions des parties prenantes pendant la période de préparation du projet 18](#_Toc166426714)

[Tableau 5: Synthèse des préoccupations et suggestions des parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet 20](#_Toc166426715)

[Tableau 6: Méthodes d'engagement et de consultation des parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet 24](#_Toc166426716)

[Tableau 7: Stratégies d’engagement avec les groupes vulnérables 31](#_Toc166426717)

[Tableau 8: Budget indicatif pour la mise en œuvre du PMPP 40](#_Toc166426718)

**LISTE DES FIGURES**

[Figure 1 : Diagramme de traitement des plaintes 36](#_Toc166426750)

[Figure 2 :Dispositif de mise en œuvre du PMPP 41](#_Toc166426751)

# I. INTRODUCTION

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est préparé pour le Projet régional de statistiques pour les résultats de la communauté Est Africaine, plus spécifiquement pour le Financement Additionnel du Burundi au Programme régional de statistiques pour les résultats de la CEA. Ce programme a pour objectif d’améliorer la comparabilité et l'harmonisation des statistiques au niveau de la communauté. Le PMPP a pour but de toucher toutes les institutions nationales de mise en œuvre du projet.

## I.1 Description du projet

La République du Burundi à travers l’Institut National de la Statistique du Burundi (INSBU) envisage de mettre en œuvre le projet Burundi - Opération statistique régionale en Afrique de l’Est (P181404-le projet) avec la participation du Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique/l’Institut National de la Statistique du Burundi (MFBEEP/INSBU), pour lequel elle a demandé un financement du projet auprès de la Banque Mondiale. L’Association Internationale de Développement (IDA en anglais), ci-après la Banque mondiale, a accepté de fournir le don pour financer les activités dudit projet.

Le projet mère de la communauté Est Africaine est fondé sur l’harmonisation des thématiques suivantes : (i) Statistiques des comptes nationaux, (ii) Indices des prix à la consommation (IPC), (iii) Statistiques de la pauvreté, (iv) Statistiques du secteur extérieur, (v) Statistiques monétaires et financières, (vi) Statistiques des finances publiques, (vii) Statistiques de l’agriculture, de l’alimentation et de la nutrition et (viii) Communications et plaidoyer. Le choix des activités à réaliser dans le cadre de ce projet doit se référer à ces domaines d’harmonisation.

## I.2 Bénéficiaires du projet

Les bénéficiaires directs du projet seront le ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique, le Ministère de l’Environnement, de l’Agriculture et de l’Elevage, l’Institut National de la Statistique du Burundi, la Banque de la République du Burundi (BRB) et l’ARCT.

Les autres bénéficiaires du projet seront les utilisateurs de données dans les secteurs public et privé (principalement les investisseurs et les commerçants), la société civile qui a besoin d'informations statistiques pour défendre ses intérêts et demander des comptes aux gouvernements, le monde universitaire à des fins de recherche et d'enseignement, la communauté des donateurs et les organisations internationales pour évaluer les besoins d'assistance et/ou de participation aux initiatives de développement. En fin de compte, le projet profitera à la population du Burundi, qui constitue les bénéficiaires cibles de l'intégration régionale et des efforts nationaux pour aider à éradiquer la pauvreté et à promouvoir une prospérité partagée de manière durable grâce à l'amélioration des conditions de vie.

## I.3 Description du projet

Le projet « Financement Additionnel du Burundi au Programme régional de statistiques pour les résultats de la CEA » vise à améliorer la performance statistique, l'harmonisation, l'accès aux données et leur utilisation par les différents utilisateurs et à soutenir la modernisation du Système Statistique du Burundi. Les composantes du projet sont les suivantes :

Composante 1 : Harmonisation, qualité, diffusion et utilisation

La première composante consiste à produire des outils harmonisés (classifications, méthodologies, etc.) aux niveaux continental et sous-régional, à soutenir la production de statistiques de base en utilisant les outils harmonisés précédents et à rendre publique les données collectées et les micro données à travers les ateliers de dissémination et d’échanges entre les producteurs et utilisateurs des données . Elle comprend les volets suivants :

* Appui à la mise en place de l’indice des prix à la consommation harmonisée aux critères de la Communauté Est Africaine (CAE) y compris les prix sur les loyers (2024 ; 2025 ; 2026 ; 2027) ;
* Appui à l'harmonisation des Statistiques des Finances Publiques (GFS) ;
* Appui à l'harmonisation des indicateurs de solidité financière ;
* Appui à l'harmonisation des statistiques monétaires et financières ;
* Appui à l'harmonisation des Statistiques du secteur extérieur (ESS) ;
* Appui à l'enquête satisfaction auprès des opérateurs économiques, importateurs et exportateurs ;
* Appui à l’actualisation de la Stratégie de communication et à la révision du Décret N° 100/085 du 25 juillet 2018 portant cadre national de collecte, de diffusion, d’accès, d’archivage et de sécurisation des données et des micro - données ;
* Appui à l'actualisation du recueil des concepts, définitions, nomenclatures et méthodologies pour l'harmonisation de la production des statistiques ;
* Opérationnaliser la stratégie de dissémination des données (NADA + SDMX) ;
* Mise en place du Cadre d'évaluation de la qualité des données des Comptes Nationaux, des statistiques des prix et des statistiques monétaires ;
* Appui à la réalisation de l’enquête annuelle sur la satisfaction des utilisateurs des données statistiques.

Composante 2 : Disponibilité et nouvelles sources de données

Les activités mises en œuvre dans le cadre de cette composante contribueront également à assurer la performance du Système Statistique National (SSN) en ce qui concerne la disponibilité des données permettra à calculer les indicateurs nécessaires au suivi de la mise en œuvre des différentes stratégies nationales et agendas régionaux et internationaux de développement. Elle comprend les volets suivants :

* Appui à la conduite du Recensement Général de la Population, de l’Habitat, de l’Agriculture et de l’Elevage (RGPHAE) ;
* Appui aux enquêtes complémentaires de la Comptabilité National dans le cadre de l’Harmonisation des statistiques macro-économique afin de mettre en œuvre les différentes lignes directrices d’harmonisation convenues au sein de l’EAC ;
* Appui à l’Enquête sur les Conditions de Vie des Ménages ;
* Appui à l'amélioration de l’Enquête Nationale Agricole du Burundi ;
* Appui à la réalisation de l’enquête sur la productivité animale au Burundi ;
* Appui à la mise à jour du répertoire des entreprises formelles et la digitalisation des mécanismes de collecte ;
* Appui à la collecte, saisie et traitement de tous les bilans des entreprises Burundaises ;
* Appui à la réalisation de l’enquête sur les investissements directs étrangers, édition 2023 ;
* Appui à l'EECI ;
* Appui pour l’organisation d’une enquête de l'indice du chiffre d’affaires (ICA) sur le commerce et les services du secteur formel pour la mise en place d’une nouvelle année de base ;
* Appui à la réalisation de l’enquête de conjoncture ;
* Appui à la réalisation de l’enquête sur le commerce transfrontalier informel ;
* Appui aux enquêtes sur le commerce international des services ;
* Appui à l’extension de la collecte des données de l’indice du coût à la construction ;
* Appui à la collecte des données pour la production de la mercuriale des prix ;

Composante 3 : Développement des infrastructures et des institutions

Cette composante vise le renforcement des capacités du personnel statisticien et démographes ainsi que le renforcement des capacités matérielles notamment les outils informatiques, le matériel roulant dans le cadre de la collecte des données et la construction du bâtiment Cette composante comprend les volets suivants :

* Appui à la formation et au renforcement des capacités du personnel statisticiens et démographes ;
* Appui à l’évaluation et à la révision de la Troisième Stratégie Nationale de Développement de la Statistique (SNDS III) du Burundi ;
* Appui à l’élaboration de la quatrième Stratégie Nationale de Développement de la Statistique du Burundi (SNDS IV) de 2027-2031 ;
* Appui à la construction d’un immeuble de l’Institut National de la Statistique du Burundi (INSBU) ;
* Appui à l’amélioration du parc informatique et roulant de l’INSBU.

Composante 4 : Gestion, suivi et évaluation du projet

L'objectif de cette composante est de soutenir la gestion et le suivi/évaluation du projet. Cette composante soutiendra également les enquêtes régulières de satisfaction des utilisateurs afin de mesurer dans quelle mesure les produits ou services statistiques produits répondent ou dépassent les attentes des utilisateurs. En plus de ces enquêtes d’évaluation du niveau de satisfaction des utilisateurs des données, leurs préoccupations seront encore aussi débattues pendant les ateliers d’échange entre les producteurs et utilisateurs des données, qui seront de retour prises en compte lors des publications ultérieures.

## I.4 Aperçu du PMPP

Le PMPP définit un processus et une approche pour la consultation des parties prenantes et la diffusion du Projet « Financement Additionnel du Burundi au Programme régional de statistiques pour les résultats de la CEA ». La portée et le niveau de détail de ce PMPP reflètent la nature et la dimension du projet, les risques potentiels, les impacts du projet et le niveau de préoccupation des parties prenantes qui peuvent être affectées par le projet ou qui sont intéressées par celui-ci. Ce PMPP montre l'engagement du client à impliquer les parties prenantes dans la formulation du projet. En outre, le cadre d’engagement des parties prenantes (SEF) comprend les principes et les orientations générales sur la préparation et la mise en œuvre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) inclusif, accessible, efficace et transparent qui est essentiel pour traiter les plaintes et les préoccupations des parties prenantes pendant le cycle de vie du projet.

Dans l'ensemble, le PMPP fournit des orientations sur les points suivants :

* Identification des parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, et de celles qui peuvent influencer le projet et ses activités ;
* Approches et calendriers de consultation et d'engagement avec les parties prenantes pendant la préparation du Projet ;
* Les processus, les structures et le calendrier de partage de l'information sur le projet visant à garantir la régularité, l'accessibilité, la transparence et l'efficacité de l'information., et approprié ;
* Développer un MGP inclusif, accessible, efficace, efficient et transparent.

## 1.5 But et objectifs du PMPP

Le PMPP est un document de référence qui s'applique à l'ensemble du projet. Il fournit des orientations qui permettront aux bénéficiaires des projets de développer leur PMPP spécifique pendant la mise en œuvre du projet. Le PMPP décrit les stratégies pour s'engager avec les groupes et les individus marginalisés, défavorisés et vulnérables et promouvoir la cohésion sociale, la prestation de services et l'accès aux mécanismes de recours en cas de plaintes.

Cet instrument est un cadre permettant de recenser et d'évaluer les parties prenantes dans les diverses activités de chaque institution nationale afin de guider et de gérer les processus de divulgation d'informations, de communication et de consultation avec les parties prenantes identifiées pendant la préparation et la mise en œuvre du projet. Il fournit une approche conforme à la NES 10 pour les consultations et la divulgation d'informations afin de permettre à toutes les parties prenantes de s'informer sur le projet, de faire part de leurs préoccupations et de poser des questions par le biais de consultations et d'un MGP, de faire participer les parties prenantes et de recevoir des informations régulières et en temps voulu. Ce faisant, cela permet un développement et une participation inclusifs et soutient l'agence et la voix, notamment de ceux qui sont vulnérables à l'exclusion. Ce PMPP en tant qu'outil permet également la consultation des parties prenantes comme un processus à double sens, y compris la gestion du processus de feedback.

Plus précisément, le PMPP vise à :

* Identifier et évaluer les groupes de parties prenantes et leurs profils, intérêts, questions/impacts et préoccupations concernant le projet (cartographie des parties prenantes) ;
* Identifier les canaux et les méthodes de communication appropriés (par exemple, les réunions communautaires, les discussions de groupe, les réunions en personne, les affiches dans les installations publiques) pour permettre un engagement significatif avec les différents groupes de parties prenantes d'une manière transparente et accessible et en utilisant des méthodes de communication culturellement appropriées avec un accent particulier sur les groupes vulnérables ;
* Établir une confiance mutuelle, une transparence, une agence et une voix avec les différentes parties prenantes ;
* Faciliter la diffusion adéquate et opportune d'informations sur les risques et impacts techniques, économiques, environnementaux et sociaux aux groupes de parties prenantes dans un site compréhensible, accessible, et culturellement approprié ;
* Établir des systèmes de divulgation et de diffusion préalables de l'information et de consultation, y compris la recherche de contributions des personnes affectées, l'incorporation des contributions, le cas échéant, et la fourniture d'un retour d'information aux personnes/groupes affectés ;
* Établir un MGP pour le feedback et la résolution des plaintes.

Le PMPP aura pour but de définir un programme pour la mobilisation des parties prenantes, y compris la diffusion d'informations publiques et la consultation, tout au long du cycle du projet. Il décrira les moyens par lesquels l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et comprendra un mécanisme par lequel les gens pourront faire part de leurs préoccupations, fournir un retour d'information ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité liée au projet. Le plan sera considéré comme un document dynamique. Idéalement, il devrait fonctionner comme un outil évolutif qui sera révisé au fur et à mesure de l'avancement du projet, selon les besoins déterminés par les parties prenantes, en particulier en réponse aux questions émergentes dans le cadre de la gestion adaptative des risques environnementaux et sociaux.

# II. APPROCHE MÉTHODOLOGIE POUR LA PREPARATION DU PMPP

Ce chapitre présente l'approche qui a été utilisée pour collecter les informations nécessaires à la préparation du présent PMPP. Les informations ont été recueillies principalement lors des réunions avec l'équipe de la Banque mondiale et les institutions bénéficiaires ainsi que des représentants des différentes catégories des utilisateurs des données.

Les consultations et la mobilisation des parties prenantes pour la préparation du PMPP s’est déroulé en de différentes réunions des bénéficiaires directs qui ont été réalisées pendant l’identification des activités à réaliser. Ainsi une réunion élargie des producteurs et utilisateurs des données a été organisée en date du 11 avril 2024 pour recueillir les préoccupations de toutes les parties prenantes. Les principales préoccupations et suggestions des participants à la réunion ont été résumé dans les tableaux 4 et 5.

# III. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES, CARTOGRAPHIE ET ANALYSE

L'identification et la consultation des parties prenantes font partie intégrante de la gestion du projet tout au long de sa mise en œuvre. Une identification efficace des parties prenantes nécessite l'identification de tous les individus et groupes qui sont affectés par le projet et qui peuvent avoir un intérêt dans le projet. L'analyse des parties prenantes est un processus qui permet d'identifier les différentes parties prenantes, de les regrouper en fonction de leur niveau d'intérêt et d'influence dans le projet, et de déterminer la meilleure façon de s'engager avec elles en fonction des caractéristiques socio-économiques.

Les représentants de la communauté peuvent fournir un aperçu utile des paramètres locaux et agir en tant que conduits principaux pour la diffusion des informations liées au projet et en tant que liens de communication primaires entre le projet et les communautés ciblées et leurs réseaux établis. Les représentants de la communauté, y compris les femmes leaders, organisations œuvrant pour les droits de femmes, les anciens, les jeunes, les chefs religieux et traditionnels, peuvent également être des intermédiaires utiles pour la diffusion de l'information d'une manière culturellement appropriée, en établissant la confiance et en suscitant l'appropriation par la communauté des interventions du projet.

En particulier pour les groupes vulnérables, l'engagement des parties prenantes doit être mené en partenariat avec leurs représentants. Ceux-ci peuvent, entre autres, aider à comprendre la perception de leurs défis et de leurs forces, ce qui influencera l'utilisation accrue des produits et des résultats du projet. Il est donc important de vérifier les représentants de chaque groupe de parties prenantes en confirmant qu'ils sont des défenseurs légitimes et authentiques du groupe de parties prenantes qu'ils représentent.

Etant donné que ce projet est fondé sur la collecte et la diffusion des données, avant le démarrage de chaque activité de collecte des données, il sera organisé un atelier de sensibilisation de toutes les parties prenantes identifiées pour les types de données à collecter.

Pour les communautés et les groupes vulnérables, comme il est pratiquement impossible de toucher toutes les personnes concernées, chaque catégorie de groupe sera représentée par des délégués de leurs associations notamment les associations des femmes leaders et celles œuvrant pour les droits de femmes, des jeunes, les représentants des différentes religions œuvrant au Burundi, les associations des handicapés ainsi que les associations des minorités (associations des Batwa).

Ces groupes seront prises en compte aussi lors des ateliers de dissémination des résultats au même titre que toutes les autres parties prenantes dont les administrations publiques, les entreprises, les représentants du secteur privé, de la société Civile, des médias et des chercheurs.

## III.1 Identification des parties prenantes

Les parties prenantes du projet peuvent être classées globalement en tant que parties prenantes primaires/directes ou secondaires/indirectes :

* Les parties prenantes principales ou directes sont directement affectées par les impacts et les résultats du projet ;
* Les parties prenantes secondaires ou indirectes ne sont affectées qu'indirectement par les activités du projet.

Pour ce PMPP, l'identification des parties prenantes au cours du cycle de vie du projet est réalisée par le biais de la cartographie des parties prenantes, des activités et des processus qui identifient et relient les parties prenantes avec leurs intérêts, pouvoirs, rôles et responsabilités tout au long du projet.

En gardant à l'esprit la nature du projet et son contexte, les parties prenantes du projet comprennent :

La Superstructure (Vice-présidence, Primature, BESD), le Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération au Développement, le Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique, le Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche Scientifique, le Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida, le Ministère de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage, le Ministère des Infrastructures, de l'Equipement et des Logements Sociaux, le Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de l'Emploi, le Ministère de l'Hydraulique, de l'Energie et des Mines, le Ministère du Commerce, des Transports , de l'Industrie et du Tourisme, le Ministère des Affaires de la Communauté Est Africaine, de la Jeunesse, des Sports et de la Culture, le Ministère de la Solidarité Nationale, des Affaires Sociales, des Droits de la Personne Humaine et du Genre, le Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et des Médias, le Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité Publique, le Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants, le Ministère de la Justice ainsi que les institutions étatiques dont l’Institut National de la Statistique du Burundi (INSBU), la Banque de la République du Burundi (BRB), l’Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT) et le Bureau Central du Recensement (BCR).

Le projet étant en cours de préparation, les lieux spécifiques et le calendrier des activités ne sont pas encore connus, et les parties prenantes communautaires exactes ne peuvent pas encore être consultées. Cela va se réaliser au cours de la mise en œuvre du projet.

Le tableau 1 énumère les catégories de parties prenantes qui devraient être ciblées lors de la consultation des parties prenantes, explique leur intérêt pour le projet et présente si elles sont considérées comme des parties "affectées" par le projet ou des parties "intéressées" par celui-ci.

Aux fins d'une mobilisation efficace et adapté, les parties prenantes du projet seront réparties dans les catégories de base suivantes : (i) ceux qui commandent la collecte des données ; (ii) ceux qui collectent les données ; (iii) les personnes auprès desquelles les données sont collectées ; et (iv) les utilisateurs de données.

Dans chacune de ces catégories, les sous-catégories spécifiques identifiées sont les suivantes :

* Commanditaires de la collecte des données : Ministères, départements et agences clés du gouvernement, le secteur privé et les partenaires au développement ;
* Collecteurs de données : INSBU, départements et agences clés du gouvernement, les bureaux d’études et les Institutions de recherche et les enquêteurs ;
* Fournisseurs de données : les administrations publiques et privés, les entreprises, les ménages et les individus ;
* Utilisateurs des données : Ministères, organisations intergouvernementales, organisations non gouvernementales, les chercheurs, les universitaires, les médias et autres.

Tableau1: Parties prenantes identifiées selon les catégories

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Commanditaires de la collecte des données** | **Collecteurs de données** | **Fournisseurs de données** | **Utilisateurs de données** |
| * Gouvernement à travers des Ministères et Institutions Etatiques comme la BRB et autres ;
* Agences des Nations Unies comme UNICEF ;UNFPA ;PNUD,PAM ;FAO ;
* Autres organisations non Gouvernementales ;
 | * INSBU ;
* Départements Ministériels ;
* Institutions Etatiques ;
* Les bureaux d’études ;
* Les Institutions de recherches ;
* Les enquêteurs
 | * les administrations publiques et privés ;
* les entreprises ;
* les ménages ;
* les individus.
 | * Ministères ;
* organisations intergouvernementales ;
* organisations non gouvernementales ;
* les Agences des Nations Unies ;
* les chercheurs ;
* les universitaires ;
* les médias ;
 |

## III.2 Cartographie et analyse des parties prenantes

La cartographie des parties prenantes est un processus qui consiste à examiner l'influence relative que différents individus et groupes ont sur un projet, ainsi que l'influence du projet sur eux. L'objectif d'une cartographie des parties prenantes est de :

* Étudier le profil des parties prenantes identifiées et la nature de leur intérêt et/ou de leur influence dans le projet ;
* Comprendre les problèmes et les préoccupations spécifiques de chaque groupe ainsi que les attentes que chacun d'eux conserve vis-à-vis du projet ;
* Mesurez leur influence sur le projet.

Sur la base de cette compréhension, les parties prenantes sont classées en trois catégories : haute influence/priorité, moyenne influence/priorité et faible influence/priorité. Les parties prenantes classées comme ayant une grande influence sont celles qui sont censées avoir une grande influence sur le projet ou qui sont susceptibles d'être fortement touchées par les activités du projet : elles doivent donc figurer en haut de la liste des priorités du projet pour l'engagement et la consultation.

De même, les parties prenantes classées comme ayant une influence moyenne sont celles qui sont censées avoir une influence modérée sur le projet ou même si elles doivent être impactées par le projet, cet impact est jugé peu important : ces parties prenantes ne doivent donc figurer ni en haut ni en bas de la liste d'engagement du projet.

Enfin, les parties prenantes dont l'influence est jugée faible sont celles qui sont censées avoir une influence minimale sur le processus décisionnel ou qui ne seront que très peu touchées par le projet : elles doivent donc figurer en bas de la liste d'engagement du projet.

Par conséquent, les parties prenantes importantes pour ce projet doivent être identifiées et analysées en fonction de leur emplacement, de leur intérêt, de leur mandat, de leur influence et de leur vulnérabilité, ainsi que de leur niveau d'alphabétisation et de leur mode d'engagement potentiel.

Tableau 2: Cartographie et analyse des parties prenantes pendant la période de préparation du projet

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Groupe(s) de parties prenantes** | **Rôle/intérêt dans le projet** | **Niveau d'intérêt** | **Niveau d'influence** |
| **Commissaires chargés de la collecte des données** |
| Gouvernement | Parraine la collecte des données | haut | haut |
| Agences des Nations Unies comme | Finance la collecte des données | haut | moyen |
| Autres organisations non Gouvernementales | Finance la collecte des données | haut | moyen |
| **Collecteurs de données** |
| INSBU  | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Départements Ministériels | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Institutions Etatiques | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Les bureaux d’études ; | Organiser la collecte des données | moyen | faible |
| Les Institutions de recherches  | Organiser la collecte des données | haut | moyen |
| Les enquêteurs | Participe à la collecte des données | faible | faible |
| **Fournisseurs de données** |
| Les administrations publiques  | Fournit des données | haut | haut |
| Les administrations privés  | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les entreprises | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les ménages ; | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les individus | Fournit des données | moyen | moyen |
| **Utilisateurs de données** |
| Les ministères  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les organisations intergouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les organisations non gouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | moyen |
| Les Agences des Nations Unies  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les chercheurs  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | faible |
| Les universitaires  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | faible |
| Les médias | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | faible |

Tableau 3: Cartographie et analyse des parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Groupe(s) de parties prenantes** | **Rôle/intérêt dans le projet** | **Niveau d'intérêt** | **Niveau d'influence** |
| **Commissaires chargés de la collecte des données** |
| Gouvernement | Parraine la collecte des données | haut | haut |
| Agences des Nations Unies  | Finance la collecte des données | haut | faible |
| Autres organisations non Gouvernementales | Finance la collecte des données | haut | faible |
| **Collecteurs de données** |
| INSBU  | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Départements Ministériels | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Institutions Etatiques | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Les bureaux d’études ; | Organiser la collecte des données | moyen | moyen |
| Les Institutions de recherches  | Organiser la collecte des données | haut | haut |
| Les enquêteurs | Participe à la collecte des données | moyen | moyen |
| **Fournisseurs de données** |
| Les administrations publiques  | Fournit des données | haut | haut |
| Les administrations privés  | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les entreprises | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les ménages ; | Fournit des données | moyen | moyen |
| Les individus | Fournit des données | moyen | moyen |
| **Utilisateurs de données** |
| Les ministères  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les organisations intergouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les organisations non gouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | moyen |
| Les Agences des Nations Unies  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | haut |
| Les chercheurs  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | faible |
| Les universitaires  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | faible |
| Les médias | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | moyen |

# IV. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes afin d'assurer un engagement efficace et des consultations significatives de toutes les parties prenantes pertinentes pendant la mise en œuvre du projet :

* **Ouverture et approche fondée sur le cycle de vie** : les consultations publiques relatives au projet seront organisées au cours du cycle de vie du projet et menées de manière ouverte, sans manipulation, interférence, coercition ou intimidation extérieures ;
* **Participation et retour d'information en connaissance de cause** : les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles sous une forme appropriée ; des possibilités sont prévues pour communiquer le retour d'information des parties prenantes, pour analyser les commentaires et les préoccupations et y répondre ;
* **Inclusivité et sensibilité** : l'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à s'impliquer dans le processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes d'engagement. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, notamment les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les personnes souffrant de problèmes de santé et les sensibilités culturelles des divers groupes ethniques ;
* **Flexibilité** : si la distanciation sociale empêche les formes traditionnelles d'engagement, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par Internet.

La mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet utilisera une variété de techniques d'engagement en fonction du stade de mise en œuvre du projet pour établir des relations avec les parties prenantes, les consulter et recueillir des informations auprès d'elles, ainsi que pour diffuser des informations sur le projet. Lors de la sélection de toute technique de consultation, un certain nombre de questions seront prises en considération, notamment le niveau d'éducation formelle des parties prenantes et les sensibilités culturelles, afin de garantir que la consultation soit significative et accessible.

A chaque étape de la mise en œuvre du projet, l’UGP assurera un engagement et une consultation significatifs ainsi que la divulgation d'informations sur le projet à toutes les parties prenantes. Les activités de divulgation et de consultation seront conçues conformément aux principes clés suivants :

* Les consultations doivent faire l'objet d'une large publicité, en particulier auprès des parties prenantes et des communautés concernées par le projet, de préférence une semaine avant toute réunion ou tout engagement ;
* Veiller à ce que le résumé des informations non techniques soit accessible avant tout événement afin que les personnes soient informées de l'évaluation et des conclusions avant les réunions prévues ;
* Le lieu et le calendrier des réunions doivent être conçus de manière à maximiser la participation et la disponibilité des parties prenantes ;
* Les informations présentées doivent être claires, non techniques et, si nécessaire, dans toutes les langues locales appropriées ;
* Les consultations doivent tenir compte de l'accessibilité des groupes vulnérables (tels les personnes handicapées, les femmes, les jeunes, les communautés des minorités, les personnes déplacées intérieur/refugiés/retournés et les personnes vivant dans les zones à haut risque) et doivent donc veiller à ce que le format et les plateformes de consultation facilitent un engagement inclusif et participatif ;
* Les engagements doivent être facilités de manière à permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations d'une manière qui leur permette de se sentir en sécurité pour exprimer librement leurs points de vue sans crainte de représailles ;
* Les questions soulevées doivent être traitées et un retour d'information doit être fourni aux participants, soit au cours de la consultation, soit, si des informations supplémentaires doivent être obtenues, lors d'une réunion ultérieure, et communiqué aux parties prenantes lorsqu'un retour d'information est attendu.

## IV.1 Activités de mobilisation des parties prenantes pendant la préparation du projet

Les activités de mobilisation des parties prenantes ont été entreprises pendant le développement du PMPP pour soutenir la conception initiale du projet. Les activités de mobilisation des parties prenantes du projet ont commencé par des réunions de lancement de discussion virtuelle qui ont été entreprises par les représentants de la Banque mondiale et les délégués de l’INSBU et autres institutions/départements ministériels concernés par le projet.

Les discussions préliminaires ont porté sur la portée générale du projet et l'identification des besoins des institutions bénéficiaires du projet.

Des réunions préliminaires des parties prenantes ont été organisées par le biais des séances de travail et de correspondances par email afin de documenter leurs contributions au formulation de ce PMPP.

Le tableau 4 ci-dessous montre les parties prenantes du projet qui ont été pré-identifiées pour la consultation de la pertinence du projet qui a eu lieu en date du 11 avril 2024. Il fournit leurs préoccupations et suggestions pendant les périodes de préparation et de mise en œuvre du projet.

Tableau 4: Synthèse des préoccupations et suggestions des parties prenantes pendant la période de préparation du projet

| **Ministère/Institution** | **Préoccupations/Suggestions** |
| --- | --- |
| Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération au Développement | Mettre en avant le renforcement du capital humain dans les différents domaines concernés par le projet et voir dans quelle mesure les parties prenantes s’approprient des activités du projet |
| Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique | Penser à la digitalisation des finances publiques essentiellement au niveau des communes afin de faciliter la collecte des statistiques sur les finances publiques et renforcer les mécanismes de consultation des partes prenantes. |
| Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche Scientifique | Voir dans quelle mesure il faut élargir le projet à d’autres domaines et penser aux renforcement des capacités du personnel des services statistiques en collecte des données faibles. |
| Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida | Il faut qu’il y ait l’implication du Ministère en charge de la santé et prévoir des activités en rapport avec l’audit des données et si possible, voir dans quelle mesure il faut élargir le projet à d’autres domaines. |
| Ministère de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage | Voir dans quelles mesures, il faut étendre le projet aux autres domaines comme l’environnement et l’eau et renforcer les mécanismes de consultations des parties prenantes  |
| Ministère des Infrastructures, de l'Equipement et des Logements Sociaux | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes  |
| Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de l'Emploi | Tenir compte du travail des enfants, de la main d’œuvre et du secteur informel dans les données à collecter et renforcer les mécanismes de consultations des parties prenantes. |
| Ministère de l'Hydraulique, de l'Energie et des Mines |   |
| Ministère du Commerce, des Transports , de l'Industrie et du Tourisme | Inclure toutes les données en rapport avec le commerce, le transport, l’Industrie et le Tourisme  et de continuer des consultations même durant la mise en œuvre du Projet |
| Ministère des Affaires de la Communauté Est Africaine, de la Jeunesse, des Sports et de la Culture | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes  |
| Ministère de la Solidarité Nationale, des Affaires Sociales, des Droits de la Personne Humaine et du Genre | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes  |
| Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et des Médias | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes  |
| Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité Publique | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes  |
| Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants | Continuer les sensibilisations des parties prenantes en impliquant les forces de la défense.  |
| Ministère de la Justice | Intensifier les mécanismes de consultation des parties prenantes |
| BRB | La non prise en compte de l’inflation lors de la fixation des prix des différentes activités à réaliser et la réduction des financements pour une année pour certaines activités qui doivent se réaliser sur une longue période. La suggestion est voir dans quelle mesure, il faut préparer les budget tout en tenant compte de l’inflation et d’analyse la faisabilité d’accompagner les activités qui devraient se réalisées sur une longue période en cherchant d’autres financement pour pouvoir atteindre les résultats. |
| Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunication (ARCT) | Renforcer les mécanismes de suivi évaluations et renforcer les réunions d’échange entre les parties prenantes.  |
| Agence de Développement du Burundi (ADB) | Prévoir un comité intégrant toutes les parties prenantes afin de faciliter la communication sur les différents risques pouvant survenir et multiplier les réunions d’échanges entre toutes les parties prenantes. |
| Office Burundaise des Recettes (OBR) | Insérer des activités en rapport avec les renforcements des capacités des cadres statisticiens de l’OBR et penser à équipes les différents services statistiques en moyens informatiques performant. Penser aussi à la digitalisation des services publics pour faciliter le travail statistique. |
|  Secrétariat Permanent du Conseil National de la Protection Sociale (SEP/CNPS) | Renforcer les mécanismes de consultation de toutes les parties prenantes et étendre les renforcements de capacités à toutes les institutions du pays jugées impliquées directement ou indirectement dans le projet. |
| Office Burundaise d’Emploi et de la Main d’œuvre (OBEM) | La principale préoccupation de l’OBM est d’être associé dans la préparation de l’enquête sur l’emploi en tant l’office national qui s’occupe du marché de travail. De plus , il faut renforcer les mécanismes de consultation des parties prenantes. |
| BCR |  La période de préparation du projet risque de prendre énormément de temps et retarder sa mise en œuvre. Pour résoudre cette préoccupation, il faut raccourcir la période de préparation du projet. |
| INSBU | Insuffisance d’experts dans le domaine des projets statistiques de la Banque Mondiale, ce qui risque de handicaper la rédaction des certains documents indispensables pour le démarrage du projet. Comme proposition à cette risque, l’INSBU suggère qu’à la lumière d’autres documents, l’INSBU peut rédiger les drafts de ces documents qui seront soumis aux experts qui seront recruter pour son amélioration et finalisation.  |
| UNHCR | Le HCR a comme préoccupation de comprendre l’inclusion des réfugies pendant les différentes activités du projet et l’identification des rapatriés. Leur suggestion est de prendre en comptes les préoccupations de toutes les agences des Nations Unies dans l’élaboration des documents techniques et de prendre en compte des populations vulnérables. |
| ONUFEMMES | Se rassurer que les données à collecter vont alimenter les données sur l’autonomisation économique des femmes, les données sur la Gouvernance, la Paix et la Sécurité ainsi que la participation féminine aux institutions ainsi que les violence faites aux femmes. |
| Bureau du Coordinateur Résident | Qu’il y ait des données de référence fiables. Comme suggestion, il faudra mettre en place des équipes de l’unité de gestion compétente capables et sensibles à l’atteinte des résultats. Pour y arriver, il faut mettre en avant les compétitions transparentes dans le processus de recrutement. |
| PNUD | Préoccupation sur les données en rapport avec les statistiques du secteur de l’emploi et du secteur informel. Ainsi que les données sur le marché de travail. Voir comment conduire une enquête sur l’adaptation entre l’offre et la demande de l’emploi. |
| UNFPA | Renforcer les mécanismes de consultation des parties prenantes et voir dans quelle mesure, il faut élargir le cadre de résultat. |
| FAO | Inclure les enquêtes nationales en rapport avec la sécurité alimentaire ainsi que les atelier d’analyse des données sur les indices des prix à la consommation et renforcer les mécanismes de consultation des parties prenantes |
| UNESCO | La préoccupation de l’UNESCO est que les statistiques en rapport avec l’Education ne ressortent pas clairement au niveau des activités proposées par le projet. |

Tableau 5: Synthèse des préoccupations et suggestions des parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet

| **Ministère/Institution** | **Préoccupations/Suggestions** |
| --- | --- |
| Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération au Développement | Penser au renforcement des capacités des cadres des institution bénéficiaires du projet |
| Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique | Penser aux structures décentralisées lors de la mise en œuvre du projet notamment les communes et se procurer des équipements adéquats et à jour |
| Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche Scientifique | Pendant la mise en œuvre du projet, il faut penser à la digitalisation de la collecte des données administratives |
| Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida | Penser à mettre en place l’architecture nationale de collecte, de partage et de stockage des données qui permet l’interopérabilité des logiciels. |
| Ministère de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage | Impliquer les Ministères concernés par le projet et développer un document qui précise les rôles des différents parties prenantes  |
| Ministère des Infrastructures, de l'Equipement et des Logements Sociaux | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de l'Emploi | Inclure toutes les parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet |
| Ministère de l'Hydraulique, de l'Energie et des Mines | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet  |
| Ministère du Commerce, des Transports , de l'Industrie et du Tourisme | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| Ministère des Affaires de la Communauté Est Africaine, de la Jeunesse, des Sports et de la Culture | Veiller à ce que les passations de marché soient faite en conformité avec les normes en la matière et avec la transparence absolue |
| Ministère de la Solidarité Nationale, des Affaires Sociales, des Droits de la Personne Humaine et du Genre | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et des Médias | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité Publique | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants | Il faut penser à mettre en place un cadre de suivi rigoureux ;  |
| Ministère de la Justice | Impliquer toutes les parties prenantes pendant la période de mise en œuvre du projet |
| BRB | Alléger les procédure d’octroi des avis de non objet pour faciliter la mise en œuvre du projet et renforcer la collaboration sectorielle |
| Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunication (ARCT) | Renforcer les capacités des cadres des institutions des parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet |
| Agence de Développement du Burundi (ADB) | Associer toutes les parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet. |
| Office Burundaise des Recettes (OBR) | Prévoir beaucoup de formations relatives aux domaines concernées par le projet pendant la mise en œuvre du projet tout en impliquant toutes les parties prenantes. |
| Secrétariat Permanent du Conseil National de la Sécurité Sociale (SEP/CNPS) | Penser à une enquête sur la catégorisation de la population au niveau nationale en vue de connaître le classement de la population burundaise selon les revenus et impliquer cette institution lors de la préparation de l’Enquête sur les conditions de vie des ménages |
| Office Burundaise d’Emploi et de la Main d’œuvre (OBEM) | Associer l’OBEM pendant la mise en œuvre du Projet en tant que partenaire incontournable pour les données sur l’emploi |
| BCR | Préparer les termes de référence pour les différentes activités à temps |
| INSBU | Voir comment alléger les procédures de livrer les avis de non objection du côté de la Banque Mondiale, ce qui permettra d’avancer rapidement dans la mise en œuvre du projet. Du côté des bénéficiaires, il leur revient de bien préparer les termes de référence de leurs activités bien avant. |
| UNHCR | Penser aux réfugiés et aux rapatriés pendant la mise en œuvre du projet et implique les agences des Nations Unies dans la préparation des documents techniques notamment les questionnaires de collecte des données |
| ONUFEMMES | L’impliquer lors de la conceptions des questionnaires lors de la préparation des enquêtes. |
| Bureau du Coordinateur Résident | Respecter les directives établies par le bailleur et se conformer aux règles de gestion des projets de la Banque Mondiale |
| PNUD | Penser à la conduite régulière de l’enquête sur l’emploi |
| UNFPA | Le cadre de coordination et de suivi évaluation est à communiquer aux parties prenantes |
| FAO | Il faut associer toutes les parties prenantes pour la bonne marche des activités du projet |
| UNESCO | Considérer le volet éducation d’une manière significative lors de la mise en œuvre du Projet |

Force est de souligner que des consultations des parties prenantes sur les questions liées à la violence basée sur le genre (VBG ), le harcèlement sexuel (HS ) et l'exploitation et les abus sexuels (EAS ), les groupes vulnérables et les groupes minoritaires de genre marginalisés qui sont difficiles à atteindre pendant le recensement ou la collecte de données d'enquête, le mécanisme de gestion des plaintes , les autorisations environnementales et sociales pertinentes dans le cadre du projet n’ont pas encore réalisées.

Les gestionnaires du projet compte mener ces consultations pendant la mise en œuvre des différentes activités du Projet.

## IV.2 Mécanismes de mise en œuvre du PMPP

Les mécanismes de mise en œuvre du PMPP se réfèrent cadre d’engagement des parties prenantes de la Banque mondiale, notamment en points suivants :

* Planifier et informer : Fournir à toutes les parties prenantes des informations équilibrées et objectives pour s'assurer qu'elles comprennent la nature du projet, tout changement, ainsi que les impacts probables, les avantages et l'héritage à long terme du projet ;
* Consulter en utilisant les principes de bonne pratique : consulter toutes les parties prenantes en prévoyant des mécanismes de flux d'informations bidirectionnels entre l’UGP et leurs parties prenantes ;
* Impliquer : travailler directement avec toutes les parties prenantes tout au long du processus pour s'assurer que leurs problèmes et préoccupations sont systématiquement compris et pris en compte ;
* Collaborer : Favoriser les partenariats avec toutes les parties prenantes en sollicitant leur contribution lors des processus décisionnels clés.

L'importance d'établir un processus de communication transparent, informatif et bilatéral pour la mobilisation des parties prenantes aidera les pays et l’UGP dans la mise en œuvre à :

* Éviter la désaffection potentielle de la communauté due à un manque de compréhension des activités du projet et du processus d'autorisation ;
* Identifier et gérer les principaux impacts potentiels pour le processus de mise en œuvre du projet ;
* Rechercher les connaissances, les idées et les contributions précieuses de la population locale dans la mise en œuvre du projet et le processus de prise de décision ;
* Réduction du risque de retards potentiels du projet en veillant à ce que les populations locales et les parties prenantes soient pleinement informées ;
* Gérer les demandes et les attentes irréalistes ;
* Établir des relations productives et à long terme entre et avec toutes les parties prenantes.

## IV.3 Mobilisation des parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet

Pour la phase de mise en œuvre du projet, l’UGP doit veiller à ce que la mise en œuvre des activités du projet doit être menée de manière participative et communautaire, informée et continuellement optimisée en fonction du retour d'information de la communauté afin de détecter et de répondre aux préoccupations, aux rumeurs et à la désinformation. Pour lutter contre la désinformation dans les processus d'engagement, l'équipe de projet s'assurera que les sources d'information sont vérifiées et crédibles avant leur diffusion.

Pendant la mise en œuvre du projet, le PMPP utilisera une variété de techniques de mobilisation pour établir des relations avec les parties prenantes, les consulter et recueillir des informations auprès d'elles, ainsi que pour diffuser des informations sur le projet. Lors de la sélection de toute technique de consultation, plusieurs questions sont prises en considération, y compris le niveau d'éducation formelle des parties prenantes et les sensibilités culturelles, afin de s'assurer que les objectifs de chaque engagement seront atteints. Le choix de la technique à utiliser pour communiquer doit tenir aussi de la situation du moment notamment en cas d'apparition de maladies contagieuses pendant la mise en œuvre du projet :

* Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions ou conseils nationaux), y compris les audiences publiques, les ateliers et les réunions communautaires ;
* Si des réunions plus restreintes sont autorisées/conseillées, organisez des consultations en petits groupes, comme des groupes de discussion. Si cela n'est pas autorisé ou conseillé, faites tous les efforts raisonnables pour organiser des réunions par le biais de canaux en ligne, le cas échéant ;
* Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque c'est possible et approprié, créer des plateformes en ligne et des groupes de discussion dédiés, adaptés à l'objectif poursuivi, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;
* Utiliser les canaux de communication traditionnels (télévision, journaux, radio, lignes téléphoniques spécialisées et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Les canaux traditionnels peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de faire part de leurs commentaires et suggestions ;
* Évaluer et déployer des outils alternatifs pour impliquer les parties prenantes, comme l'utilisation de la radio communautaire, le recours à des influenceurs communautaires clés et à des groupes de pairs, des supports visuels et des médias sociaux ;
* Lorsqu'un engagement direct avec les personnes affectées par le projet ou les bénéficiaires est nécessaire, identifier les canaux de communication directe avec chaque ménage affecté via une combinaison spécifique au contexte de messages électroniques, courrier, plateformes en ligne, lignes téléphoniques dédiées avec des opérateurs bien informés ;
* Chacun des canaux d'engagement proposés doit clairement spécifier comment les parties prenantes peuvent fournir un retour d'information et des suggestions.

Avant la conduite de chaque activité statistique, des ateliers de sensibilisation de toutes les parties prenantes identifiées pour cette activité seront organisés pour identifier leurs besoins et préoccupations. Les communautés (femmes leaders, organisations œuvrant pour les droits de femmes, jeunes,) et les groupes vulnérables seront représentés par des délégués de leurs associations notamment les associations des femmes, et autres, des jeunes, les représentants des différentes religions œuvrant au Burundi, les associations des handicapés ainsi que les associations des minorités (associations des Batwa). Ces groupes seront prises en compte aussi lors des ateliers de dissémination des résultats au même titre que toutes les autres parties prenantes dont les administrations publiques, les entreprises, les représentants du secteur privé, de la société Civile, des médias et des chercheurs.

À chaque étape de la mise en œuvre du projet, l’UGP assurera un engagement et une consultation significatifs et la diffusion des informations relatives au projet à toutes les parties prenantes. Les activités de divulgation et de consultation seront conçues en fonction de certains principes directeurs clés, notamment les suivants :

* Les consultations doivent faire l'objet d'une large publicité, notamment auprès des parties prenantes/communautés concernées par le projet, de préférence une semaine avant toute réunion ou tout engagement ;
* Veiller à ce que le résumé des informations non techniques soit accessible avant tout événement afin que les personnes soient informées de l'évaluation et des conclusions avant les réunions prévues ;
* Le lieu et le calendrier des réunions doivent être conçus de manière à maximiser la participation et la disponibilité des parties prenantes ;
* Les informations présentées doivent être claires, non techniques et, si nécessaire, dans toutes les langues locales appropriées ;
* Les engagements doivent être facilités de manière à permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations ;
* Les questions soulevées doivent être traitées, lors des réunions ou ultérieurement.

Les techniques à utiliser pour les différents groupes de parties prenantes ont été résumées dans le tableau 4 ci-dessous.

Tableau 6: Méthodes d'engagement et de consultation des parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Groupe(s) de parties prenantes** | **Rôle/intérêt dans le projet** | **Niveau d'influence** | **Méthodes de consultation et d'engagement** | **Responsabilité** |
| **Commissaires chargés de la collecte des données** |
| Gouvernement | Parraine la collecte des données | Haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Agences des Nations Unies comme | Finance la collecte des données | Haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Autres organisations non Gouvernementales | Finance la collecte des données | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| **Collecteurs de données** |
| INSBU  | Organiser la collecte des données | haut | * + Réunions formelles,
	+ emails,
	+ courriels
	+ des appels téléphoniques,
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Départements Ministériels | Organiser la collecte des données | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Institutions Etatiques | Organiser la collecte des données | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les bureaux d’études ; | Organiser la collecte des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les Institutions de recherches  | Organiser la collecte des données | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,

appels téléphoniques | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les enquêteurs | Collecte des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| **Fournisseurs de données** |
| Les administrations publiques  | Fournit des données | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les administrations privés  | Fournit des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les entreprises | Fournit des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les ménages ; | Fournit des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les individus | Fournit des données | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
|  |  |  |  |  |
| **Utilisateurs de données** |
| Les ministères  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les organisations intergouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les organisations non gouvernementales  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les Agences des Nations Unies  | Utiliser les données à des fins multiples | haut | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les chercheurs  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les universitaires  | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |
| Les médias | Utiliser les données à des fins multiples | moyen | * + Réunions formelles
	+ courriels
	+ emails,
	+ appels téléphoniques
 | INSBU en tant que Bénéficiaire principal du projet |

Etant donné que ce projet est fondé sur la collecte et la diffusion des données, avant le démarrage de chaque activité de collecte des données, il sera organisé un atelier de sensibilisation de toutes les parties prenantes identifiées pour les types de données à collecter.

Pour les communautés et les groupes vulnérables, comme il est pratiquement impossible de toucher toutes les personnes concernées, chaque catégorie de groupe sera représentée par des délégués de leurs associations notamment les associations œuvrant pour les droits de femmes, et autres, des jeunes, les représentants des différentes religions œuvrant au Burundi, les associations des handicapés ainsi que les associations des minorités (associations des Batwa). Ces groupes seront prises en compte aussi lors des ateliers de dissémination des résultats au même titre que toutes les autres parties prenantes dont les administrations publiques, les entreprises, les représentants du secteur privé, de la société privée, des médias et des chercheurs.

## IV.4 Principes directeurs pour les consultations publiques et la divulgation d'informations

La consultation des parties prenantes et la divulgation d'informations feront partie intégrante du processus de mise en œuvre du projet, qui sera mené consciemment à chaque phase de la mise en œuvre du projet. Les UGP doit s’'assurer que chaque processus de consultation est bien planifié, inclusif et documenté ; et doit s'efforcer de communiquer un retour d'information sur toutes les questions, préoccupations et actions de suivi émanant des processus de consultation des parties prenantes. L'engagement et la consultation seront menés sur une base continue pour refléter la nature des questions, des impacts et des opportunités émanant de la mise en œuvre du projet. Bien que le choix de la divulgation tant pour la notification que pour la fourniture d'informations puisse varier en fonction des publics, la méthode sera basée sur la façon dont la plupart des personnes à proximité des activités spécifiques du projet accèdent habituellement à l'information. Le projet veillera à ce que les femmes qui peuvent avoir un accès limité à l'information soient atteintes et consultées dans de petits groupes séparés, animés par une femme.

Diverses méthodes de communication seront utilisées pour atteindre la majorité des parties prenantes, et le projet sélectionnera celles qui sont les plus appropriées pour chaque public, notamment : les médias de masse (par exemple, les journaux, la radio et la télévision) capables d'atteindre une masse de personnes dans de vastes zones, dans un court laps de temps et à faible coût ; et les réunions en face à face (par exemple, les discussions de groupe et les réunions communautaires) lorsque les membres de l'équipe du projet doivent interagir directement avec les personnes affectées par le projet. En particulier, les méthodes qui seront utilisées pour la divulgation d'informations seront les suivantes :

* + Journaux (y compris les journaux nationaux et locaux) ;
	+ Radio (radio nationale, locale/communautaire) ;
	+ Télévision ;
	+ Brochures et dépliants ;
	+ Informations et présentations graphiques (y compris les infographies en images) ;
	+ Résumés non techniques (documents et rapports) (rédigés dans les langues locales) ;
	+ Correspondance officielle (lettres et courriels) ;
	+ Réunions ou rencontres formelles en personne ;
	+ Site web (MMMR et Ministère des Finances) ;
	+ Médias sociaux (par exemple, WhatsApp et Facebook) ;
	+ Discussions en groupe ;
	+ Réunions communautaires informelles/Comités de développement locaux/chefs locaux ;
	+ Institutions religieuses (par exemple églises, mosquées,) ;

## IV.5 Mobilisation des groupes et individus vulnérables

Il est très important de comprendre les impacts du projet et de savoir s'ils peuvent affecter de manière disproportionnée les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les impacts d'un projet. Les points suivants vont donc informer l'approche pour mobiliser les groupes vulnérables afin qu'ils puissent participer de manière significative au projet :

* Identifier les personnes ou les groupes vulnérables ou défavorisés et les limites qu'ils peuvent avoir à participer et/ou à comprendre les informations sur le projet ou à participer au processus de consultation ;
* Une appréciation et une compréhension des facteurs qui pourraient empêcher les individus ou les groupes défavorisés de participer aux processus ou aux activités prévus. Par exemple, la pénétration et l'accessibilité d'Internet, le manque de moyens de transport pour se rendre aux événements, l'accessibilité des lieux, le handicap, le manque de compréhension d'un processus de consultation, les horaires des différents publics, y compris les femmes qui peuvent être trop occupées pour participer, peuvent tous constituer des obstacles à leur participation ;
* Reconnaissance de la manière dont les personnes défavorisées et vulnérables obtiennent normalement des informations sur la communauté, les projets et les activités ;
* Identifier les limitations concernant le moment de la journée ou le lieu de la consultation publique, et ce qui peut être fait pour remédier à ces limitations et améliorer leur participation ;
* Identifier le soutien ou les ressources supplémentaires qui pourraient être nécessaires pour permettre aux personnes défavorisées et vulnérables de participer au processus de consultation. Il peut s'agir de fournir des traductions dans les langues locales ; de choisir des lieux accessibles pour les événements ; de fournir un moyen de transport aux personnes vivant dans des régions éloignées pour qu'elles puissent se rendre à la réunion la plus proche ; d'organiser des réunions restreintes et ciblées où les parties prenantes vulnérables sont plus à l'aise pour poser des questions ou exprimer leurs préoccupations ;
* Dans la mesure du possible, engagez des organisations actives dans la zone du projet qui travaillent avec des groupes vulnérables, comme les personnes handicapées, les prestataires médicaux, qui peuvent être plus conscients des groupes marginalisés et de la meilleure façon de communiquer avec eux.

Le groupes des personnes vulnérables ou défavorisés habituellement rencontrés sont (i) les personnes handicapées, (ii) les personnes âgées, (iii) les femmes, (iv) les jeunes, (v) les personnes analphabètes,(vi) Communautés des minorités notamment les Batwa, (vii) les personnes déplacées à l'intérieur du pays/Réfugiés/Retournés, (viii) les personnes vivant avec des maladies chroniques et (ix) les personnes vivant dans des zones à haut risque d’inondations ou écoulement selon la description de la Direction Général de la Protection Civile.

Dans le domaine de la collecte des données auprès des ménages, l’unité d’observation pour la plupart de ces enquêtes est le ménage ordinaire. Ainsi, les groupes vulnérables se trouvant habituellement dans les ménages ordinaires sont touchés par ces enquêtes échantillons. Cependant, les groupes vulnérables se trouvant habituellement dans les ménages collectifs dont les camps et les centre sont exclus de nos enquêtes auprès des ménages. Pour ne laisser personne en arrière, pour ces groupes vulnérables se trouvant dans des ménages collectifs, des enquêtes spécifiques auprès d’eux sur leurs conditions de vie seront organisés afin de fournir aux décideurs des données relatives à ces groupes de personnes aussi.

Les groupes vulnérables composés par les personnes âgées, les personnes analphabètes et les personnes vivant avec des maladies chroniques ne feront pas objet de consultation ou d’engagement particulière car ces derniers se retrouvent dans des ménages ordinaires.

Tableau 7: Stratégies d’engagement avec les groupes vulnérables

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Groupe de parties prenantes | Caractéristiques principales | Besoins linguistiques | Moyens de notification préférés | Besoins spécifiques |
| Personnes handicapées | Les personnes handicapées vivant dans des centres sont généralement exclues des enquêtes et peuvent présenter un certain nombre de déficiences, notamment :* Mobilité
* Audience
* Vision
* S'exprimer
* Incapacité à lire et à écrire
* Intellectuel
 | Langue locale et spécifique(langue des signes) | * Informations écrites
* Radio
* Lettre
* Bouche-à-oreille
* Réunions avec quelques représentant de de ces handicapés
* Réunion avec les responsables des centres des handicapés
 | * Les rencontrer dans leurs centres
* Interprète(s)
* Interprètes en langue des signes
* Braille
* Utilisation d'images/infographies
* Réunions en journée
* Gros caractères
* Éclairage supplémentaire
 |
| Femmes | * Faible niveau d'alphabétisation
* Sans pouvoir et sans voix
* Femmes de ménage
* Travailleurs du sexe
* Petits commerçants
* Susceptible de SEA/SH
* Travailleurs informels
* Location de terres agricoles pour les moyens de subsistance
* Manque d'accès aux technologies de l'information (y compris les ordinateurs, les téléphones portables/
* manque d'accès au crédit pour utiliser les téléphones)
 | Langue officielle et locale | * Informations écrites
* Radio
* Réunions avec les représentants des différentes associations des femmes œuvrant pour leurs;
* Réunions avec les leaders ;
* Réunion avec les autorités à différents niveau
 | * Des réunions non séparées ;
* Utilisation de la langue officielle et locale pendant les réunions de consultation
 |
| Jeunes (hommes et femmes) | * Principalement au chômage
* Sans pouvoir et sans voix
* Susceptible de subir des VBG/EST/SH (surtout les femmes)
* Faible niveau d'alphabétisation
* Travailleurs du sexe et touristes opportunistes
 | Langue officielle et locale | * Informations écrites
* Radio
* Réunions avec les représentant des différentes associations des jeunes ;
* Réunions avec les leaders ;
* Réunion avec les autorités à différents niveau
 | * Des réunions non séparées ;
* Utilisation de la langue officielle et locale pendant les réunions de consultation
 |
| Communautés des minorités notamment les Batwas | * Des niveaux de pauvreté plus élevés
* Manque de terres cultivables ;
* Des résidents majoritairement analphabètes
 | Langue officielle et locale | * Réunions avec quelques représentant des associations de ces communautés
* Réunion avec quelques représentants de ces communautés ;
* Réunion avec des leaders proches de ces communautés
 | * Les rencontrer dans leurs communautés
* Utilisation d'images/infographies
 |
| Personnes déplacées à l'intérieur du pays/Réfugiés/Retournés | * Chômeurs
* Susceptible de SEA/SH (surtout les femmes)
* Minorités linguistiques
 | Langue officielle et locale | * Informations écrites
* Radio
 | * Les rencontrés dans leurs camps ;
 |
| Personnes vivant dans des zones à haut risque d’inondations et/ou écoulement | * Les défis du développement par le déplacement des populations, la propagation des maladies, la réduction du commerce et l'augmentation du crime organisé et du terrorisme ;
* Absence de prestation de services de base ;
* Manque d'opportunités d'emploi pour les jeunes à risque ;
* Exposition à la pauvreté et vulnérabilité.
* contraintes de sécurité et de mobilité
 | Langue officielle et locale | * Radio
* Réunions avec les représentant de ces personnes ;
* Réunions avec les leaders ;
* Réunion avec les autorités à différents niveau
 | * Facilitation efficace des réunions conjointes avec les populations déplacées.
* Organisez des réunions de jour à proximité de leur lieu de vie où la sécurité est assurée.
* Lieux de rencontre centraux dans les communautés
 |

# V. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

## V.1 Principes et objectifs de l'élaboration d'un mécanisme de gestion des plaintes du projet

L'objectif du présent MGP est de fournir un cadre que les gestionnaires du projet utiliseront pour préparer et mettre en œuvre leur propre mécanisme de règlement des griefs avant le début des activités du projet afin d'aborder et de résoudre rapidement et efficacement tous les problèmes et préoccupations liés au projet, d'une manière transparente, culturellement appropriée et facilement accessible à toutes les parties affectées par le projet et aux parties intéressées, sans frais et sans rétribution. Le MGP ne doit pas empêcher l'accès aux recours judiciaires ou administratifs.

Les doléances peuvent prendre la forme de plaintes spécifiques concernant des dommages ou des blessures réelles, de préoccupations générales concernant les activités, les incidents et les impacts du projet, ou les impacts perçus. Le projet prévoit un MGP qui permettra à tous les bénéficiaires directs et indirects, aux prestataires de services et aux autres parties prenantes de signaler et de demander réparation pour les plaintes liées au projet. Les parties prenantes seront informées du MGP du projet, ainsi que des mesures mises en place pour traiter les plaintes liées au projet aux niveaux communautaire et national de manière confidentielle. Ceci sera fait dans le cadre des consultations des parties prenantes du projet par les UGP.

Le MGP servira à répondre aux exigences, à prévenir et à répondre aux préoccupations des individus, des groupes ou des communautés, à réduire les risques et à aider les processus plus larges qui créent un changement social positif. Il contribuera également à :

* Mettre en œuvre une procédure de communication et de réclamation adaptée pour résoudre les plaintes d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS/SH), y compris des protocoles d'orientation vers les prestataires de services locaux en matière de VBG ;
* Mettre en place une interface interactive en ligne pour recueillir les commentaires, les questions et les requêtes et assurer le retour d'information ;
* Assurer la disponibilité d'un système où les demandes de renseignements, les demandes d'éclaircissement, les problèmes, les préoccupations des personnes ou des groupes concernés par le projet peuvent être reçus, examinés et résolus en temps utile ;
* Fournir aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir pendant la mise en œuvre du projet ;
* S'assurer que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables sont identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ;
* Vérifier que les plaintes sont satisfaites selon les actions correctives proposées ;
* Éviter de devoir recourir à des procédures judiciaires, etc.

## V.2 Processus de Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP) pour le projet

Bien que le MGP de ce CMPP fournisse des conseils à l’UGP à suivre lors de la préparation de leurs MGP, le MGP doit également tenir compte du contexte du pays et des entités pertinentes pour traiter les griefs et doit être proportionnel au risque. Les informations sur le MGP seront publiées dans le cadre des consultations initiales du programme et divulguées dans toutes les agences participantes.

Des brochures seront distribuées lors des réunions, des formations et des ateliers, et des affiches seront placées dans des lieux publics tels que les bureaux de l'équipe de mise en œuvre du projet, les tableaux d'affichage mis à la disposition des parties prenantes stratégiques, etc.

### V.2.1 Point focal du MGP

Le point focal du MGP au niveau national est automatiquement le spécialiste de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet. Les coordonnées du point focal du MGP seront mises à la disposition de toutes les parties prenantes. Les parties prenantes pour ce projet peut être classées en quatre catégories dont (i) les commanditaires des travaux statistiques, (ii) les collecteurs des données, (iii) les fournisseurs des données et (iv) les utilisateurs des données. A ces quatre catégories, il faut y ajouter les prestataires des services, soit les fournitures et les consultances. Etant donné que les activités du projet sont constituées essentiellement par la collecte des données auprès des ménages et des entreprises ou autres entités détenteurs d’informations à collecter et aux fournitures de biens et services pour faciliter la collecte des données, il est à préciser que les plaintes prévisibles vont survenir des prestataires de services, des collecteurs, fournisseurs et utilisateurs des données. D’où le MGP doit tenir compte de ces catégories des parties prenantes. Pour les prestataires des différents services ayant un contrat avec l’UGP, les doléances seront directement adressées au point focal du MGP. Dans le cas des enquêtes (collecte des données), les doléances devront d'abord être reçues soit par les chefs collinaires des collines échantillonnées pour une enquête donnée. Ainsi, le point focal recevra les éventuelles doléances soit des chefs collinaires ou directement, si ces derniers ne peuvent pas être traitées au niveau local. Ce dernier travaillera avec les responsables de la gestion des risques E&S (E&SRM) du projet pour soutenir le traitement des plaintes portées à l'attention du point focal du MGP. Le comité de gestion des plaintes sera composé par le Coordinateurs du projet, le chargé des questions administratifs et finances et du point focal du MGP.

Afin de sensibiliser toutes les parties prenantes du projet au MGP, avant la conduite de chaque enquête, des formations sur le MGP doivent être organisées à l’intention des chefs collinaires des collines qui ont été tirées pour une enquête quelconque. L’identification de ces collines est possible après le tirage de l’échantillon par les services organisateurs de l’enquête. La liste de ces collines sera communiquée à l’UGP, qui de son tour va faciliter la formation des chefs de ces collines échantillonnées. En plus de ces formations, des équipements comme les formulaires des plaintes, les stylos, les frais de communication ainsi que le téléphone de contact du point focal MGP au niveau national leurs seront donnés.

Figure 1 : Diagramme de traitement des plaintes

Documentation de la plainte dans le registre des griefs, en précisant s'il s'agit d'une plainte anonyme ou non.

Déclaration et enregistrement de la plainte par le point focal du MGP

Déclaration et enregistrement de la plainte au niveau des chefs collinaires

Dans un délai de huit jours ouvrables à compter de la réception de la plainte

Convocation du comité de gestion des plaines au niveau de l’UGP

Confirmation de la réception de la plainte

Rejet de la réception de la plainte

Agir sur la décision / mesure corrective dans les 5 jours ouvrables

Traitement de la plainte par le comité de gestion des plaines au niveau de l’UGP

Acte de résolution convenu dans les 5 jours ouvrables

Appliquer les mesures correctives jugées suffisantes à la plainte en cas de la confirmation de la plaine

Documenter la résolution et clôturer le cas en mettant à jour le registre

Recours juridique si le plaignant n'est toujours pas satisfait

Examen de la plainte si le premier tour n'a pas permis de résoudre la plainte et qu’il y a recours du plaignant.

Après la décision de l'organe de recours juridique, enregistrez la plainte comme clos

Rapport sur le cas de plaintes dans les rapports de suivi.

Conformément à la NES 10, le plaignant ne doit pas attendre que le MGP ait résolu son grief pour accéder aux recours judiciaires ou administratifs.

### V.2.2 Suivi de la mise en œuvre du MGP

Le point focal du MGP du projet sera également responsable de la documentation (enregistrement), de l'enregistrement des griefs reçus et traités (anonymes et non anonymes, et de la rédaction de rapports réguliers à l'intention des membres du comité du projet. Pour garantir la protection de l'identité des plaignants non anonymes, les registres et les rapports de griefs ne doivent pas inclure d'informations permettant d'identifier les individus. Un registre de griefs sera mis en place.

### V.2.3 Diffusion du MGP

Le MGP sera diffusé dès que possible et maintenu tout au long du cycle de vie du projet. Il sera divulgué d'une manière culturellement appropriée en français et dans la langue locale, dans un format compréhensible pour toutes les parties prenantes concernées, en indiquant les informations suivantes :

* + Toute personne peut déposer des plaintes, des griefs, des préoccupations, poser des questions ou faire des commentaires ou des suggestions concernant le projet ;
	+ Toute personne peut contacter le point focal du MGP en utilisant les coordonnées fournies par ce dernier ;
	+ Le point focal du MGP est chargé de recevoir les plaintes, les doléances, les préoccupations, les questions, les commentaires, les suggestions, et de répondre à la personne sur une base non anonyme ou généralement via le site Web du projet sur une base anonyme ;
	+ Le point focal du MGP confirmera la réception de la plainte, du grief, de la préoccupation, de la question, du commentaire ou de la suggestion, en fournissant une réponse préliminaire ou en confirmant le délai prévu pour fournir une réponse ;
	+ En utilisant ce mécanisme de plainte, la plainte, le grief, la préoccupation, la question, le commentaire, la suggestion en ce qui concerne le développement du projet de mini-réseau sera reçu par le promoteur du projet qui s'efforcera de répondre à la plainte, au grief, à la préoccupation, à la question, au commentaire, à la suggestion et s'engagera avec le plaignant et les autres parties concernées par le projet pour atténuer toute plainte, tout grief, toute préoccupation ou incorporer tout commentaire, toute suggestion dans le développement du projet dans la mesure du possible.

## V .3 Principes de la procédure de la gestion des plaintes relatives aux EAS/HS

L’UGP développera des procédures centrées sur les survivants au sein du MGP, en donnant la priorité à la sécurité des survivants, à la confidentialité et à un environnement favorable, protecteur et habilitant pour les droits des survivants. Le personnel sera formé sur la manière de signaler les cas d'EAS/HS et d'utiliser les canaux de dépôt de plainte, un code de conduite avec des clauses sur l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel sera développé et signé par tout le personnel sur le terrain, reconnaissant le fait que l'EAS/HS est interdit et comment la mauvaise conduite sera sanctionnée et une campagne de sensibilisation sera menée pour les communautés dans les zones de mise en œuvre du projet pour les informer sur le contenu du code de conduite, comment déposer des plaintes et quels sont les services disponibles pour les survivants.

Le MGP établira un protocole d'orientation vers les prestataires de services locaux en matière de VBG, qui seront identifiés et évalués pour la qualité de leurs interventions avant le début des activités du projet. Les survivants d'EAS/HS se verront proposer une orientation vers des services d'aide médicale, psychosociale et/ou juridique dès que la plainte sera enregistrée, et le prestataire de services accompagnera le survivant pendant les procédures de réclamation.

Le MGP établira des procédures pour vérifier le lien entre la plainte de l'EAS /HS et le projet et appliquera des sanctions au personnel ou aux travailleurs du projet qui ont enfreint le Code de conduite. Le processus de vérification ne cherchera pas à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé mais vise à déterminer si les preuves montrent que la faute présumée est fondée (plus probable qu'elle se soit produite que non). La victime EAS/HS est libre d'intenter une action en justice, si tel est son choix, au moment, pendant ou après la procédure de MGP, y compris en dernier recours.

La vérification et la gestion des plaintes EAS/HS seront assurées par le comité de gestion au niveau national afin de minimiser les risques de violation de la confidentialité si les membres du comité local sont proches de la survivante ou de l'auteur présumé. Les membres du comité de niveau national en charge de la gestion des plaintes EAS/HS auront une expérience en matière de VBG et de questions sociales sensibles et seront chargés de la gestion et du stockage des données confidentielles.

Les prestataires de services en matière de VBG auront leur propre processus de gestion des cas qui sera utilisé pour rassembler les données détaillées nécessaires pour soutenir le plaignant et faciliter la résolution du cas transmis par l'opérateur du MGP Le prestataire de services en matière de VBG doit conclure un protocole de partage d'informations avec l'opérateur du MGP pour clore le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, de la date de résolution de l'incident et du fait que le cas est clos.

Les fournisseurs de services n'ont aucune obligation de fournir des données sur les cas à qui que ce soit sans le consentement du survivant. Si la victime consent à ce que les données de son dossier soient partagées, le prestataire de services peut partager ces informations si et quand cela est sûr, c'est-à-dire si le partage des données n'expose pas la victime ou le prestataire de services au risque de subir d'autres violences ou abus.

Le MGP aura mis en place des processus pour notifier immédiatement l’UGP et la Banque mondiale de toute plainte EAS/HS avec le consentement du survivant.

# VI. IMPLEMENTATION, ARRANGEMENT, RESPONSIBILITIES ET RESOURCES

## VI.1 Modalités de mise en œuvre et responsabilités

Le dispositif de mise en œuvre et les entités pour la mise en œuvre de la PMPP et des activités connexes proposé est le suivant :

* Statisticien en chef, président : Pour aider à la mise en œuvre du PMPP et s'assurer que les activités du projet sont mises en œuvre dans le respect des clauses de l’accord ;
* Points focaux des institutions bénéficiaire du projet : Ces catégories doivent fournir des conseils pour la cartographie des parties prenantes et s'assurer que la préparation et les activités de sensibilisation sont fructueuses. Ils doivent également s'assurer que les activités du projet sont conformes aux limites de ce PMPP, participer aux consultations des parties prenantes ;
* Le Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique et l’Unité de gestion fiduciaire du projet : Ces entités doivent assurer le décaissement et l'audit adéquats et opportuns des fonds pour les activités liées au PMPP et en tant que ministère de tutelle des statistiques, il contribue à la coordination avec les autres ministères afin de garantir une mise en œuvre harmonieuse du PMPP ;
* Coordinateur/Gestionnaire de projet : Fournir des informations adéquates à toutes les parties prenantes, s'assurer que toutes les activités du projet sont entreprises conformément aux clauses de l’accord, participer à toutes les consultations, à l'établissement de rapports à l'intention des parties prenantes et à la mise en œuvre du PMPP ;
* Spécialiste/gestionnaire du suivi et de l'évaluation : Revoir périodiquement et mettre à jour objectivement ce plan en fonction des changements intervenus au niveau des parties prenantes et de leur engagement dans les activités du projet, participer aux consultations publiques, à l'établissement de rapports et contribuer à garantir que toutes les activités du projet adhèrent à ce PMPP ;
* Spécialistes des questions environnementales et sociales : S'assurer que toutes les parties prenantes sont informées de manière adéquate du PMPP ;
* Spécialiste de la gestion financière et spécialiste de Passation des marchés : S'assurer que toutes les questions financières et de passation de marché liées à la mise en œuvre de ce PMPP sont réalisées en temps opportun et de manière adéquate ;
* Comptable et caissier : appuyer le Spécialise de la gestion des finances au paiement des prestataires de services et de réception et l’attribution des moyens logistiques pendant la mise en œuvre des activités du PMPP.

## VI.2 Évaluation des capacités et besoins de formation

La formation sur les techniques de passation de marché, l'évaluation des risques EAS/HS ainsi que la prévention et la réponse, les Procédures de Gestion de la Main d’œuvre constitueront la base du plan de formation.

## V.3 Ressources (budget) pour la mise en œuvre du PMPP

Ce PMPP aura des rassemblements pour sa diffusion et des consultations publiques, des activités de formation et la consultation des parties prenantes. Un budget indicatif y relatif doit être prévu pour couvrir la mise en œuvre de ce PMPP, faisant également l'objet de révisions périodiques. Le budget du PMPP est inclus dans la composante 4, Gestion et coordination du projet.

Tableau 8: Budget indicatif pour la mise en œuvre du PMPP

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Activité | Résultats attendus | Indicateurs | Responsabilité | Cout total en USD  | Echéance |
| Organisation des réunions régulières des parties prenantes (16 réunions au maximum) | Rapports des réunions des parties prenantes sur les différentes activités statistiques | Les rapports des réunions des parties prenantes sur les différentes activités statistiques | UGP/Responsable de chaque activité statistique | 103734,4398 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| Elaborer un code de bonne conduite pour les travailleurs et les prestataires de service sensible aux VBG/EAS/HS | Code de bonne conduite pour les travailleurs et des prestataires de service sensible aux VBG/EAS/HS disponible au Projet | Le Code de bonne conduite pour les travailleurs et des prestataires de service sensible aux VBG/EAS/HS fait partie des dossiers des travailleurs et prestataires de service | UGP | 100 | Au début du projet |
| Concevoir, fabriquer et installer au bureau de l’UGP une boite à suggestions  | Une boite à suggestions disponible | La boite à suggestions est disponible et installée au Bureau de l’UGP | UGP | 100 | Au début du projet |
| Informer/Sensibiliser les parties prenantes sur le fonctionnement du MGP  | Les parties prenantes (administration locale, prestataires de services/ONG, etc) participent aux séances de sensibilisation | Nombre de séances de sensibilisation à l’endroit des parties prenantes organisées | UGP | 50 000 | Au début du projet |
| Elaborer et distribuer des dépliants en Français et en Kirundi résumant le MGP  | Le MGP est résumé et traduit en Kirundi et les dépliants sont produits et diffusés | 10000 dépliants sont produits et distribués aux partis prenantes  | UGP/ firme de Consultants | 71 428 | Au début du projet |
| Disponibiliser le Matériel et équipement pour les Responsables de la collecte des données pour faciliter la Gestion des Plaintes pendant la collecte des données (Registres et stylos)  | Matériel et équipements sont disponibles et mis à la disposition des Responsables de la collecte des données | Matériel et équipements fournis aux CGP  | UGP | 15 000 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| Suivi et évaluation du fonctionnement du MGP  | Rapports de suivi et évaluation sont produits | Nombre de rapports sur les plaintes produits et transmis au bailleur | UGP | 0 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| Total |   |   |   | 240362,4398 |   |

Figure 2 :Dispositif de mise en œuvre du PMPP

Assurer le décaissement et l'audit adéquats et opportuns des fonds pour les activités liées au PMPP

Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique

Unité de Gestion du Projet

Assurer la mise en œuvre du PMPP

a

Coordinateur du projet/Statisticien en chef

S'assurer que toutes les parties prenantes sont informées de manière adéquate du PMPP

Spécialistes des questions environnementales et sociales

Spécialiste/gestionnaire du suivi et de l'évaluation

Mettre à jour périodiquement le calendrier des activités du PMPP

Spécialiste de la gestion financière et spécialiste de Passation des marchés

S'assurer que toutes les questions financières et de passation de marché liées à la mise en œuvre de ce PMPP sont réalisées en temps opportun et de manière adéquate

Appuyer le Spécialise de la gestion des finances au paiement des prestataires de services et de réception et attribution des moyens logistiques pendant la mise en œuvre des activités du PMPP

Comptable et caissier

*NB : Ce dispositif sera fonctionnel durant les phases de préparation et de la mise en œuvre du projet*

# VII. SURVEILLANCE ET RAPPORT DES PARTIES PRENANTES

## VII.1 Implication des parties prenantes dans les activités de surveillance

Le suivi des activités d'engagement des parties prenantes est important pour garantir que les efforts de consultation et de divulgation sont efficaces et que les parties prenantes ont été consultées de manière significative tout au long du processus. Le suivi permet également au Projet d'améliorer ses stratégies en utilisant les informations rigoureuses acquises lors des activités de suivi. Les activités de suivi se concentreront sur :

* + La mise en œuvre de ce PMPP ;
	+ Activités de consultation et de divulgation menées avec toutes les parties prenantes ;
	+ L'efficacité des processus d'engagement dans la gestion des impacts et des attentes par le suivi du feedback reçu des activités d'engagement ;
	+ Nombre de commentaires par question/sujet et type de parties prenantes, et détails des réactions fournies ;
	+ Dans quelle mesure le retour d'information des parties prenantes se reflète dans les activités du projet ;
	+ Le nombre et le type de griefs ainsi que la nature et le moment de leur résolution ;
	+ Enregistrement et suivi des engagements pris envers les parties prenantes ;
	+ Attitudes et perceptions de la communauté à l'égard du projet, sur la base des rapports des médias et des réactions des parties prenantes.

Les activités d'engagement des parties prenantes tout au long du projet utiliseront une procédure qui garantit que toutes les doléances sont reçues, suivies, que les données recueillies sont enregistrées et qu'il y est répondu en temps voulu. Une base de données des parties prenantes et des doléances sera établie et sera alimentée et mise à jour par le spécialiste social de l’UGP /le point focal du de la gestion des plaintes pour les doléances (pour chaque activité d'engagement des parties prenantes et chaque doléance reçue).

## VII.2 Rapport aux groupes de parties prenantes

Le spécialiste social élaborera des rapports réguliers (généralement mensuels ou trimestriels) qui sont généralement requis par la Banque mondiale pour présenter toutes les activités, y compris les activités d'engagement des parties prenantes, pour la période et résumer les problèmes.

Le rapport et ses annexes détailleront également les mesures prises pour traiter les problèmes, le calendrier des réponses, ainsi que les mesures correctives et d'atténuation pour répondre aux griefs et l'analyse des tendances.

Les données rapportées incluront les activités suivantes : distribution d'informations sur les documents de divulgation, annonces publiques et engagement des médias, réunions de divulgation et de consultation, disponibilité du mécanisme de réclamation, collecte et incorporation des commentaires et des réactions.