



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES  
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



**PROJET D'HARMONISATION ET D'AMÉLIORATION  
DES STATISTIQUES EN AFRIQUE DE L'OUEST ET DU CENTRE (PHASAOC)  
P178497**

**UNITE DE GESTION DU PROJET AU BENIN**

-----

**PLAN DE MOBILISATION DES  
PARTIES PRENANTES**

***Août 2025***

# Sommaire

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
1. Objectif général et objectifs spécifiques du PMPP .....	7
1.1. Objectif global.....	7
1.2. Objectifs spécifiques du PMPP.....	7
<b>2. Description du projet .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Les modalités de mise en œuvre.....</b>	<b>9</b>
3.1. Responsabilité institutionnelle de mise en œuvre .....	9
3.2. La Gestion du Projet .....	10
<b>4. Parties prenantes concernées.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Les risques environnementaux et sociaux .....</b>	<b>13</b>
<b>6. La Description des activités de consultation et d’information .....</b>	<b>15</b>
<b>7. Mécanisme de gestion des plaintes.....</b>	<b>22</b>
7.1. Catégorisation des plaintes.....	23
7.2. Organisation du MGP .....	23
7.3. Etapes de la gestion des plaintes.....	25
7.4. Diffusion.....	28
7.5. Suivi et évaluation .....	28
<b>8. Plan de participation des parties prenantes.....</b>	<b>28</b>
8.1. Plan de mobilisation .....	28
8.2. Stratégie pour la divulgation de l’information sur la gestion des risques et effets environnementaux et sociaux .....	30
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>31</b>

## **SIGLES ET ABREVIATIONS**

<b>ABE</b>	Agence Béninoise de l'environnement
<b>CAGD</b>	Caisse Autonome de Gestion de la Dette
<b>CGVBG</b>	Consultante Genre Violence Basée sur le Genre
<b>CES</b>	Cadre Environnemental et Social
<b>CGES</b>	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
<b>CMPP</b>	Cadre de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>CNGP</b>	Comité National de Gestion de Plaintes
<b>DSA</b>	Direction de la Statistique Agricole
<b>DGFD</b>	Direction Générale du Financement du Développement
<b>EAS</b>	Exploitation et Abus Sexuels
<b>HS</b>	Harcèlement Sexuel
<b>INStad</b>	Institut National de la Statistique et de la Démographie
<b>MAE</b>	Ministère des Affaires Étrangères
<b>MAEP</b>	Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche
<b>MASM</b>	Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance
<b>MDC</b>	Ministère du Développement, de l'Analyse Économique et de la Prospective
<b>MDGL</b>	Ministère de la Décentralisation, de la Gouvernance Locale et de l'Aménagement du Territoire
<b>MDN</b>	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
<b>MEEM</b>	Ministère de l'Eau, des Mines et de l'Énergie
<b>MEF</b>	Ministère de l'Économie et des Finances
<b>MEMP</b>	Ministère des Enseignements Maternels et Primaires
<b>MESRS</b>	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
<b>MESTFP</b>	Ministère des Enseignements Secondaires, Techniques et de la Formation Professionnelle
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>MIC</b>	Ministère de l'Industrie et du Commerce
<b>MISP</b>	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique
<b>MCVT</b>	Ministère du Cadre de Vie et du Développement Durable
<b>MPMEPE</b>	Ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de la Promotion de l'Emploi
<b>MJL</b>	Ministère de la Justice et de la Législation
<b>MND</b>	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
<b>MS</b>	Ministère de la Santé
<b>MSp</b>	Ministère des Sports
<b>MTCA</b>	Ministère du Tourisme, de la Culture et de l'Artisanat

<b>MTFP</b>	Ministère du Travail et de la Fonction Publique
<b>MHE/A</b>	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
<b>NES</b>	Normes Environnementales et Sociales
<b>ONG</b>	Organisations Non Gouvernementales
<b>OSC</b>	Organisations de la société civile
<b>PAD</b>	Document d'Evaluation du Projet
<b>POM</b>	Manuel Opérationnel du Projet
<b>PEES</b>	Plan d'Engagement Environnemental et Social
<b>PEP</b>	Prophylaxie Post Exposition
<b>PGES</b>	Plan de Gestion Environnemental et Social
<b>PGMO</b>	Pan de Gestion de la Main d'œuvre
<b>PHASAOOC</b>	Projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Céntré
<b>PMPP</b>	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>POM</b>	Manuel Opérationnel du Projet
<b>PTBA</b>	Plan de Travail et Budget Annuel
<b>PNUD</b>	Programme des Nations Unies pour le Développement
<b>PV</b>	Procès-verbal
<b>SOP</b>	Série de Projets HISWACA
<b>TIC</b>	Technologie de l'Information et de Communication
<b>UA-</b>	
<b>STATAFRIC</b>	Institut de Statistique de l'Union Africaine
<b>UEMOA</b>	Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine
<b>UGP</b>	Unité de Gestion du Projet
<b>UNICEF</b>	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
<b>VBG</b>	Violences Basées sur le Genre
<b>VIH</b>	Virus de l'Immunodéficience Humaine

## INTRODUCTION

Le suivi du processus d'intégration régionale en Afrique centrale et occidentale nécessite des statistiques précises, fiables, pertinentes, harmonisées et comparables. Dans cette perspective, le Gouvernement du Bénin a sollicité l'appui de la Banque mondiale pour bénéficier du financement du Projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAOC), afin de permettre au Bénin de produire davantage des statistiques harmonisées et alignées sur les normes et classifications internationales. Cet objectif poursuivi par le Bénin est une des conditions préalables à la production de données de qualité nécessaires à l'élaboration de politiques fondées sur des preuves. Il rejoint l'objectif fondamental de la Banque mondiale dans son soutien au renforcement des capacités statistiques dans les pays en développement.

Le projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAOC) s'inscrit dans le contexte crucial de l'Afrique de l'Ouest et du Centre, visant à améliorer la disponibilité de données de qualité essentielles pour guider les politiques de développement durable. En mettant l'accent sur le renforcement des capacités statistiques nationales et régionales, le projet cherche à surmonter les lacunes actuelles et à produire des statistiques harmonisées alignées sur les normes internationales.

La mise en œuvre de ce projet demande la participation des acteurs, les parties prenantes aux différentes activités prévues. Elle est conditionnée également au respect de plusieurs exigences légales du pays à savoir les dispositions du décret 2017-332 du 06 juillet 2017 portant organisation des procédures d'évaluation environnementales en république du Bénin surtout en rapport avec la mobilisation sociale ainsi que le cadre environnemental et social (CES), la NES 10 : Mobilisation des parties prenantes et information ses directives environnementales, sanitaires et sécuritaires de la banque mondiale. Le présent PMPP est élaboré pour répondre à ces exigences.

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAOC) est spécifiquement élaboré par le Bénin en s'inspirant du CMPP préparé pour la première Série de Projets (SOP) du projet global (HISWACA-SOP1) qui se concentre sur le soutien de huit (8) pays d'Afrique de l'Ouest : Niger, Bénin, Guinée, Guinée-Bissau, Mali, Mauritanie, Sénégal et Gambie et les trois institutions : La Communauté économique des États d'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), l'Institut de statistique de l'Union africaine (UA- STATAFRIC) et la Commission de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). Il est demandé à chaque pays bénéficiaire du financement, d'élaborer son PMPP en prenant pour référence le CMPP pour le projet global. Le PMPP a été élaboré dans ce sens.

Il est structuré autour des points suivants :

1. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenants ;
2. La description du projet ;
3. Les modalités de mise en œuvre du projet,
4. L'identification des parties prenantes
5. Les risques environnementaux et sociaux ;
6. La description des activités de consultation et d'information
7. Le mécanisme de gestion de plaintes
8. Le plan de participation des parties prenantes ;

## **1. Objectif général et objectifs spécifiques du PMPP**

### **1.1. Objectif global**

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est un document de référence qui s'applique au projet. Il décrit les stratégies des approches pour impliquer 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.

### **1.2. Objectifs spécifiques du PMPP**

Cet instrument est un cadre permettant pour recenser et évaluer les parties prenantes dans les diverses activités du projet 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 ;
- Permettre à toutes les parties prenantes de s'informer sur le projet ;
- Faire part de leurs préoccupations et de poser des questions par le biais de consultations et d'un MGP ;
- Permettre à l'UGP de recevoir des informations régulières et en temps voulu. Ce faisant ;
- Permettre un développement et une participation inclusifs et soutient l'agence et la voix, notamment de ceux qui sont vulnérables à l'exclusion ;
- Permettre également la consultation des parties prenantes comme un processus à double sens, y compris la gestion du processus de feedback ;
- Identifier Plus précisément, 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) ;
- 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 et sociaux aux groupes de parties prenantes dans un site compréhensible, accessible, et

- culturellement approprié ;
- Établir un MGP pour le feedback et la résolution des plaintes.

## 2. Description du projet

Le Projet pour l'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAOOC) a pour objectif de développement « **d'améliorer la performance statistique, l'harmonisation, l'accès aux données et leur utilisation par les pays participants et les organismes régionaux en Afrique occidentale et soutenir la modernisation de leurs systèmes statistiques** ». Il est mis en œuvre à travers quatre (4) composantes, à savoir :

- **Composante 1 : Harmonisation et production de statistiques de base à l'aide de normes internationales sur la qualité des données.** Cette composante soutiendra la production d'outils harmonisés (classifications, méthodologies, etc.) et la production de statistiques de base plus comparables, exhaustives et pérennes. Elle est déclinée en cinq (05) sous-composantes présentées comme suit :
  - *Sous-composante 1.1 : Coordination régionale et adoption de normes harmonisées de qualité des données ;*
  - *Sous-composante 1.2 : Production de statistiques démographiques et socio-économiques ;*
  - *Sous-composante 1.3 : Production de statistiques sur le secteur réel et fiscal ;*
  - *Sous-composante 1.4 : Production de statistiques sur l'agriculture et le changement climatique ;*
  - *Sous-composante 1.5 : Amélioration des données administratives sectorielles et infranationales.*
- **Composante 2 : Modernisation de la statistique, réforme institutionnelle, capital humain, accessibilité et utilisation des données.** La composante n°2 vise à soutenir la modernisation des statistiques, les réformes institutionnelles, l'amélioration de l'accès, de la diffusion et de l'utilisation des données ainsi que le développement des ressources humaines. Elle est déclinée en cinq (05) sous-composantes :
  - *Sous-composante 2.1 : Amélioration du plaidoyer statistique, de la coordination, de l'accès aux données et de leur diffusion par les organismes régionaux ;*
  - *Sous-composante 2.2 : Réformes institutionnelles des systèmes statistiques nationaux ;*
  - *Sous-composante 2.3 : Renforcer le capital humain ;*
  - *Sous-composante 2.4 : Accessibilité et diffusion des données ;*

- *Sous-composante 2.5 : Utilisation et analyse des données pour informer les politiques publiques.*
- **Composante 3 : Mise à niveau et modernisation des infrastructures.**  
 Cette composante vise à renforcer les capacités technologiques de l'INStAD et des autorités statistiques sectorielles en leur fournissant les équipements d'information et de communication ainsi que les outils nécessaires pour remplir correctement leurs mandats. Cette composante comporte les deux (02) sous-composantes ci-dessous :
  - *Sous-composante 3.1 : Construction et amélioration de l'infrastructure de certains bureaux nationaux de statistiques et écoles régionales de statistiques ;*
  - *Sous-composante 3.2 : Modernisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'infrastructure statistique des offices nationaux de statistique et des écoles régionales de statistique.*
- **Composante 4 : Gestion, suivi et évaluation du projet.** La gestion et le suivi sont deux (2) aspects très importants dans la vie d'un projet. L'objectif de cette composante est de soutenir l'évaluation du projet pour se rendre compte des progrès réalisés et des points d'ombre à sanctionner pour de meilleurs résultats.
  - *Sous-composante 4.1 : Gestion du projet ;*
  - *Sous-composante 4.2 : Résultats du projet et suivi de la satisfaction des utilisateurs.*

Les activités du projet à mettre en œuvre au Bénin sont inscrites dans toutes les sous-composantes à l'exception de celles aux numéros 1.1 et 3.1.

### **3. Les modalités de mise en œuvre**

#### **3.1. Responsabilité institutionnelle de mise en œuvre**

Le projet est financé pour une durée de cinq (5) ans de 2023 à 2025 pour le Bénin où L'INStAD (Institut National de la Statistique et de la Démographie) assure la mise en œuvre. L'INStAD est sous la tutelle du Ministère de l'Économie et des Finances.

Au Bénin, la structure de gouvernance du PHASAOC est composée de trois (3) organes :

- **Le Comité de Pilotage** chargé de la supervision et de l'orientation du PHASAOC, il est placé sous la présidence du Directeur de Cabinet du Ministre de l'Économie et des Finances (MEF) et comprend les premiers responsables des structures suivantes : INStAD/MEF, CAGD/MEF, DGFD/MEF et DSA/MAEP ;

- **Le Comité Technique** chargé d'assurer le suivi technique de la mise en œuvre du projet et de faire des recommandations au CoPil ainsi qu'à l'Unité de gestion du Projet. Il est présidé par le Directeur Général de l'INStAD et comprend les responsables des structures bénéficiaires, le gestionnaire de projet et des personnes ressources ;
- **L'Unité de Gestion du Projet (UGP)** est chargée de la coordination technique, administrative, financière et comptable des activités du projet. L'UGP, logée à l'INStAD travaille sous la coordination du Directeur général et sous la coordination technique du directeur coordination statistique, de la formation et de la méthodologie.

### 3.2. **La Gestion du Projet**

En plus des cadres de l'INStAD qui dispose d'une forte expérience en collecte, traitement et analyse de donnée, elle sera appuyée par l'unité de gestion du Projet constituée de cadres pour assurer la gestion au quotidien du projet. Cette équipe est constituée d'un gestionnaire du projet, d'un spécialiste en suivi évaluation, d'une spécialiste en développement social et d'une consultante en VBG pour ne citer que ceux-là. La spécialiste en développement sociale et la consultante en VBG ont pour mission la mise en œuvre des mesures de sauvegarde sociale en général et en particulier faciliter la mise en place et le suivi de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, le plan de gestion de la main d'œuvre et le mécanisme de gestion de plaintes du projet.

Conformément au cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) et au plan d'engagement environnemental et social du projet. Tous ces instruments à savoir : le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, le plan de mobilisation de la main d'œuvre, le mécanisme de gestion de plaintes et les enjeux sociaux, hygiène et santé sont élaborés pour assurer la conformité des activités à mener par le projet.

L'UGP dans la mise en œuvre du projet s'appuie sur les parties prenantes et conformément à la NES 10 : mobilisation des parties prenantes et information.

#### **4. Parties prenantes concernées**

Une partie prenante est toute personne, groupe ou organisation qui peut influencer ou être affectée par un projet, une activité ou une décision. Dans le cadre du PHASAOC, il existe deux catégories de parties prenantes selon leur relation au projet : les parties prenantes internes et externes.

##### **▪ Les parties prenantes internes**

Il s'agit des travailleurs internes au projet. Le tableau présente les types.

**Tableau 1** : Parties prenantes internes

<b>Type</b>	<b>Description</b>
Administration de l'INStAD	Décideurs
Directions bénéficiaires	Bénéficiaires du PHASAOC
Le personnel de l'INStAD	Personnels permanents
Le personnel recruté par le projet	Personnels contractuels, Consultant
Syndicats et représentants du personnel	Défendent les droits des salariés

▪ **Les parties prenantes externes**

Il s'agit de toute personne, groupe ou organisation externes qui peut influencer ou être affectée par le projet, une activité du projet ou une décision du projet. Le tableau présente les types.

**Tableau 2** : Parties prenantes externes

<b>Type</b>	<b>Description</b>
Communautés locales	Habitants ou groupes affectés par le projet (ex : riverains, exploitants agricoles).
Autorités locales et nationales	Mairies, préfectures, ministères, etc.
Organisations de la société civile (OSC/ONG)	Associations environnementales, sociales, de défense des droits qui bénéficient des services de l'INStAD. Ils ont souvent besoin d'informations statistiques pour défendre les intérêts de la population et demander des comptes aux gouvernements.
Fournisseurs et sous-traitants	Entreprises impliquées dans la chaîne d'approvisionnement.
Enquêteurs	Personnel dédié à la collecte des données de terrain.
Clients et bénéficiaires finaux : Les investisseurs et les commerçants	Ceux qui bénéficient des services de l'INStAD.
Les Universités	Le monde universitaire qui a besoin d'informations à des fins de recherche et d'enseignement.
Les Organisations internationales, le monde des donateurs	Ils ont besoin des informations sur les statistiques de chaque pays pour évaluer les besoins d'assistance et/ou de participation aux initiatives de développement.
Les ministères sectoriels : MEMP, MESTFP, MESRS, MASM, MAEP, MJL, MAE, MDC, MEF,	Ce sont des directions des ministères sectoriels qui ont périodiquement et traditionnellement des enquêtes à mener.

MISP, MCVT, MDGL, MTFP, MS, MTCA, MND, MIC, MEEM, MPMEPE, MSp, MDN	
Médias	Influencent la perception du public sur le projet.

**Tableau 3 :** Cartographie des parties prenantes

<b>Parties prenantes</b>	<b>Intérêt pour le projet</b>	<b>Influence sur le projet</b>	<b>Impacts potentiels</b>	<b>Engagement prévu</b>
Administration de l'INStAD	Très élevé	Très élevé	Appui ou Lenteur administrative	Réunions de suivi
Directions bénéficiaires de l'INStAD	Élevé	Élevé	Appui ou Lenteur administrative	Réunions de suivi
Le personnel de l'INStAD	Élevé	Élevé	Appui ou blocage	Dialogue social permanent
Le personnel recruté par le projet	Élevé	Élevé	Appui ou blocage	Partenariats formels
Syndicats et représentants du personnel	Élevé	Élevé	Plaintes ou soutien	Ateliers participatifs
Communautés locales	Elevé	Élevé	Boycotte Réticence Risques de conflits sociaux	Dialogue social permanent
Autorités locales et nationales	Élevé	Élevé	Plaintes ou soutien	Ateliers participatifs Dialogue social permanent
Les Ministères sectoriels	Élevé	Élevé	Appui ou Lenteur administrative	Réunions de suivi
Organisations de la société civile (OSC/ONG)	Moyen	Moyen	Plaintes ou soutien	Ateliers participatifs
Fournisseurs et sous-traitants	Moyen	Élevé	Appui ou blocage	Dialogue social permanent Partenariats formels
Enquêteurs	Elevé	Élevé	Risques de conflits sociaux Appui ou blocage	Dialogue social permanent

Clients et bénéficiaires finaux	Elevé	Moyen	Plaintes ou soutien	Partenariats formels
Médias	Élevé	Élevé	Sensibilisation Dénonciation	Ateliers participatifs Partenariats formels

**Source : PHASAOB août 2025**

## 5. Les risques environnementaux et sociaux

Il convient de rappeler que compte tenu de la nature du PHASAOB, les risques environnementaux, estimés très faibles, sont susceptibles d'être liés à la mise en œuvre des activités de la composante 3 « Construction, amélioration et modernisation de l'infrastructure physique ». PHASAOB Bénin n'a pas cette sous-composante à mettre en œuvre. Quant aux risques sociaux, elles s'avèrent plus importantes et varient en fonction des diverses activités susceptibles d'engendrer des plaintes, des accidents regroupées dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 4** : Les activités et les risques possibles

Activités	Description	Situation de danger /risques
Recrutement et gestion du personnel	Il s'agit des activités conduisant au recrutement du personnel pour mener à bien les activités du projet, ce qui inclut la sélection, l'embauche, la formation et la gestion des employés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrimination</li> <li>• Favoritisme</li> <li>• Exclusion des locaux</li> <li>• Absence de recours</li> <li>• Risque HS/EAS</li> </ul>
Renforcements de capacités et les sensibilisations	Il s'agit des activités donnant lieu à l'organisation des sessions de formation pour les agents gouvernementaux et autres acteurs impliqués dans la collecte et l'analyse des données statistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accident</li> <li>• Dommages matériels</li> <li>• Braquages</li> <li>• Disparitions d'agent</li> <li>• Décès</li> </ul>

Activités	Description	Situation de danger /risques
Collecte de données statistiques pour les différents types d'enquête	Ces activités de collecte des données sont fréquentes et importantes. Elles se réalisent dans divers domaines (économique, social, environnemental...) et s'étendant parfois sur toute l'étendue du territoire national. Dans les grandes villes comme dans les villages du pays. Elles sont marquées par des descentes sur le terrain, en milieu réel, dans les champs ou dans les maisons pour des entretiens, des interviews, des sondages, des mesures de surface et des consultations avec les parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accident</li> <li>• Dommages matériels</li> <li>• Braquages</li> <li>• Disparitions d'agent</li> <li>• Décès</li> <li>• Morsure de serpent</li> <li>• Vol dans les maisons louées par les agents de terrain</li> <li>• HS/EAS/VBG</li> <li>• Attaques terroristes</li> <li>• Décès</li> </ul>
Traitements et publication des données	Il s'agit des activités au cours desquelles les données collectées seront traitées, analysées et publiées dans divers rapports et bases de données, servant à orienter les politiques publiques et les décisions stratégiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perturbation de la vision.</li> <li>• Atteinte à la vie privée (vie personnelle).</li> <li>• Divulgence non autorisée d'informations confidentielles.</li> <li>• Mauvaise interprétation ou usage abusif des données publiées.</li> <li>• Collecte non éthique ou non transparente.</li> <li>• Perte, vol ou piratage de données.</li> </ul>

Activités	Description	Situation de danger /risques
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-respect des réglementations.</li> </ul>
Gestion financière	Ce sont les activités faisant intervenir la gestion de fonds, y compris les dépenses liées à la logistique, aux salaires et aux achats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retards de paiement</li> <li>• Corruption,</li> <li>• Abus de confiance,</li> <li>• Surfacturation,</li> <li>• Sonflits d'intérêts,</li> </ul>

**Source : PHASAOC août 2025**

## **6. Description des activités de consultation et d'information**

### **➤ Description des consultations à réaliser**

Dans l'objectif d'élaborer et de finaliser, un PMPP qui répond aux normes, il sera organisé des consultations publiques pour rencontrer les principaux acteurs. Ces acteurs sont les autorités administratives, les services techniques représentant les ministères sectoriels, les autorités locales, les acteurs de la société civile et les communautés bénéficiaires. Les différentes rencontres se tiendront dans les chefs-lieux des départements avec la participation des communes qui y seront invitées.

#### **- Qualité de la participation aux consultations publiques**

La consultation des parties prenantes se tiendra à Cotonou ou à Abomey-Calavi et mobilisera les directeurs de l'INStAD, les chefs services des Ministères sectoriels impliqués dans la mise en œuvre du Projet.

Deux départements du pays abriteront les consultations communautaires il s'agira du département de l'Atacora et du département de l'Atlantique. Des consultations séparées avec les femmes et les filles seront organisées à toutes les étapes afin de permettre à cette cible d'exprimer librement ses opinions et les craintes dans la mise en œuvre des activités du projet.

#### **- Les discussions durant les consultations**

Les points à aborder durant ces entretiens seront les suivants :

- La présentation du projet ainsi que ses impacts environnementaux et sociaux ;
- Les avis des parties prenantes sur le projet ;
- Les craintes et préoccupations des parties prenantes sur les activités du projet ;
- Les suggestions et recommandations des parties prenantes ;
- Les types de plaintes à enregistrer lors des différentes collectes des

données

- Le mécanisme de gestion de plaintes dans le cadre des activités du projet ;
- Les recommandations relatives à la mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes et son fonctionnement.

- Visites de terrain et identifications et consultations des parties prenantes

Pour compléter les informations en vue de l'élaboration de ce Plan de Mobilisation des Parties

Prenantes, l'équipe de Sauvegarde Sociales composée de l'experte en Développement Social, et de l'Experte en Violence basée sur le genre, le gestionnaire du projet et le spécialiste en suivi évaluation seront mobilisés pour la mission dans les régions. Cette équipe sera chargée de collecter les données à plusieurs niveaux dont :

- a. Au niveau national (services bénéficiaires des)
  - ✓ Les directions de l'INStAD bénéficiaires du projet
  - ✓ Les directions des ministères sectoriels bénéficiaires du projet ;
  - ✓ Les structures consommatrices des résultats des enquêtes de l'INStAD (UNICEF, PNUD, ....)
  - ✓ Les Organisations Non Gouvernementales (ONG) et les organisations de la société civile ;
  - ✓ Groupes vulnérables, etc.
- b. Au niveau des départements Allada, Ouidah et Zè Boukounbé, Natitingou et Kouandé seront retenues pour les échanges avec les acteurs. Les associations et groupements de femmes, les représentants des Mairies et les groupes religieux seront écoutés pour finaliser les consultations avec les parties prenantes.

➤ **Consultation, Information et sensibilisation sur les risques et impacts environnementaux et sociaux et autres problématiques traitées dans le projet**

Pour mieux informer, sensibiliser et former les différentes parties prenantes sur les impacts sociaux potentiels du projet, des séances de consultation et d'information sur le projet seront organisées régulièrement. Ces séances auront pour objectifs d'informer sur les enquêtes périodiques, de la lutte contre la pauvreté, du recensement de la population, de la collecte, du traitement et de l'analyse des données, tout au long de sa mise en œuvre du projet. Pour cela, l'INStAD, avec l'appui de l'UGP organisera périodiquement ces séances de consultation, d'information, sur le PHASAOC

A chaque rencontre, le public sera sensibilisé et informé sur les Normes N°1 et N°10 du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque qui exigent :

- ✓ L'information préalable des parties prenantes avant les consultations publiques ;
- ✓ La remise aux parties prenantes des sujets qui seront développés durant les réunions publiques, les consultations et

- les entretiens individuels ;
- ✓ L'information préalable sur le lieu et le calendrier des réunions afin de maximiser la mobilisation, la participation et la disponibilité des parties prenantes ;
- ✓ Les communications doivent être claires, accessibles et diffusées dans les langues locales ;
- ✓ Les consultations publiques doivent faciliter aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue, leurs craintes et leurs préoccupations ;
- ✓ Les réponses aux questions soulevées par les parties prenantes doivent être traitées durant les réunions ou dans un bref délai ;
- ✓ Les langues locales doivent être privilégiées durant les consultations publiques particulièrement dans les communautés rurales.

### **Consultations formelles et informelles sur la base de stratégies de communication**

Durant toute la durée de vie du projet, des consultations des parties prenantes et de diffusion de l'information seront organisées par l'UGP du PHASAOOC à travers ses Spécialistes ainsi que les techniciens du projet aux niveaux départemental et local, pour recueillir les avis, les préoccupations et les recommandations des parties prenantes sur la gestion des risques et effets sociaux ainsi sur les autres préoccupations traitées dans le projet : à savoir le recensement de la population et mise à disposition des données en temps réel, etc.

Par ailleurs, les intervenants expliqueront clairement les risques liés à la mise en œuvre du projet ainsi que les opportunités y relatives.

Pour garder cette communication constante avec les parties prenantes, le projet s'appuiera sur les canaux ci-après : assemblées générales communautaires locales, radios nationale, radios communautaires, télévisions publiques et privées, brochures et dépliants, affiches, boîtes à images, informations et présentations graphiques, entretiens individuels, sites web de l'INStAD, médias sociaux, focus group, institutions religieuses, etc.

Par ailleurs, toutes les communications sur les activités du projet, l'évolution du projet, les avis des parties prenantes, questions environnementales, sociales et Santé, Sécurité au Travail, VBG etc. qui se tiendront au niveau local, se feront dans les langues nationales des communautés concernées.

Toutefois, le français sera utilisé dans les communications avec les services administratifs et autres parties prenantes institutionnelles.

**Tableau 5** : les canaux et les types de communications avec les parties prenantes

Communications	Types d'information	Parties prenantes concernées	Canaux	Fréquence/ Périodicité.	Indicateurs
Présentation du projet	Contexte, objectifs de développement Activités, envisagées dans le projet, avis, craintes et recommandations des parties prenantes,	Ensemble des parties prenantes du projet.	Ateliers, réunions publiques, entretiens individuels, notes d'information courriers,	Dès le début de la mise en œuvre et chaque fois que cela est nécessaire	Nbre de pers. Informée PV des réunions, images,
Sauvegarde environnementale et sociale du projet.	Information sur les risques environnementaux et sociaux liés à la mise en œuvre du projet les exigences environnementales et sociales et sociales de la banque, la mise en œuvre des mesures	Idem	Réunions publiques, rencontre individuelle, rencontre communautaire	Tout le long de la mise en œuvre	Nbre de réunion et d'entretien PV et compte rendu des rencontres
Sauvegarde environnementale et sociale du projet.	Diffusion des documents de sauvegarde du projet.	Parties prenantes techniques et administratives au niveaux	Ateliers et formation	Dès le début de la mise en œuvre du projet	Nombre d'atelier et formation organisée

Communications	Types d'information	Parties prenantes concernées	Canaux	Fréquence/ Périodicité.	Indicateurs
		central et déconcentré			
Recensement Général de la population et autres opérations de collecte prévue dans le projet	Public cible, mécanisme de collecte et autres informations nécessaires	Ensemble des parties prenantes du projet	Réunions publiques, entretiens individuels, courriers, radios, télévision Journaux	Avant le début et la fin de chaque opération de collecte	Nombre de rencontres organisées, PV et compte rendu des rencontres
Activités techniques prévues sur le projet.	Contexte, objectifs, méthodologies et autres informations sur l'activité techniques concernées	Services techniques impliquées dans la mise en œuvre du projet.	Ateliers, réunions, entretiens individuels, etc.		Nombre de rencontres organisées, rapports, PV et/ou comptes rendus des activités.
Consultation sur l'évolution des activités du projet	Contexte, Objectifs de développement du projet, évolution des activités du projet, avis, craintes et recommandations	Ensemble des parties prenantes du projet	Atelier, réunions publiques, entretien individuel, radio, télévision	Une fois par an	Nbre de Pers ; consultées rapports, PV et /ou comptes rendus des activités.
Questions de genre EAS/HS	Niveau de risque du projet en terme d'EAS/HS et	Ensemble des parties prenantes	Formation atelier réunion publique	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Nbre de personne informées ou

Communications	Types d'information	Parties prenantes concernées	Canaux	Fréquence/ Périodicité.	Indicateurs
	exigences de la banque et les réponses du projet	du projet			informé dont % de femme, Compte rendu, Image
Santé et sécurité au travail	Informations sur les risques d'accidents de travail du projet, les exigences de la Banque, (directive EHS et normes E&S) en termes de prévention et de gestion des incidents et accidents, mesures prises dans le projet	Travailleurs de l'INStaD, Agents recenseurs, Enquêteurs, autorités communales et locales	Formations Ateliers, réunions publiques	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Nbre de rencontre organisées, nbre d'incident/accident bien géré sur le projet, PV et compte rendu des rencontres

**Source : PHASAOC août 2025**

### **Mobilisation spécifique des groupes vulnérables**

Les groupes vulnérables identifiés dans le cadre de la mise en œuvre PHASAOB Bénin auront besoin d'une stratégie de mobilisations différentes de celle des autres parties prenantes du projet. Ainsi pour accéder à cette catégorie de partie prenante, le projet s'efforcera à :

- ✓ Identifier les groupes et individus vulnérables lors de la mission de consultation publique et les limites de leur participation aux mobilisations des parties prenantes du projet ;
- ✓ Identifier les leaders des groupes vulnérables et ou marginalisés, les associations et fédérations concernées afin ces derniers puissent relayer l'information à la base ;
- ✓ Faciliter leur participation à travers une stratégie de mobilisation orientée vers elle. Cela revient à définir la manière dont ces personnes défavorisées vulnérables pourront accéder aux informations sur le projet ;
- ✓ Identifier les soutiens nécessaires à la facilitation de la participation des individus ou groupes marginalisés, vulnérables aux consultations publiques du projet par exemple : fournir les traductions dans les langues locales, choisir les lieux accessibles pour les rencontres, prendre en charge le déplacement des groupes vulnérables vivant dans les régions éloignées pour qu'elles puissent participer aux réunions la plus proche.
- ✓ Organiser des réunions restreintes ciblées, séparées par sexe, par âge et animé par une personne de même sexe où les parties prenantes vulnérables se sentiront plus à l'aise pour participer, pour poser des questions ou exprimer leurs préoccupations,

Les femmes organisées en groupement ou en association seront consultées durant la finalisation de ce PMPP. Les points à aborder avec elles sont : la présentation du projet, leurs avis, leurs craintes et leurs recommandations sur la mise en œuvre du projet. Les risques EAS/HS qu'il présente ainsi que les réponses EAS/HS proposées.

En plus durant la mise en œuvre du projet, les méthodes suivantes seront utilisées pour mobiliser les personnes vulnérables :

- Faciliter l'accès des personnes vulnérables au MGP mis en place par le projet ;
- Identification et mobilisation par les autorités locales ou les points focaux du projet ;
- Identification par le personnel de l'UGP, lors des réunions publiques ou visites dans les communautés bénéficiaires du projet ;
- Information des personnes vulnérables par les autorités publiques, les crieurs publics ou autres informateurs spécifiques dans les communautés bénéficiaires ;

Par ailleurs, des courriers seront adressés formellement aux groupes des personnes vulnérables organisés pour les inviter à participer aux séances de consultation.

Retenons que ces mobilisations respecteront le planning des rencontres

d'information et de consultation indiquées dans le tableau ci-dessus. Ainsi, elles auront lieu avant le début et après chaque opération de collecte de données et suivant leurs spécificités. Certaines mobilisations se feront de façon, trimestrielle, semestrielle ou annuelle ou selon l'évolution des activités du projet.

## **7. Mécanisme de gestion des plaintes**

Le Mécanisme de gestion des plaintes est un instrument de sauvegardes sociales qui a contribué à assurer la viabilité sociale d'un projet. Son objectif principal est d'aider à résoudre les plaintes, les réclamations et les griefs de manière rapide, efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. Il permet également aux parties prenantes d'obtenir des réponses qu'elles se posent sur le projet. Le manuel de gestion des plaintes vient d'être approuvé pour la prise en compte des plaintes du projet.

Cet instrument fournit un processus transparent, crédible, efficace, équitable et durable de résolution des réclamations aux parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet. Il renforce également la confiance et la coopération entre les parties prenantes et se présente comme une consultation communautaire plus large qui facilite les mesures correctives du projet. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes traite également les plaintes relatives à l'EAS/HS et veille à ce que des mesures de prise en charge et de réponses appropriées mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants.

Le projet veillera également à inscrire une ligne budgétaire dans son PTBA, relative au remboursement des services fournis aux survivants d'EAS ainsi que des kits de prophylaxie post exposition (PEP).

Par ailleurs, ce MGP fournit aux parties prenantes, les moyens de déposer une plainte y compris l'EAS/HS ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir au cours de la mise en œuvre du PHASAOOC et indique que les survivant(e)s de l'EAS/HS pourraient recourir à la justice sur la base d'un consentement éclairé, à la suite d'une prise en charge holistique : psychosociale, médicale ou judiciaire juridique.

Il convient de signaler que dans sa mise en œuvre, le PHASAOOC s'appuiera sur les Mécanismes de Gestion des Plaintes déjà opérationnels dans d'autres projets de la Banque Mondiale au Bénin. Toutefois, le PHASAOOC adaptera son mécanisme à sa stratégie de mise en œuvre et y impliquera les services techniques déconcentrés du Ministère de l'économie et des finances et du ministère de la promotion de la femme.

Par ailleurs, du fait que le PHASAOOC couvre tout le territoire national, un Centre d'Appel lui sera indispensable, pour mieux cerner les

nombreuses plaintes qui lui seront formulées des zones très éloignées des structures de gestion des plaintes, la prévision de l'installation et mise en service d'un numéro vert.

### 7.1. **Catégorisation des plaintes**

Les plaintes peuvent être déposées sur tout type de sujets relatifs aux activités du Projet si le plaignant se sent lésé par la mise en œuvre des activités du PHASAOOC ou perçoit un impact négatif dû aux interventions du projet. On en distingue deux types de plaintes à savoir : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles.

Dans la pratique, les plaintes non sensibles qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet sont celles qui sont souvent dues au processus de réalisation des activités. Quant aux plaintes sensibles, elles font suite à des fautes ou des actes qui provoquent un préjudice physique, sexuel ou psychologique à l'encontre d'une ou plusieurs personnes impliquées dans le projet.

Les plaintes sensibles sont celles liées aux cas de violences basées sur le genre, d'exploitation, d'abus sexuels et d'harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS). Le MGP prévoit une autre voie de saisine de traitement et de gestion desdites plaintes.

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de confiance et de protection.

### 7.2. **Organisation du MGP**

Il est constitué d'un cadre organisationnel à deux (02) niveaux extra-judiciaires à savoir les niveaux national et communal.

**Le Comité National de Gestion de Plaintes (CNGP)** est l'instance faitière de gestion des plaintes non sensibles générées par la mise en œuvre du PHASAOOC. Il est installé au siège national de l'INStAD où convergent toutes les activités du projet. Il sera mis en place par une note de service du Directeur Général de l'INStAD, Coordonnateur national du PHASAOOC, conformément à la composition précisée dans le tableau n°3 ci-dessous. Ses responsabilités sont les suivantes :

- *Rendre opérationnel le MGP à travers des formations et des sensibilisations au profit des différentes parties prenantes ;*
- *Réceptionner, enregistrer, traiter dans les délais prescrits et archiver les plaintes portées à son niveau par le plaignant ;*

- *Proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;*
- *Faire le suivi, la supervision, le rapportage, la capitalisation et l'archivage de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes.*

Au niveau communal, le CNGP sera alimenté, pour son bon fonctionnement, par des **points focaux ou facilitateurs au niveau de chaque commune** du territoire national, installés par une note de service du Directeur Général de l'INStAD, au sein des représentants de l'ANPE dans les mairies. Ils seront à leur tour en contact permanent avec les chefs de villages et quartiers de ville, garantissant ainsi une couverture nationale du dispositif de gestion des plaintes et réclamations.

Dans le cadre de la gestion des plaintes non sensibles, **un comité ad'hoc de négociation** pourra être constitué, chaque fois que de besoin, sous la coordination du Spécialiste en Développement Social de l'UGP-PHASAOC, des points focaux communaux et des Chefs de village/quartier concernés ainsi que des structures administratives compétentes.

Tout comme la précédente voie, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment saisir la partie sensible du MGP.

Avant le démarrage des activités du PHASAOC, pour une meilleure gestion des plaintes sensibles, il est recommandé de réaliser **la cartographie des services de prises en charge des VBG** sur toute la zone d'intervention du projet, à savoir :

- *services de prise en charge de qualité sur le plan sanitaire,*
- *services psychosociale de qualité (Guichet Unique de Protection Sociale),*
- *services juridiques (para juristes),*
- *services de la police républicaine.*

Ces services identifiés entreront en **partenariat avec le projet à travers un protocole d'accord de collaboration.**

Le projet sollicitera auprès du MASM (le Ministère des Affaires Sociales et de Microfinances) et de ses structures départementales déconcentrées des **points focaux VBG/EAS/HS**. Ces points focaux seront formés par le/la spécialiste VBG du PHASAOC sur les principes directeurs des VBG afin de recevoir et orienter les survivants (es) de VBG/EAS/HS et ou plaignants(es) conformément aux standards internationaux.

Le/la spécialiste VBG s'appuiera sur les structures déconcentrées du MASM, **notamment les GUPS**, pour organiser des séances de sensibilisation sur cette catégorie de plaintes et informer les bénéficiaires des activités du PHASAOC au niveau local, des dispositions prises par le projet en matière de sauvegarde sociale. Les lieux de réception des plaintes ainsi que les démarches à mener en vue de garantir la confidentialité de tout le processus seront largement

diffusés auprès des bénéficiaires. Les points focaux au niveau des mairies, du volet non sensible du MGP, seront également associés à ces différentes séances pour leur permettre de savoir à qui référer ce genre de plaintes au cas où ils en recevront.

Les indications sur les structures de prise en charge des VBG seront affichées dans toutes les communes et les lieux d'exécution des activités du projet. Ainsi, la sécurité et l'accès aux soins de première nécessité, priorité pour la Banque mondiale, étant acquis, tous les acteurs intervenant sur la gestion des plaintes sensibles devront agir selon l'approche centrée sur les survivants (es) (« *survivor-based approach* ») et donc dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité, de respect et de non-discrimination.

**Un comité éthique** du projet sera installé, par **note de service** du DG-INStaD, Coordonnateur du PHASAO, pour vérifier si les plaintes sont liées au projet et prendre les dispositions en vue de garantir aux survivants(tes) l'obtention de la meilleure réponse. Il sera composé du (de) :

- *responsable en charge de l'activité dans la zone concernée ;*
- *point focal VBG communal du MASM pour le projet (au sein du GUPS de la zone concernée) ;*
- *(la) Spécialiste en Développement Social de l'UGP et*
- *(la) Consultant(e) en VBG de l'UGP.*

Les plaintes sensibles doivent s'enregistrer et être traitées selon le mécanisme décrit ci-dessous.

### 7.3. Etapes de la gestion des plaintes

#### 7.3.1. Plaintes non sensibles

**Tableau 6 : Synthèse du processus de gestion des plaintes non sensibles**

ETAPE	CONTENU DES ETAPES	DELAI	RESPONSABLE
Réception et enregistrement de la plainte (REP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le/les plaignants</li> <li>- Remplir la fiche de plainte en ligne</li> <li>- Transmettre la plainte au SDS</li> <li>- Enregistrer la plainte dans le registre</li> </ul>	Sans délai	Points focaux communaux et SDS
Évaluation de la recevabilité de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier la nature de la plainte</li> <li>- Vérifier la non-sensibilité et la recevabilité de la plainte</li> </ul>	Sans délai	SDS
Accusé de réception (AR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notifier la réception de la plainte au plaignant en précisant sa recevabilité</li> </ul>	24 heures ouvrables	

Examen préalable de la plainte (EP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecter et vérifier les preuves et témoignages pertinents</li> <li>- Recueillir les besoins du plaignant en matière de solutions</li> <li>- Estimer la nécessité de faire une enquête approfondie</li> <li>- Examen de la plainte par le CNGP</li> <li>- Proposition de solutions</li> </ul>	48 heures ouvrables après l'AR	SDS et Points focaux communaux (Comité ad'hoc au besoin)  CNGP
Validation des propositions de traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer la faisabilité des propositions du CNGP</li> <li>- Transmettre son avis</li> </ul>	48 heures ouvrables après l'EP	UGP
Réponse au plaignant sans enquête approfondie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notifier par courrier/courriel les solutions proposées au plaignant</li> <li>- Rester très attentif au ressenti du plaignant</li> </ul>	5 jours ouvrables après la REP	CNGP
Réponse au plaignant avec enquête approfondie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une équipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc)</li> <li>- Visiter le site, observer la situation en détails, rencontrer et négocier avec le plaignant des solutions équilibrées</li> <li>- Rédiger et signer le procès-verbal des négociations par toutes les parties</li> <li>- Faire valider le PV par l'UGP et notifier par courrier/courriel les solutions proposées au plaignant</li> <li>- Rester très attentif au ressenti du plaignant</li> </ul>	15 jours ouvrables après la REP	Equipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc)  CNGP
Démarrage de l'action corrective retenue	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir l'accusé de réception du plaignant suite à la notification formelle des solutions</li> <li>- Mettre à la disposition du CNGP les moyens matériels et financiers nécessaires</li> <li>- Démarrer l'action corrective</li> </ul>	2 jours après l'avis favorable du plaignant	UGP  CNGP
Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre les solutions</li> <li>- Suivre la mise en œuvre et l'efficacité des solutions</li> <li>- Rédiger et signer le procès-verbal de clôture de la plainte par toutes les parties</li> <li>- Archiver le dossier de la plainte</li> </ul>	60 jours maximum après l'avis favorable du plaignant	CNGP et Points focaux communaux

**Source : UGP/PHASAOC - avril 2025**

### 7.3.2. Plaintes sensibles

**Tableau 7 : Synthèse de processus de gestion des plaintes sensibles**

<b>ETAPE</b>	<b>CONTENU DES ETAPES</b>	<b>DELAI</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Sensibilisation communautaire	Sensibilisation communautaire sur la délicatesse du traitement des plaintes sensibles	Avant le démarrage des activités	CGVBG
Réception et enregistrement de la plainte (REP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le/les plaignants</li> <li>- Remplir la fiche de plainte</li> <li>- Transmettre la plainte au Comité étique de gestion des plaintes</li> <li>- Enregistrer la plainte dans le registre</li> </ul>	Sans délai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de Santé</li> <li>• Guichet Unique de promotion social</li> <li>• Police républicaine avec le consentement du survivant</li> </ul>
Prise en charge du ou de la survivant(e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge sanitaire</li> <li>- Prise en charge psychologique</li> <li>- Prise en charge juridique (sous consentement éclairé du ou de la survivant(e))</li> </ul>	Sans délai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de Santé</li> <li>• Guichet Unique de promotion social</li> <li>• Police républicaine avec le consentement du survivant</li> </ul>
Vérification de la validité de la plainte sous consentement du plaignant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier si la plainte à rapport avec le projet</li> <li>- Echange avec le ou la survivant(e)</li> <li>- Echange avec le coupable</li> </ul>	10 jours	CGVBG
Traitement de la plainte sous consentement du ou de la survivant(e) si coupable désigné	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure disciplinaire (sanction avec perte de salaire ou renvoie)</li> <li>- Transfère de la plainte vers la juridiction si souhaitée par le ou la survivant(e).</li> </ul>	Sans délai	Comité étique mise en place par le projet
Archivage des données concernant la plainte sensible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archiver les données concernant la plainte en veillant à garder le caractère confidentiel de ces derniers</li> </ul>	Sans délai	CGVBG

**Source : PHASAOC août 2025**

#### 7.4. **Diffusion**

Un système de gestion des plaintes n'est utile que si les usagers potentiels, en tant qu'utilisateurs, en sont informés, notamment sur le cadre organique, leurs droits, les procédures de dépôt et de résolutions des plaintes. Une fois approuvé, **l'UGP-PHASAOC veillera à la large diffusion du MGP.**

A cet égard, les informations essentielles sur le MGP seront mises à la disposition des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes. Celles-ci seront communiquées de façon claire et sous une forme appropriée au groupe d'utilisateurs visé. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations et la procédure à suivre seront connus par les parties prenantes. Des messages clés sur le MGP seront diffusés périodiquement à travers les radios communautaires. Les différents messages contribueront à renforcer la confiance, favoriser l'appropriation du mécanisme par les communautés et encourager leur participation. De même, une plus grande transparence et un meilleur partage d'informations peuvent servir à renforcer la redevabilité entre le PHASAOC et ses principales parties prenantes.

Il est essentiel de faire comprendre aux parties prenantes qu'elles ont le droit de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible. Le tableau suivant présente le plan de communication sur le MGP.

#### 7.5. **Suivi et évaluation**

Pour pouvoir déterminer si un MGP fonctionne comme prévu, il est essentiel de mettre en place une procédure de surveillance et d'examen dudit mécanisme. L'évaluation devrait servir à assurer le suivi et l'analyse des plaintes, des points d'accès, des formats utilisés, des procédures d'enquête et des réponses données. Elle permettra de vérifier comment fonctionnent les différents éléments du mécanisme. **Des consultations régulières avec les femmes, les filles seront organisées** lors des missions de suivi et d'évaluation du MGP pour vérifier si le mécanisme est accessible et l'adapter en tenant compte de leurs commentaires.

### **8. Plan de participation des parties prenantes**

#### 8.1. **Plan de mobilisation**

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes visé a identifié les acteurs qui

seront impliqués dans la réalisation du projet, déterminer leurs rôles et responsabilités et définir en même temps les échéances d'exécution ainsi que les couts des différentes postés budgétaires.

Sous la responsabilité de l'UGP du projet, le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes sera traduit en un programme budgétisé, qui définit les étapes de réalisation du projet (début et fin des activités). Au cours de la mise en œuvre du projet, un suivi continu et un ajustement flexible permettront d'adapter ce plan au processus de mise en œuvre du PHASAOC.

**Tableau 8 : Calendrier d'exécution, échéances et coût du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes**

<i>Postes budgétaires</i>	<i>Echéances</i>	<i>Cibles</i>	<i>Coûts</i>
Préparation du PMPP	Dès le début de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes concernées intéressées par le projet	5 000 000
Diverses activités de mobilisation des parties prenantes prévues sur le projet.	Du début à la fin de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes concernées intéressées par le projet	10 000 000
Dépenses supplémentaires Pour les personnes ressources sur les activités du PMPP	Tout au long de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes concernées intéressées par le projet	5 000 000
Autres (contingence 10%)	Tout au long de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes directes et indirectes	500 000
<b>Total</b>			<b>20 500 000</b>

**Source : Cadre de Mobilisation des Parties Prenantes du PHASAOC adapté au cas du PHASAOC Bénin. Août 2025**

La mobilisation des parties prenantes en général y compris celle des personnes vulnérables relèvent de la responsabilité générale dès l'Unité de Gestion du Projet, particulièrement du Spécialiste en Développement Social dont les termes de référence font mention.

A cet effet, le spécialiste en Développement Social est chargé d'organiser l'ensemble du processus d'information et mobilisation des parties prenantes durant toute la durée de vie du projet. Il se charge de proposer conformément à la NES N°10, un moyen de mobilisation et d'archivage de la documentation relative à l'information et à la mobilisation du

public.

En plus de l'UGP du PHASAO, les autres acteurs qui seront mobilisés pour mener les activités de mobilisation des parties prenantes du projet sont :

- ✓ L'experte en Genre Violences Basés sur le Genre ;
- ✓ L'expert en développement Social ;
- ✓ Le Bureau Central du recensement ;
- ✓ L'Institut National de la Statistique et de la Démographie ;
- ✓ Les Directions régionales de la statistique.

Les cadres de ces structures seront mobilisés par l'UGP du PHASAO pour réaliser les activités d'information et de mobilisation des parties prenantes.

*Par ailleurs, dans la mesure du possible et en cas de nécessité, le projet pourra s'appuyer sur les prestations des ONG pour amplifier ses actions sociales au niveau local. Celles-ci pourront être contractualisées conformément aux exigences de la Banque mondiale.*

Pour documenter ces activités, il sera exigé aux différents intervenants de produire des rapports, des procès-verbaux, des comptes rendus ainsi que des images qui seront transmis et archivés par l'UGP du PHASAO.

## **8.2. Stratégie pour la divulgation de l'information sur la gestion des risques et effets environnementaux et sociaux**

- Les radios nationales, communautaires, locales et privées seront mises à profit pour informer et sensibiliser les parties prenantes concernées et intéressées du projet ;
- Les ateliers régionaux de diffusion du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes serviront spécifiquement aux parties prenantes directes de prendre connaissance du contenu du PMPP ;
- Les télévisions publiques et privées seront aussi utilisées pour divulguer les contenus des différents instruments de sauvegarde environnementale et sociale (PGES pour la construction du bureau de statistiques, Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, le plan d'engagement environnemental et social, Procédures de gestion de la main d'œuvre, Plan d'actions VBG, Plan de gestion de la sécurité, Plan santé et sécurité) ainsi que d'autres informations concernant le projet ;
- Le site web de l'INS et les réseaux sociaux (projet et/ou des membres de l'équipe du projet) contribueront de même à véhiculer les informations sur le projet ;
- Des rencontres communautaires, consultations publiques, réunions, focus groupé, entretien individuel, rencontres et ateliers

d'informations seront organisées durant toute la durée de vie du projet ;

- Les consultations des rapports et la diffusion de l'information au public.

Pour une meilleure maîtrise de la circulation des informations sur les outils de sauvegarde environnementale et sociale, tel qu'indiqué plus haut, une stratégie de consultation permanente sera mise en place pour recueillir les avis, les craintes, les préoccupations et les recommandations des parties prenantes.

Pour une meilleure diffusion de ces informations, les outils de collecte suivants seront utilisés : entretiens individuels, focus group village, questionnaires, consultations publiques, ateliers, etc.

## CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet **PHASAOC Bénin** se positionne comme un outil stratégique essentiel pour garantir une mise en œuvre inclusive, transparente et efficace. Il offre un cadre structuré pour associer activement toutes les parties prenantes – internes, externes et vulnérables – à chaque étape du projet, tout en assurant une communication adaptée et continue. En intégrant des mécanismes solides de gestion des plaintes, de suivi-évaluation et de consultation, ce plan contribue non seulement à anticiper et réduire les risques sociaux, mais également à renforcer la confiance et la collaboration entre les acteurs. Par ailleurs, la prise en compte des normes environnementales et sociales de la Banque mondiale et des exigences nationales renforce la conformité du projet aux standards internationaux. La réussite du PHASAOC au Bénin dépendra de la capacité de l'UGP et de ses partenaires à maintenir une dynamique de participation active, à ajuster le plan en fonction des réalités du terrain et à assurer la pérennité des acquis. En définitive, ce PMPP constitue une base solide pour moderniser et harmoniser les systèmes statistiques du pays, au service d'une meilleure gouvernance des données et d'une prise de décision publique éclairée.