

**REPUBLIQUE DU NIGER**

*Fraternité – Travail – Progrès*

**MINISTERE DE L'ELEVAGE**

**SECRETARIAT GENERAL**

**PROJET REGIONAL D'APPUI AU PASTORALISME AU SAHEL, PHASE II**



**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**PLAN DE COMMUNICATION ET DE FORMATION POUR LE PROJET  
D'APPUI AU PASTORALISME AU SAHEL, PHASE II (P173197)**

*Mai 2023*

## Table des matières

<u>INTRODUCTION</u> .....	3
4. <u>RESPONSABILITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION</u> .....	4
5. <u>CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION</u> .....	4
6. <u>STRATEGIE DE FORMATION</u> .....	4
7. <u>CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION</u> .....	6
<u>ANNEXES</u> .....	10

## INTRODUCTION

L'Association Internationale de Développement de (IDA) et la République du Niger ont signé, le 1<sup>er</sup> juin 2021, un accord de financement d'un montant de 60 millions de dollars US (dont 30 millions de dollars US sous forme de crédit et 30 millions de dollars US sous forme de don) pour la mise en œuvre du Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel, phase II (PRAPS II -NE). Un financement additionnel de 50 millions de dollars US (dont 25 millions de dollars US sous forme de crédit et 25 millions de dollars US sous forme de don) pour aider le Niger à répondre à la crise agro-pastorale de 2021-2022 a été approuvé par l'IDA le 18 juin 2022.

Le PRAPS II-NE a pour objectif de développement du projet (ODP) d'améliorer la résilience des pasteurs et des agro-pasteurs dans certaines zones ciblées de la région du Sahel.

Le Projet est structuré autour de cinq (5) composantes qui sont :

- Composante 1 : Amélioration de la santé animale et contrôle des médicaments vétérinaires ;
- Composante 2 : Gestion et gouvernance durables des paysages ;
- Composante 3 : Amélioration des chaînes de valeur du bétail ;
- Composante 4 : Amélioration de l'inclusion sociale et économique, femmes et jeunes ;
- Composante 5 : Coordination du projet, renforcement institutionnel, prévention et réponse aux crises.

Le Projet Parent est entré en vigueur le 22 octobre 2021 et, sa mise en œuvre a effectivement démarré le 1<sup>er</sup> janvier 2022 avec l'entrée en fonction de l'Unité de Coordination du Projet. Il sera exécuté sur une période de six (6) ans dans les régions d'Agadez, Dosso, Maradi, Tahoua, Tillabéri et Zinder. Le financement additionnel est entré en vigueur le 4 octobre 2022 et sera exécuté sur une période de deux ans et demi dans la même zone d'intervention du projet parent.

Conformément aux dispositions du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le Gouvernement s'est engagé, à travers un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) à mettre en œuvre des mesures et actions concrètes afin que le PRAPS II NE soit exécuté dans le respect des Normes Environnementales et Sociales (NES 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 et 10). La NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information », plus particulièrement, requiert l'élaboration du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Le MGP devra être appuyé d'un plan de communication afin de s'assurer que les populations locales et les communautés potentiellement concernées ont conscience de l'existence de ce mécanisme et connaissent les modalités de soumission des plaintes.

Le présent plan de communication, qui ressort les principales lignes directrices pour diffuser les informations et actions effectives à réaliser dans le cadre de l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet, a été élaboré pour se conformer aux dispositions du PEES. Ce document est dynamique et pourra par conséquent être mis à jour si nécessaire selon les besoins.

### 1. OBJECTIFS

Le plan de communication a pour objectif de définir le système de diffusion du MGP aux bénéficiaires, à toute personne ou groupe de personnes ayant un lien avec le projet ou affecté par la mise en œuvre de ses activités. De manière spécifique, il s'agit de :

- Définir le type d'information à diffuser ;
- Informer les populations sur le MGP ;

- Expliquer le MGP et inciter les groupes cibles à les utiliser ;
- Déterminer les supports de communication adaptés à la cible ;
- Mettre en œuvre le plan de communication et évaluer sa mise en œuvre ;
- Proposer au besoin de nouvelles approches pour améliorer la mise en œuvre du plan de communication.

## **2. GROUPE CIBLE DU PLAN STRATEGIE DE COMMUNICATION**

Le plan de la communication sur le MGP s'adresse aux bénéficiaires du PRAPS II NE, aux communautés qui partagent ou côtoient la vie de ces bénéficiaires ainsi qu'à toutes les parties prenantes dans six (06) régions d'intervention du projet.

## **3. METHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE**

Les informations et sensibilisation des parties prenantes sur le MGP seront diffusées aux différentes cibles à travers des :

- Campagnes de sensibilisation (assemblées villageoises et radios communautaires) sur la mise en place du MGP et son fonctionnement ;
- Formations des différents comités de gestion des plaintes qui seront installés.

## **4. RESPONSABILITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION**

Le Plan de communication du MGP est mise en œuvre par l'Unité de Coordination Nationale du PRAPS II NE à travers les Spécialistes de la Sauvegarde Sociale, VBG/EAS/HS et Communication. Au niveau régional, le plan sera déroulé par différents acteurs, y compris les comités locaux de gestion des plaintes, le prestataire VBG, et l'antenne régionale du PRAPS II NE.

## **5. CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION**

Différents canaux et supports de communications (Cf. annexes) seront utilisés pour diffuser les informations sur le MGP. Il s'agit de :

- Affiches ;
- Spots radio ;
- Cartes-conseils illustrées ;
- Brochures ;
- Assemblées villageoises ;
- Séances de sensibilisations ;
- Réseaux sociaux : Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram.

Les supports audio et visuels seront produits en français et dans les différentes langues de la zone d'intervention du PRAPS II NE. Les cartes-conseils comporteront uniquement des images ou pictogrammes pour atteindre à la population analphabète.

## **6. STRATEGIE DE FORMATION**

### *6.1.Objectifs*

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître l'existence du mécanisme de gestion des plaintes du PRAPS II NE ;

- Connaître les différents canaux de remontées de plaintes à leur disposition ;
- Connaître les différents types de plaintes ;
- Connaître les différents recours en cas de non-satisfaction ;
- Connaître le protocole pour traiter les plaintes relatives aux EAS/HS.

### *6.2.Méthodologie*

Les formations se dérouleront sous forme de modules à dispenser par présentation PowerPoint. Des cas pratiques seront également traités sous formes de jeux de rôles. Les jeux de rôles simuleront des bénéficiaires effectuant des appels, remplissant un formulaire ou se rendant auprès du comité villageois/point focal pour présenter une plainte.

Les formations se dérouleront à Niamey et regrouperont les membres des services techniques, les OPEL/IP, le personnel du projet, les agences d'exécution, etc.

En région, les participants à la formation seront les membres des comités de gestion, les chefs coutumiers, les points focaux (opérateurs de terrain), personnel de l'antenne régionale du PRAPS II NE, les services techniques déconcentrés, etc.

### *6.3.Thématiques à traiter*

Les thématiques suivantes seront traitées au cours de la formation :

- Mise en place et fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Prévention et gestion des cas de Violences Basées sur le Genre, Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel ;
- Signature et respect du Code de bonne conduite par tous les travailleurs du projet y compris les employées des prestataires ;
- Prévention du travail des enfants par tous les prestataires ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du projet ;
- Etc.

## 7. CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION

N°	ACTIVITES	2023																												DATE BUTOIR				
		JUN				JUILLET				AOUT				SEPT.				OCT.				NOV.				DEC.								
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4					
1	Validation du plan de communication du MGP																																	02-06-2023
2	Production des affiches, dépliants et cartes conseils illustrées																																	30-06-2023
3	Réception et acheminement des affiches, dépliants et cartes-conseil dans la zone d'intervention du projet																																	15-07-2023
4	Elaboration des messages pour les spots radio																																	
5	Réalisation des spots radio																																	31-07-2023
6	Diffusion des spots dans les radios communautaires																																	30-11-2023
7	Démarches auprès des opérateurs de téléphonie pour l'obtention de la ligne verte																																	15-09-2023
8	Opérationnalisation de la ligne verte																																	31-12-2023
9	Production des fiches de plaintes (en complément)																																	30-06-2023
10	Formation du comité de gestion des plaintes																																	15-11-2023
11	Campagnes de sensibilisation dans la zone d'intervention du projet																																	31-10-2023
12	Suivi et évaluation de la mise en œuvre du Plan de communication sur le MGP																																	31-12-2023

## 8. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi (monitoring) consiste à surveiller et analyser de façon régulière, périodique ou continue le déroulement des activités prévues dans le plan de travail pour : (i) s'assurer que le plan élaboré est exécuté comme prévu, détecter les écarts éventuels et identifier les difficultés rencontrées et percevoir les contraintes et opportunités non prévues afin de fournir à temps les apports nécessaires et d'effectuer les corrections qui s'imposent ; (ii) vérifier que les ressources et les activités permettent d'obtenir les résultats escomptés.

L'évaluation consiste à mesurer, à un moment donné, les réalisations d'une intervention et à les comparer avec les prévisions en vue de déterminer si les objectifs ont été atteints : elle permet donc d'apprécier l'utilité, l'efficacité et l'efficience des activités, bref la performance, et si possible de les expliquer. Les résultats peuvent permettre de corriger l'intervention pendant son déroulement ou d'en tirer les leçons et les conséquences à son achèvement.

### Indicateurs de suivi de mise en œuvre des activités

Activités	Indicateurs
Production des affiches, dépliants et cartes conseils illustrées	Nombre des affiches, dépliants et cartes conseils élaborés et distribués
Réception et acheminement des affiches, dépliants et cartes-conseil dans la zone d'intervention du projet	Nombre des affiches, dépliants et cartes conseils distribués dans la zone d'intervention du projet
Réalisation des spots radio	Nombre des spots radio réalisés
Diffusion des spots dans les radios communautaires	Nombre de diffusions de messages sur les radios communautaires effectuées
Diffusion des informations sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram)	Nombre de diffusions réalisées sur les réseaux sociaux
Opérationnalisation de la ligne verte	Nombre d'appel reçu via la ligne verte
Production des fiches de plaintes (en complément)	Nombre des fiches de plaintes élaborés (en complément)
Formation du comité de gestion des plaintes	Nombre de formation réalisée Thématique développée lors de la formation
Campagnes de sensibilisation dans la zone d'intervention du projet	Nombre de campagnes de sensibilisation conduite dans la zone d'intervention du projet Thématique développée lors de la sensibilisation

## 9. Financement

N°	DESIGNATION	MONTANT (FCFA)
1	Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes	
	Création ligne téléphonique verte et frais mensuels ligne verte	10 000 000
	Acquisition des smart phones	10 000 000
	Conception et production des brochures	1 000 000
	Réalisation et diffusion des spots radio en langues	2 000 000
	Conception et production des cartes-conseil	2 000 000

<i>N°</i>	<i>DESIGNATION</i>	<i>MONTANT (FCFA)</i>
2	Organisation de deux (02) campagnes de sensibilisation et de vulgarisation du MGP aux parties prenantes dans les communes d'intervention	10 000 000
3	Formation (deux sessions) et installation des comités locaux de gestion des plaintes (200 comités locaux de gestion des plaintes au niveau des infrastructures à réaliser par le PRAPS II)	20 000 000
TOTAL		55 000 000

NB : La mise en œuvre des activités en lien avec les VBG/EAS/HS sont prises en charge par le plan d'action y relatif dont une majeure partie sera exécutée par le prestataire VBG qui sera recruté.

## **ANNEXES : Modèles de support de communication (affiches, brochures, cartes conseil et spot)**

### ***Affiche***

Tu as des plaintes, préoccupations ou des suggestions relatives au projet ?

Tu peux les partager avec le nous :

- en utilisant la ligne verte gratuite
- en parlant avec le comité local de gestion et point focal VBG
- en remplissant un formulaire (disponible au niveau des différents comités de gestion des plaintes et points focaux VBG).

***Les appels sont gratuits***

***Les informations partagées restent confidentielles***

***Les plaintes/suggestions peuvent être anonymes***

***Si possible, fournir des preuves.***

*Image : à convenir*

### ***Brochure***

#### **Page 1**

Le sais-tu que le Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel, Phase II a mis en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes ? C'est un cadre d'écoute et de résolution de vos problèmes en toute confidentialité.

#### **Page 2**

Partager avec nous tes plaintes, préoccupations ou des suggestions relatives au Projet :

- en utilisant la ligne verte gratuite
- en parlant avec le comité local de gestion et point focal VBG
- en remplissant un formulaire (disponible au niveau des différents comités de gestion des plaintes et points focaux VBG).

***Les appels sont gratuits***

***Les informations partagées restent confidentielles***

***Les plaintes/suggestions peuvent être anonymes***

***Si possible, fournir des preuves.***

*Image : à convenir*

### ***Carte-conseil***

#### **Page 1**

Des pictogrammes montrant des personnes en train de :

- discuter avec un agent ;
- discuter avec le comité de gestion des plaintes ;
- passer un appel téléphonique ;
- résoudre des plaintes.

#### **Page 2**

Comporte un schéma graphique sur le circuit de remontée et traitement des plaintes

### ***Spot radio***

Chers Bénéficiaires du Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel, Phase II

L'Unité de Coordination du Projet a mis en place un mécanisme de gestion des plaintes. C'est un cadre pour vous écouter et résoudre vos problèmes en toute confidentialité.

Contactez-nous-en :

- en utilisant la ligne verte gratuite
- en parlant avec le comité local de gestion et point focal VBG
- en remplissant un formulaire (disponible au niveau des différents comités de gestion des plaintes et points focaux VBG).

***Les appels sont gratuits***

***Les informations partagées restent confidentielles***

***Les plaintes/suggestions peuvent être anonymes***

***Si possible, fournir des preuves.***

**Ceci est un message de l'Unité de Coordination du Projet du PRAPS II**