MINISTERE
DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES
REPUBLIQUE D'HAITI

# Projet contingent de réponse aux urgences (CERP)

**Haïti**

# Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

Ministère des Travaux Publiques, Transports et Communications (MTPTC) / Unité Centrale d'Exécution (UCE)

Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales (MICT) / Direction générale de la Protection Civile (DGPC)

Ministère de la Santé Publique et de la Population (MSPP)

Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural (MARNDR)

Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST)

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle (MENFP)

*© Juillet 2026*

Official Use Only

# Table des matières

Liste des sigles, symboles et abréviations ..... 3
I. Introduction ..... 5
1.1 Contexte du projet contingent de réponse aux urgences (CERP) en Haïti ..... 5
1.2 Composantes du CERP ..... 5
1.3 Présentation sommaire de la zone d'intervention du CERP ..... 6
1.4 Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes dans le cadre du CERP ..... 8
II. Identification et analyse des parties prenantes ..... 9
2.1 Description ..... 9
2.2 Méthodologie ..... 9
2.3 Parties prenantes touchées par le CERP ..... 9
2.4 Autres parties concernées par le CERP ..... 10
2.5 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables ..... 10
III. Programme de mobilisation des parties prenantes ..... 12
3.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du CERP ..... 12
3.2 Résumé des besoins des parties prenantes du CERP et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes ..... 14
3.3 Stratégie proposée pour les consultations ..... 17
3.4 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables ..... 19
IV. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ..... 20
4.1 Ressources ..... 20
4.2 Fonctions et responsabilités de gestion ..... 20
4.3 Budget indicatif de mise en œuvre du PMPP ..... 21
V. Mécanisme de gestion des plaintes ..... 23
5.1 Principes directeurs du mécanisme de gestion des plaintes ..... 23
5.2 Approche du mécanisme de gestion des plaintes ..... 23
6.2 Procédures, recours et traitement des plaintes ..... 23
6.3 Comité de médiation et recours ..... 26
6.4 Gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS ..... 26
6.5 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs/ses (MGPT) ..... 28
6.6 Suivi et rapportage du MGP ..... 28
VI. Suivi et Établissement de rapports ..... 30
6.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ..... 30
6.2 Rapports aux groupes de parties prenantes ..... 30
6.3 Indicateurs clés de performance (ICP) ..... 31
Annexes ..... 32
Annexe 1. Consultations publiques ..... 32
Annexe 2. Fonctionnement du « 8677 » ..... 42



Official Use Only

## Liste des sigles, symboles et abréviations

| | |
|---|---|
| BM | Banque mondiale |
| CASEC | Conseil d'Administration de la Section Communale |
| CELADE | Centre Latino-Américain de Démographie |
| CERC | Contingent Emergency Response Component |
| CERP | Projet contingent de réponse aux urgences |
| DGPC | Direction Générale de la Protection Civile |
| DPC | Direction de la Protection Civile |
| E&S | Environnemental et Social |
| EAS | Exploitation et Abus Sexuels |
| FCV | Fragilité, Conflit et Violence |
| HCR | Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés |
| HIMO | Haute Intensité de Main-d'Œuvre |
| HS | Harcèlement Sexuel |
| ICP | Indicateurs Clés de Performance |
| IDA | Association Internationale de Développement |
| IHSI | Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique |
| IPF | Investment Project Financing / Financement de Projet d'Investissement |
| MARNDR | Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural |
| MAST | Ministère des Affaires Sociales et du Travail |
| MEF | Ministère de l'Économie et des Finances |
| MENFP | Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle |
| MGPT | Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| MICT | Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales |
| MSPP | Ministère de la Santé Publique et de la Population |
| NES | Norme Environnementale et Sociale |
| OCB | Organisation Communautaire de Base |
| OFATMA | Office d'Assurance Accidents du Travail, Maladie et Maternité |
| OIM | Organisation Internationale pour les Migrations |
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| ONI | Office National d'Identification |
| ONM | Office National de la Migration |
| ONU | Organisation des Nations Unies |
| OSC | Organisation de la Société Civile |
| PAM | Programme Alimentaire Mondial |
| PDI | Personnes Déplacées Internes |
| PEES | Plan d'Engagement Environnemental et Social |
| PGES | Plan de Gestion Environnementale et Sociale |
| PMPP | Plan de Mobilisation des Parties Prenantes |
| PNUD | Programme des Nations Unies pour le Développement |
| PPR | Programme axé sur les Résultats |
| RRO | Rapid Response Option / Option de Réponse Rapide |
| UCE | Unité Centrale d'Exécution |



Official Use Only

| | |
|---|---|
| UCE/MTPTC | Unité Centrale d'Exécution du Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications |
| UNICEF | Fonds des Nations Unies pour l'Enfance |
| UNOPS | Bureau des Nations Unies pour les Services d'Appui aux Projets |
| USD | Dollar américain |
| VBG | Violences Basées sur le Genre |



Official Use Only

# I. Introduction

## 1.1 Contexte du projet contingent de réponse aux urgences (CERP) en Haïti

1. Le Projet contingent de réponse aux urgences (CERP) constitue un mécanisme de financement contingent de la Banque mondiale permettant à Haïti d'accéder rapidement à des ressources financières en cas de crise ou d'urgence éligible. Il s'agit d'un financement de projet d'investissement (IPF) mobilisé à travers l'Option de Réponse Rapide (Rapid Response Option – RRO)[1], qui autorise la réaffectation jusqu'à dix pour cent (10 %) des soldes non décaissés et non engagés du portefeuille national des projets IPF et Programmes axés sur les résultats (PPR) par exercice fiscal, soit un potentiel estimé à environ 65 millions USD pour Haïti.

2. Le CERP vise à renforcer la capacité du Gouvernement haïtien à répondre rapidement et efficacement aux crises majeures, notamment les catastrophes naturelles, urgences sanitaires, crises humanitaires, chocs exogènes et situations de fragilité, conflit et violence (FCV). Ce mécanisme intervient dans un contexte de forte vulnérabilité nationale marqué par une exposition très élevée aux aléas naturels touchant plus de 90 % de la population, une saison cyclonique imminente, les effets potentiels d'El Niño, une fragilité institutionnelle importante, plus de 1.4 million de déplacés internes, plus de 6.4 millions de personnes nécessitant une aide humanitaire, ainsi qu'une inflation élevée estimée à 22 %.[2]

3. Le CERP est conçu comme un instrument centralisé et multisectoriel de réponse aux crises, complémentaire aux mécanismes CERC déjà existants. Contrairement aux CERC intégrés à des projets spécifiques, le CERP permet une mobilisation plus large des financements à l'échelle du portefeuille national et peut être activé plusieurs fois, y compris plusieurs fois au cours d'une même année, dans la limite annuelle de 10 % des ressources disponibles. Le mécanisme demeure actif pendant une période maximale de six (6) ans et chaque activation dispose d'une période de mise en œuvre ne dépassant pas douze (12) mois.

4. Le mécanisme ne prévoit aucun financement pré-engagé lors de son approbation. Les fonds sont mobilisés uniquement lors de l'activation du CERP par réaffectation des ressources provenant d'opérations éligibles du portefeuille national. Les montants réaffectés sont juridiquement liés aux projets d'origine mais utilisés de manière opérationnellement autonome afin de financer les interventions d'urgence prioritaires.

## 1.2 Composantes du CERP

5. Le CERP est structuré autour de trois (3) composantes principales regroupant différentes catégories d'activités d'intervention d'urgence :

   - **Composante 1 : Soutien aux moyens de subsistance d'urgence des ménages.** Cette composante vise à fournir un appui rapide aux ménages affectés par une crise à travers des transferts monétaires, des appuis financiers ou d'autres formes d'assistance directe destinées à répondre aux besoins essentiels des populations et à protéger leurs moyens de subsistance.

   - **Composante 2 : Fourniture de matériels et de services essentiels d'urgence.** Cette composante vise à assurer la fourniture rapide de biens, équipements et services essentiels afin de répondre aux besoins immédiats des populations affectées dans des secteurs tels que la santé, l'eau, l'assainissement, l'alimentation, l'éducation, la protection sociale et les services de base.

   - **Composante 3 : Coordination et gestion de la réponse d'urgence.** Cette composante vise à renforcer les capacités institutionnelles, techniques et logistiques de coordination, de suivi, de supervision et de gestion des interventions d'urgence, afin d'assurer une mise en œuvre efficace, rapide et transparente des activités financées dans le cadre du CERP.

[1] L'option de réponse rapide (RRO) est l'utilisation de tout ou partie du financement qui a été demandée par le bénéficiaire et accepté par l'Association internationale de développement (IDA) pour aider au financement du CERP.

[2] https://www.unocha.org/haiti



Official Use Only

## 1.3 Présentation sommaire de la zone d'intervention du CERP

6. Le CERP a vocation à intervenir sur l'ensemble du territoire national en fonction de la nature, de l'ampleur et de la localisation des situations d'urgence éligibles. À chaque activation du mécanisme, les zones d'intervention, les secteurs concernés ainsi que les modalités opérationnelles de mise en œuvre seront clairement définis par le Gouvernement en concertation avec la Banque mondiale.

**Figure 1.** Les dix départements géographiques d'Haïti
(https://www.worldatlas.com/maps/haiti)

7. Compte tenu du contexte sécuritaire et des contraintes d'accès observées dans certaines régions du pays, notamment dans les zones affectées par la violence, l'insécurité ou des restrictions de mobilité, le déploiement des interventions du CERP tiendra compte des considérations d'accès humanitaire, de sécurité des travailleurs et des communautés, ainsi que des capacités opérationnelles des parties prenantes impliquées. Des modalités spécifiques de mise en œuvre, de supervision, de coordination et de suivi adaptées aux zones à accès restreint pourront être adoptées afin d'assurer la continuité, l'efficacité et la sécurité des interventions d'urgence.

8. Selon les estimations et projections démographiques du Centre Latino-Américain de Démographie (CELADE) révisées en 2022, la population totale d'Haïti en 2024 est estimée à 11,867,032 habitants. La structure démographique du pays présente une légère prédominance féminine, avec 5,993,144 femmes contre 5,873,888 hommes, soit respectivement 50.5 % et 49.5 % de la population totale (IHSI, 2024).

9. La répartition spatiale de la population met en évidence une forte concentration dans le département de l'Ouest, qui regroupe à lui seul plus du tiers de la population nationale. Les départements de l'Artibonite et du Nord figurent également parmi les espaces les plus peuplés du pays, tandis que les départements du Nord-Est et des Nippes présentent les effectifs les plus faibles.



Official Use Only

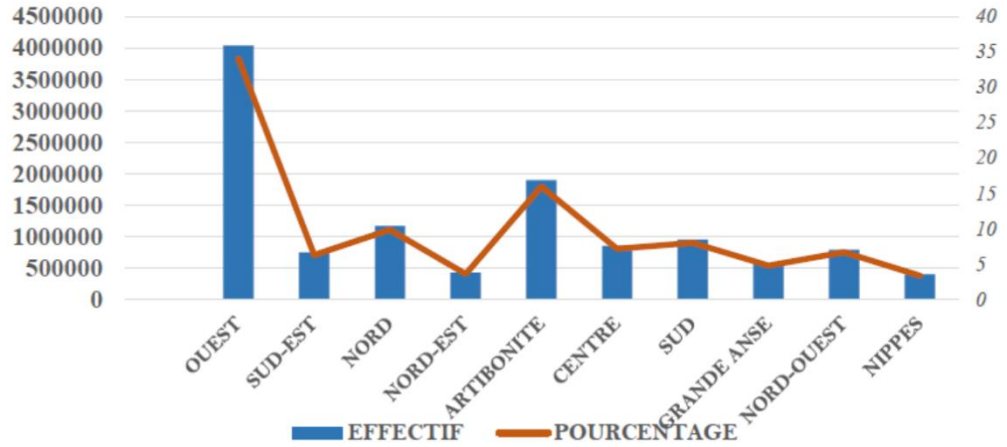



**Figure 2.** Répartition de la population totale d'Haïti par département (IHSI, 2024)

10. Le niveau d'urbanisation demeure particulièrement élevé en Haïti. En 2024, environ 66.7 % de la population réside en milieu urbain. Le taux de croissance annuel de la population urbaine est estimé à 2.5 %, traduisant une urbanisation progressive du territoire national. Le département de l'Ouest présente le taux d'urbanisation le plus élevé du pays, contrairement à certains départements plus ruraux tels que le Centre et les Nippes.

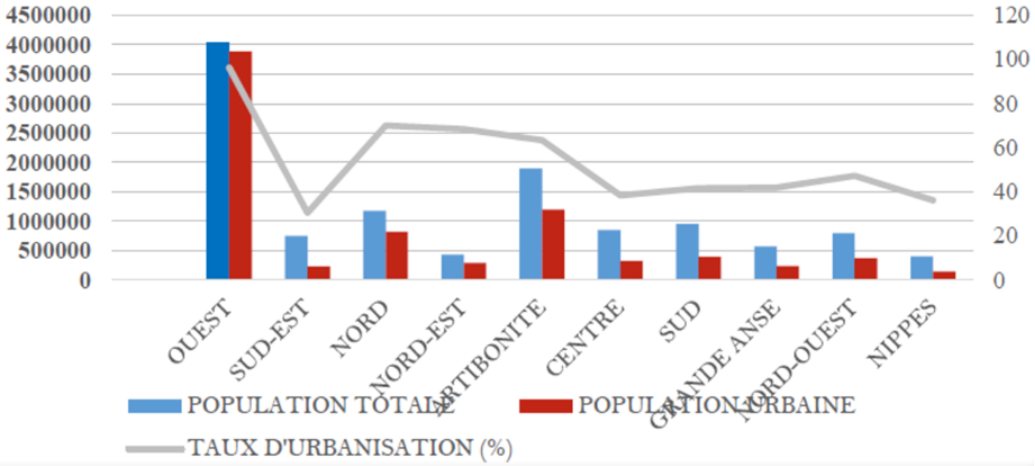



**Figure 3.** Population totale, population urbaine et taux d'urbanisation par département (IHSI, 2024)

11. La densité de population varie fortement d'un département à l'autre. Le département de l'Ouest affiche la densité démographique la plus élevée avec plus de 800 habitants par kilomètre carré, reflétant une forte pression démographique et urbaine. À l'inverse, les départements du Centre et du Nord-Est présentent des densités relativement plus faibles.

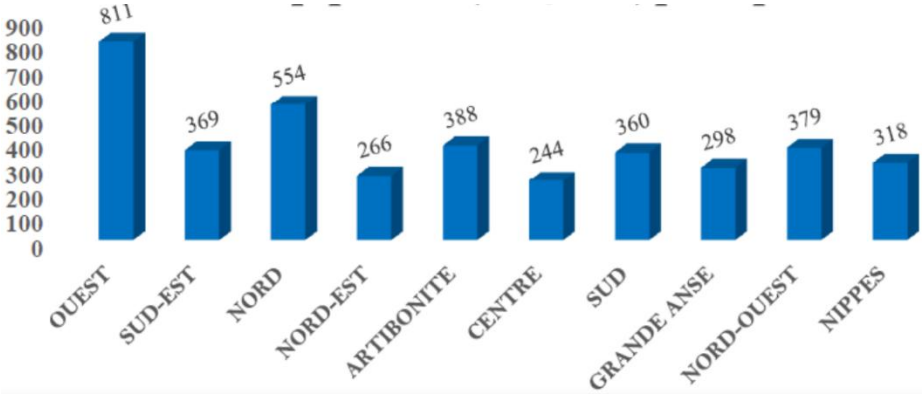



**Figure 4.** Densité de population par département (IHSI, 2024



Official Use Only

## 1.4 Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes dans le cadre du CERP

12. L'objectif général du présent PMPP est de définir les principes, mécanismes et modalités de mobilisation des parties prenantes dans le cadre de la préparation, de l'activation et de la mise en œuvre du Projet contingent de réponse aux urgences (CERP) en Haïti. Le PMPP vise à assurer une communication transparente, inclusive, accessible et continue entre les entités de mise en œuvre du CERP et l'ensemble des parties prenantes concernées tout au long du cycle de vie du mécanisme.

13. Le PMPP décrit les approches prévues pour la diffusion des informations, les consultations, la participation communautaire, la gestion des plaintes ainsi que les mécanismes de retour d'information relatifs aux activités financées dans le cadre du CERP. Il précise également les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes, les méthodes de mobilisation adaptées au contexte haïtien, ainsi que les dispositifs de communication et de consultation à utiliser en fonction des contraintes opérationnelles, sécuritaires et d'accessibilité pouvant affecter certaines zones du pays.

14. Compte tenu du caractère contingent et multisectoriel du CERP, les parties prenantes spécifiques associées à chaque activation ne sont pas encore entièrement connues au stade actuel. Toutefois, le mécanisme impliquera potentiellement différentes institutions publiques, collectivités territoriales, organisations communautaires, organisations de la société civile, partenaires techniques et humanitaires, opérateurs privés, populations affectées, groupes vulnérables ainsi que les communautés bénéficiaires des interventions d'urgence. Certaines parties prenantes pourront être affectées positivement ou négativement par les activités mises en œuvre dans le cadre du CERP.

15. Le PMPP accorde une attention particulière aux groupes vulnérables et aux personnes exposées à des risques accrus d'exclusion, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes vivant avec un handicap, les déplacés internes, les ménages vulnérables, les populations vivant dans des zones à accès restreint ainsi que les communautés affectées par l'insécurité, les catastrophes naturelles ou les crises humanitaires. Des mesures spécifiques seront adoptées afin de favoriser leur accès à l'information, leur participation effective aux consultations et leur accès aux mécanismes de gestion des plaintes.

16. Le PMPP comprend également un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) permettant aux parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations, soumettre des suggestions, signaler des incidents ou déposer des plaintes liées aux activités du CERP, y compris les questions relatives aux risques environnementaux et sociaux, à l'accès aux services, à l'inclusion sociale, aux abus, à l'exploitation et aux violences basées sur le genre.



Official Use Only

# II. Identification et analyse des parties prenantes

## 2.1 Description

1. Dans le cadre du CERP en Haïti, les parties prenantes regroupent l'ensemble des individus, groupes, institutions ou organisations susceptibles d'être affectés positivement ou négativement par les activités financées dans le cadre du mécanisme, ou ayant un intérêt direct ou indirect dans sa préparation, son activation et sa mise en œuvre.

   - Les **parties touchées** : individus, groupes ou communautés susceptibles de bénéficier des interventions du CERP ou d'être affectés par les activités d'urgence mises en œuvre.

   - Les autres **parties concernées** : institutions publiques, collectivités territoriales, organisations communautaires, médias et acteurs ayant un intérêt dans la gestion et la coordination des interventions d'urgence.

   - Les **groupes vulnérables** : personnes ou groupes exposés à des risques accrus d'exclusion, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes vivant avec un handicap, les déplacés internes, les ménages vulnérables et les populations vivant dans des zones à accès restreint.

## 2.2 Méthodologie

2. Conformément à la Norme environnementale et sociale n° 10 (NES n° 10) de la Banque mondiale, la mobilisation des parties prenantes du CERP reposera sur les principes de transparence, d'inclusion, de participation éclairée et d'accessibilité.

   - Diffusion proactive et régulière des informations relatives au CERP et à ses activations ;
   - Organisation de consultations inclusives et adaptées aux réalités culturelles et linguistiques ;
   - Prise en compte des contraintes sécuritaires et d'accès dans certaines zones du pays ;
   - Mise en place de mécanismes accessibles de retour d'information et de gestion des plaintes ;
   - Attention particulière accordée aux groupes vulnérables et aux personnes à risque d'exclusion.

## 2.3 Parties prenantes touchées par le CERP

3. Les parties prenantes touchées regroupent les personnes, groupes ou communautés susceptibles de bénéficier directement des activités du CERP ou d'être affectés par les interventions d'urgence mises en œuvre.

4. Compte tenu du caractère contingent du CERP, le profil des parties prenantes est susceptible d'évoluer à chaque activation. En conséquence, l'UCE s'engage à mettre à jour le présent PMPP à chaque activation du CERP au moyen d'une cartographie des parties prenantes spécifique à la crise considérée, identifiant les groupes affectés, leur localisation, leurs besoins particuliers, les risques d'exclusion et les canaux de mobilisation appropriés. Cette mise à jour sera réalisée dans le cadre de la préparation du plan de réponse propre à chaque activation et documentée dans une annexe au PMPP.

**Tableau 3.** Parties prenantes touchées par le CERP

| N° | Parties prenantes | Description | Composantes concernées |
|---|---|---|---|
| 1 | Populations affectées par des catastrophes naturelles | Communautés affectées par des catastrophes naturelles et urgences. | 1, 2 |
| 2 | Personnes déplacées internes | Populations déplacées en raison des crises ou catastrophes. | 1, 2 |
| 3 | Travailleurs du projet | Personnes recrutées localement dans le cadre des travaux à exécuter dans le CERP | 1, 2 |



Official Use Only

| N° | Parties prenantes | Description | Composantes concernées |
|---|---|---|---|
| 4 | Ménages vulnérables | Ménages nécessitant une assistance d'urgence. | 1, 2 |
| 5 | Staff du projet | Personnel des unités d'exécution et prestataires. | 3 |
| 6 | Entrepreneurs et fournisseurs | Prestataires de biens et services d'urgence. | 2, 3 |
| 7 | Communautés locales | Communautés accueillant les activités du CERP. | 1, 2 |
| 8 | Femmes et filles à risque de VBG | Groupes exposés aux risques de violences basées sur le genre. | 1, 2 |
| 9 | Personnes âgées et handicapées | Personnes nécessitant des mesures d'accessibilité. | 1, 2 |

## 2.4 Autres parties concernées par le CERP

5. Les autres parties concernées regroupent les institutions, organisations et acteurs ayant un intérêt dans la préparation, la coordination, le financement ou la mise en œuvre du CERP.

**Tableau 4.** Parties prenantes concernées par le CERP

| N° | Parties prenantes | Acronymes | Rôle attendu | Composantes concernées |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Ministère de l'Économie et des Finances | MEF | Coordination générale et mobilisation des financements. | Toutes |
| 2 | Unité Centrale d'Exécution du Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications | UCE/MTPTC | Gestion opérationnelle et suivi du CERP. | Toutes |
| 3 | Direction générale de la Protection Civile et Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales | DGPC / MICT | Coordination des réponses d'urgence. | Toutes |
| 4 | Ministère de la Santé Publique et de la Population | MSPP | Coordination des interventions sanitaires. | 1, 2 |
| 5 | Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural | MARNDR | Appui aux interventions agricoles. | 1, 2 |
| 6 | Ministère des Affaires Sociales et du Travail | MAST | Appui à la protection sociale. | 1 |
| 7 | Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle | MENFP | Appui au secteur de l'éducation. | 1 |
| 8 | Collectivités territoriales | | Coordination locale | Toutes |
| 9 | Banque mondiale | | Financement et supervision. | Toutes |
| 10 | Agences des Nations Unies et ONG | ONU / ONG | Appui technique et opérationnel | Toutes |
| 11 | Médias | | Diffusion des informations. | 3 |

## 2.5 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

6. Une attention particulière sera accordée aux individus et groupes vulnérables afin de garantir leur accès équitable aux bénéfices du CERP.

- les personnes déplacées internes (PDI) et ménages affectés par les catastrophes ;
- les femmes et filles exposées aux violences basées sur le genre ;
- les personnes vivant avec un handicap ;
- les personnes âgées isolées ;
- les ménages dirigés par des femmes ;



Official Use Only

- les enfants et jeunes exposés à des risques de déscolarisation ou d'exclusion ;
- les populations vivant dans des zones à accès restreint.



Official Use Only

# III. Programme de mobilisation des parties prenantes

## 3.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du CERP

1. Dans le cadre de la préparation du CERP en Haïti, plusieurs activités de mobilisation et de consultation des parties prenantes ont été réalisées conformément aux exigences de la NES n° 10 de la Banque mondiale relatives à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information. Ces activités ont été conduites dans une approche participative, multisectorielle et inclusive afin d'assurer une compréhension commune du mécanisme CERP, de ses modalités d'activation et de ses exigences opérationnelles, fiduciaires, environnementales et sociales.

2. Les premières consultations structurées ont été organisées dans le cadre de la mission virtuelle de préparation du CERP tenue du 19 au 26 mai 2026 sous la coordination du MEF, de l'UCE/MTPTC et de la Banque mondiale.

3. Cette mission avait notamment pour objectifs :

   - de présenter les aspects clés du mécanisme CERP aux institutions gouvernementales concernées ;
   - d'initier le processus d'élaboration et de validation de la liste positive des activités et dépenses éligibles ;
   - d'identifier les points focaux sectoriels impliqués dans la préparation du Manuel du CERP ;
   - de définir les arrangements institutionnels, fiduciaires, environnementaux et sociaux du mécanisme ;
   - de convenir d'une feuille de route et d'un calendrier de préparation des documents requis du CERP.

4. Les consultations ont impliqué un large éventail de parties prenantes institutionnelles et techniques, notamment :

   - le Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) ;
   - l'Unité Centrale d'Exécution du Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications (UCE/MTPTC) ;
   - la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC) ;
   - le Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST) ;
   - le Ministère de la Santé Publique et de la Population (MSPP) ;
   - le Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural (MARNDR) ;
   - le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle (MENFP) ;
   - le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales (MICT) ;
   - des représentants de la Banque mondiale spécialisés en gestion des risques, protection sociale, santé, agriculture, transport, passation des marchés, gestion financière et gestion environnementale et sociale.

5. Les consultations se sont déroulées sous forme :

   - de réunions d'ouverture et de clôture de mission ;
   - de sessions techniques sectorielles ;
   - d'échanges techniques bilatéraux ;
   - de réunions de coordination fiduciaire ;
   - de séances de travail spécifiques sur les exigences environnementales et sociales ;
   - d'échanges techniques relatifs à la liste positive des activités éligibles.

6. Les sessions sectorielles ont porté principalement sur :

   - la revue et la validation technique des activités proposées dans la liste positive ;
   - les modalités institutionnelles de mise en œuvre ;
   - les mécanismes de coordination intersectorielle ;
   - les exigences fiduciaires ;



Official Use Only

- les risques environnementaux et sociaux associés aux activités envisagées ;
- les dispositifs de suivi, de redevabilité et de gestion des plaintes.

7. Les échanges techniques ont permis de confirmer l'orientation multisectorielle du CERP ainsi que les principales catégories d'activités susceptibles d'être financées en cas d'activation du mécanisme, notamment :

   - les transferts monétaires d'urgence et les activités « cash for work » ;
   - l'acquisition de denrées alimentaires, de médicaments, de fournitures médicales et d'équipements de secours ;
   - les équipements de traitement et d'approvisionnement en eau ;
   - les intrants agricoles et vétérinaires ;
   - les équipements de recherche, sauvetage et réponse d'urgence ;
   - les équipements de communication et de radiocommunication ;
   - les évaluations rapides multisectorielles ;
   - les coûts opérationnels liés à la réponse d'urgence ;
   - les activités de suivi et d'évaluation post-intervention ;
   - les mesures environnementales et sociales prévues dans le PGES et le PEES du CERP.

8. Les consultations ont également permis de faire ressortir plusieurs enjeux transversaux importants pour la mise en œuvre du CERP en Haïti, notamment :

   - les contraintes d'accès liées au contexte sécuritaire et aux situations de fragilité, conflit et violence (FCV) ;
   - la nécessité d'une forte coordination interinstitutionnelle entre les secteurs impliqués ;
   - le besoin de mécanismes simplifiés mais rigoureux de gestion fiduciaire et de passation des marchés ;
   - l'importance d'anticiper les risques environnementaux et sociaux afin d'éviter que les exigences de diligence ne ralentissent les réponses d'urgence ;
   - la nécessité d'intégrer le principe de « ne pas nuire » dans les zones affectées par l'insécurité ;
   - l'importance de renforcer les dispositifs de suivi, de communication et de gestion des plaintes adaptés au contexte d'urgence.

9. Les parties prenantes ont également insisté sur :

   - le renforcement des capacités des institutions nationales de réponse aux crises ;
   - la clarification des rôles et responsabilités institutionnelles ;
   - la nécessité de disposer d'outils opérationnels rapidement mobilisables ;
   - l'actualisation régulière de la liste positive ;
   - l'adaptation des modalités de mise en œuvre aux réalités des zones à accès restreint.

10. À l'issue de la mission, les principales prochaines étapes convenues incluaient :

    - la poursuite des échanges techniques sectoriels ;
    - la préparation des documents environnementaux et sociaux du CERP (PEES, PMPP et PGES) ;
    - la préparation du Manuel opérationnel du CERP ;
    - la finalisation de la liste positive ;
    - la définition des arrangements fiduciaires et institutionnels ;
    - l'adoption du CERP par le Gouvernement d'Haïti suivie de son approbation par la Banque mondiale.

11. Une deuxième ronde de consultations a été organisée en mode hybride entre le 6 et le 18 juin 2026, consacrée à la validation technique de la liste positive des activités et dépenses éligibles, à l'examen approfondi des risques environnementaux et sociaux du projet, ainsi qu'aux modalités de passation des marchés applicables dans le cadre du CERP.

12. Enfin, une troisième ronde de consultations a réuni en présentiel, au Cap-Haïtien entre le 29 juin et le 1er juillet 2026, des représentants de l'UCE, du MARNDR, de la DGPC, du MAST, du MSPP et du MENFP, afin de finaliser le Manuel du CERP et ses annexes, notamment le PEES, le PGES et le PMPP. Ces échanges ont permis de clarifier les derniers points en suspens avant la validation des documents du projet, en intégrant les questions, suggestions et observations recueillies tout au long du



Official Use Only

processus de consultation (voir Annexe 1 pour le détail des échanges et des ajustements apportés aux documents du projet).

## 3.2 Résumé des besoins des parties prenantes du CERP et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

13. Le présent PMPP définit les modalités de communication, d'information, de consultation et d'engagement des parties prenantes dans le cadre du CERP en Haïti. Compte tenu du caractère contingent, multisectoriel et potentiellement national du mécanisme, les méthodes de mobilisation seront adaptées à la nature des interventions, aux zones concernées, aux contraintes sécuritaires et au profil des parties prenantes impliquées.

14. Le processus de mobilisation vise notamment à :

- assurer une diffusion transparente et accessible des informations relatives au CERP ;
- permettre aux parties prenantes de contribuer à la préparation et à la mise en œuvre des interventions d'urgence ;
- renforcer la coordination interinstitutionnelle et communautaire ;
- favoriser l'inclusion des groupes vulnérables ;
- garantir l'accès à des mécanismes de retour d'information et de gestion des plaintes ;
- intégrer les préoccupations environnementales et sociales dans les interventions financées par le CERP.

15. Conformément aux exigences de la NES n°10 de la Banque mondiale, aucune forme de représailles, intimidation ou mesure de rétorsion à l'encontre des parties prenantes exprimant leurs préoccupations, commentaires ou plaintes relatives au projet ne sera tolérée.

16. Les consultations menées durant la phase préparatoire du CERP ont permis d'identifier plusieurs besoins prioritaires des parties prenantes, notamment :

- l'accès rapide à une information fiable et compréhensible sur le fonctionnement du mécanisme ;
- la clarification des rôles et responsabilités institutionnelles ;
- la nécessité d'une coordination multisectorielle renforcée ;
- l'adaptation des modalités de mise en œuvre aux contraintes sécuritaires et d'accès ;
- la mise en place de mécanismes accessibles et sensibles aux urgences pour la gestion des plaintes ;
- le renforcement des capacités techniques et opérationnelles des institutions impliquées dans les réponses d'urgence ;
- la prise en compte des risques environnementaux et sociaux, y compris les risques d'exclusion, de violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS) et les contraintes affectant les groupes vulnérables.

17. Les principales méthodes et outils de mobilisation des parties prenantes qui seront utilisés dans le cadre du CERP incluent :

- réunions institutionnelles et techniques ;
- ateliers de concertation et de validation ;
- consultations communautaires ;
- focus groups ;
- entretiens individuels ;
- réunions virtuelles ;
- échanges de correspondances officielles ;
- radios communautaires et médias locaux ;
- affiches et supports de sensibilisation ;
- plateformes numériques et outils de communication électronique ;
- mécanismes de gestion des plaintes et dispositifs de retour d'information.



Official Use Only

18. Les approches de communication et de consultation seront adaptées aux réalités linguistiques, sociales et sécuritaires des zones d'intervention. Les informations seront diffusées principalement en français et en créole haïtien selon les catégories de parties prenantes concernées.



Official Use Only

**Tableau 1.** Résumé des besoins des parties prenantes et des méthodes de mobilisation

| # | Catégorie de parties prenantes | Rôle attendu | Besoins et intérêts en information | Méthodes / outils / techniques de mobilisation |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) | Coordination stratégique et activation du CERP | Informations sur les modalités d'activation, les mécanismes financiers et les arrangements institutionnels | Réunions techniques, ateliers, correspondances officielles |
| 2 | UCE/MTPTC | Coordination opérationnelle et mise en œuvre | Informations fiduciaires, environnementales et sociales, reporting et suivi | Réunions de travail, ateliers techniques, échanges réguliers avec la Banque mondiale |
| 3 | Ministères sectoriels (MSPP, MARNDR, MAST, MENFP, DGPC, etc.) | Mise en œuvre sectorielle des activités du CERP | Validation de la liste positive, modalités de coordination et exigences E&S | Sessions techniques sectorielles, ateliers, réunions virtuelles |
| 4 | Banque mondiale | Supervision et appui technique | Suivi de la conformité technique, fiduciaire et E&S | Réunions de coordination, missions de supervision, ateliers |
| 5 | Collectivités territoriales et autorités locales | Coordination locale et mobilisation communautaire | Informations sur les interventions, les responsabilités locales et les modalités opérationnelles | Réunions locales, consultations publiques, ateliers |
| 6 | Populations affectées et bénéficiaires | Participation aux interventions et retour d'information | Critères d'éligibilité, assistance disponible, mécanismes de plaintes | Réunions communautaires, radios locales, affiches, consultations ciblées |
| 7 | Groupes vulnérables (femmes, personnes déplacées, personnes handicapées, personnes âgées, etc.) | Participation inclusive et accès aux bénéfices du projet | Informations adaptées, accès aux services et mécanismes de protection | Focus groups, consultations séparées, accompagnement ciblé |
| 8 | Organisations de la société civile et ONG | Appui communautaire et suivi citoyen | Informations sur les activités, coordination et gestion des plaintes | Ateliers, consultations, réunions de coordination |
| 9 | Médias et radios communautaires | Sensibilisation et diffusion de l'information | Informations fiables et actualisées sur le CERP | Communiqués, conférences de presse, émissions radios |
| 10 | Agences des Nations Unies et partenaires techniques | Appui technique et opérationnel | Coordination des interventions et partage d'informations | Réunions de coordination, ateliers techniques |



Official Use Only

## 3.3 Stratégie proposée pour les consultations

19. Les consultations des parties prenantes seront menées tout au long du cycle de vie du CERP, depuis la phase de préparation jusqu'aux activations éventuelles et aux phases de clôture des interventions. Les méthodes de consultation seront adaptées aux contraintes d'urgence, aux conditions sécuritaires ainsi qu'aux caractéristiques des groupes ciblés.

20. Les principales approches prévues incluent :

- **Réunions institutionnelles et techniques**. Ces réunions permettront de coordonner les arrangements institutionnels, les aspects fiduciaires, la validation des activités éligibles ainsi que les exigences environnementales et sociales du CERP.
- **Consultations communautaires**. Les consultations communautaires permettront d'informer les populations affectées sur les interventions prévues, les critères d'éligibilité, les mécanismes de plaintes et les mesures de protection environnementale et sociale.
- **Focus groups et consultations ciblées**. Des consultations spécifiques seront organisées avec les groupes vulnérables afin de mieux comprendre leurs besoins particuliers et réduire les risques d'exclusion.
- **Consultations virtuelles**. Compte tenu du contexte sécuritaire et des contraintes d'accès dans certaines régions du pays, des consultations virtuelles et des échanges à distance pourront être privilégiés lorsque les conditions de sécurité ne permettent pas l'organisation de réunions présentielles.
- **Mobilisation des parties prenantes dans les zones d'accès restreint**. Dans l'éventualité où certaines activités du CERP se dérouleraient dans des zones d'accès restreint, pour des raisons sécuritaires, logistiques ou liées à des déplacements de population, des dispositions spécifiques seront mises en œuvre : recours à des intermédiaires locaux de confiance (organisations communautaires, ONG, radios et leaders locaux) pour relayer l'information et recueillir les retours ; recours au suivi par une tierce partie (*third-party monitoring*) lorsque l'accès direct du personnel de l'UCE n'est pas possible ; utilisation de canaux à distance (lignes téléphoniques, SMS, réseaux sociaux, radios communautaires) ; et adaptation du calendrier et des modalités de consultation aux fenêtres d'accès et aux conditions de sécurité. Ces dispositions seront précisées dans le plan de réponse propre à chaque activation et harmonisées avec celles du PGES.
- **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)**. Le MGP constituera un outil permanent de participation et de retour d'information permettant aux parties prenantes de soumettre des plaintes, préoccupations ou suggestions relatives aux activités du CERP.



Official Use Only

**Tableau 7.** Stratégie de consultation des parties prenantes du CERP

| Thème de la consultation | Méthodes / outils utilisés | Calendrier / période | Parties prenantes ciblées | Responsabilités |
|---|---|---|---|---|
| **Phase de préparation du CERP** | | | | |
| Présentation du mécanisme CERP | Réunions institutionnelles et ateliers techniques | Mission de préparation – mai 2026 | MEF, UCE, DGPC, ministères sectoriels, BM | MEF / UCE / BM |
| Validation de la liste positive | Sessions techniques sectorielles | Durant la préparation du manuel CERP | MSPP, MARNDR, MAST, MENFP, MTPTC, DGPC | UCE / Ministères sectoriels |
| Préparation des instruments E&S | Consultations ciblées et réunions techniques | Pendant la préparation du CERP | Institutions publiques, OSC, groupes vulnérables | UCE / Spécialistes E&S |
| Définition du mécanisme de gestion des plaintes | Consultations communautaires et réunions techniques | Pendant la préparation du PMPP | Communautés, femmes, groupes vulnérables | UCE / MAST |
| **Phase d'activation du CERP** | | | | |
| Information sur l'activation du CERP | Communiqués officiels, radios, réunions locales | Dès l'activation | Populations affectées, autorités locales | MEF / UCE / DGPC |
| Critères d'éligibilité et assistance | Réunions communautaires, affiches, radios | Avant les interventions | Bénéficiaires potentiels | UCE / MAST / ONG |
| **Phase de mise en œuvre du CERP** | | | | |
| Suivi participatif des interventions | Visites de terrain, focus groups, MGP | Pendant les interventions | Communautés bénéficiaires, OSC | UCE / DGPC |
| Prévention VBG/EAS/HS | Sessions de sensibilisation et affichage | En continu | Travailleurs, communautés | UCE / MSPP / ONG |
| Gestion des plaintes | MGP, hotline, réunions communautaires | Tout au long des interventions | Toutes les parties prenantes | UCE |
| **Phase de suivi-évaluation du CERP** | | | | |
| Suivi du PMPP et des engagements E&S | Réunions d'évaluation et rapports | Pendant le cycle du CERP | Banque mondiale, ministères, communautés | UCE / BM |
| **Phase de clôture du CERP** | | | | |
| Capitalisation des leçons apprises | Ateliers de restitution et rapports | Fin des interventions | Institutions et communautés | UCE / MEF |



Official Use Only

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

21. Une attention particulière sera accordée aux individus et groupes vulnérables afin de garantir leur accès équitable à l'information, aux consultations et aux bénéfices du CERP. Les groupes vulnérables peuvent inclure notamment :

    - les personnes déplacées internes ;
    - les femmes et filles exposées aux risques de VBG/EAS/HS ;
    - les personnes vivant avec un handicap ;
    - les personnes âgées ;
    - les ménages dirigés par des femmes ;
    - les enfants et jeunes vulnérables ;
    - les populations vivant dans des zones affectées par l'insécurité ou à accès restreint.

22. Afin de favoriser leur participation effective, les mesures suivantes pourront être mises en œuvre :

    - organisation de consultations ciblées en petits groupes ;
    - recours aux organisations communautaires et leaders locaux ;
    - diffusion d'informations en créole haïtien ;
    - choix de lieux accessibles et sécurisés ;
    - utilisation de mécanismes confidentiels de gestion des plaintes ;
    - accompagnement spécifique des personnes ayant des besoins particuliers ;
    - mobilisation des radios communautaires et des réseaux locaux de proximité.

23. Les modalités de mobilisation seront continuellement ajustées en fonction de l'évolution du contexte sécuritaire, des besoins des parties prenantes et des leçons apprises lors des activations du CERP.

24. **Protocole de mobilisation des personnes déplacées et des populations vivant dans des camps ou sites d'hébergement**. Lorsque le CERP est déclenché à la suite d'une situation d'urgence entraînant des déplacements de population, les dispositions suivantes seront appliquées :

    (i) coordination avec les acteurs humanitaires et les gestionnaires de sites (DGPC, OIM, agences des Nations Unies, ONG) afin d'identifier les sites, leurs comités de gestion et les populations présentes ;
    (ii) désignation de points de contact et d'horaires de consultation accessibles au sein des camps ;
    (iii) consultations séparées et sûres pour les femmes, les filles et les autres groupes à risque, dans des espaces confidentiels ;
    (iv) diffusion de l'information en créole haïtien par des moyens adaptés (affichage sur site, radios, mégaphones, agents communautaires) ;
    (v) accès facilité au mécanisme de gestion des plaintes, y compris des canaux confidentiels pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ; et
    (vi) prise en compte des besoins des personnes déplacées dépourvues de pièces d'identité ou d'adresse fixe.

25. Ce protocole sera précisé dans la cartographie des parties prenantes établie lors de chaque activation.



Official Use Only

# IV. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes

## 4.1 Ressources

1. L'UCE/MTPTC, en coordination avec les MEF et les ministères sectoriels concernés, mobilisera les ressources humaines, techniques et financières nécessaires à la mise œuvre effective du présent PMPP du CERP en Haïti.
2. Les ressources prévues dans le cadre du PMPP couvriront notamment :
   - la préparation et la diffusion des informations relatives au CERP et à ses activations ;
   - l'organisation des consultations et réunions de coordination avec les parties prenantes ;
   - la mise en œuvre des activités de communication et de sensibilisation ;
   - le renforcement des capacités des institutions impliquées dans les réponses d'urgence ;
   - l'appui à la participation des groupes vulnérables et des populations vivant dans des zones à accès restreint ;
   - la mise en œuvre du mécanisme de MGP, y compris les dispositifs sensibles aux VBG/EAS/HS ;
   - le suivi-évaluation des activités de mobilisation des parties prenantes ;
   - la production des rapports périodiques de mise en œuvre du PMPP.
3. Le budget du PMPP sera intégré dans les coûts opérationnels globaux du CERP et pourra être ajusté en fonction des activations du mécanisme, des zones d'intervention concernées et de l'évolution des besoins de communication et de consultation.

## 4.2 Fonctions et responsabilités de gestion

4. La mise en œuvre du PMPP du CERP reposera sur une approche coordonnée impliquant l'UCE, les ministères sectoriels, les collectivités territoriales, les partenaires techniques et les organisations communautaires concernées.
5. L'UCE/MTPTC assurera la coordination générale de la mise en œuvre du PMPP ainsi que le suivi des activités de mobilisation des parties prenantes. Les spécialistes environnementaux et sociaux de l'UCE seront responsables de la planification, de la coordination, de la documentation et du suivi des consultations, de la diffusion de l'information et du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.
6. Pour la mise en œuvre du PMPP, l'UCE mobilisera une équipe environnementale et sociale dédiée comprenant au minimum un (1) spécialiste en environnement, un (1) spécialiste en développement social et engagement des parties prenantes, et un (1) spécialiste VBG/EAS/HS, appuyés par des points focaux environnementaux et sociaux désignés au sein des ministères sectoriels et des collectivités concernées. En cas d'activation du CERP, et selon l'ampleur de la situation d'urgence, cet effectif pourra être renforcé par le recrutement de consultant(e)s ou d'agent(e)s de liaison communautaire additionnel(le)s afin d'assurer une mobilisation adéquate des parties prenantes sur le terrain. Les effectifs précis et leur calendrier de mobilisation seront confirmés et alignés avec le Plan d'engagement environnemental et social (PEES).
7. Le MEF assurera la coordination gouvernementale globale du mécanisme CERP et facilitera les échanges avec les différentes institutions publiques concernées.
8. Les ministères sectoriels concernés, notamment le MSPP, le MARNDR, le MAST, le MENFP, le MICT et la DGPC, contribueront à la mobilisation des parties prenantes dans leurs secteurs respectifs, notamment pour la validation des activités de la liste positive, les consultations sectorielles et la diffusion des informations relatives aux interventions d'urgence.
9. Les organisations de la société civile, ONG, radios communautaires et structures locales pourront être mobilisées afin de renforcer les activités de communication, de sensibilisation, de mobilisation communautaire et de gestion des plaintes, particulièrement dans les zones difficiles d'accès.



Official Use Only

## 4.3 Budget indicatif de mise en œuvre du PMPP

10. Les coûts estimatifs liés à la mise en œuvre du PMPP sont intégrés aux coûts opérationnels globaux du CERP. Compte tenu du caractère contingent, multisectoriel et évolutif du mécanisme, la fréquence, l'ampleur et la nature des activités de mobilisation des parties prenantes dépendront principalement des situations d'urgence ayant conduit à l'activation du CERP, des zones géographiques concernées, des catégories d'activités financées ainsi que du niveau de risque environnemental, social et sécuritaire associé aux interventions.

11. À ce stade de préparation du mécanisme, le budget présenté dans le cadre du PMPP demeure indicatif. Les besoins financiers relatifs aux activités de consultation, de communication, de sensibilisation, de gestion des plaintes, de suivi-évaluation et de mobilisation des groupes vulnérables seront précisés et ajustés au moment de la préparation des plans de réponse spécifiques à chaque activation du CERP.

12. Compte tenu de l'incertitude quant au type et à l'ampleur de l'événement susceptible de déclencher le CERP, le budget des mesures environnementales, sociales et d'engagement des parties prenantes est présenté selon trois scénarios indicatifs.

    - Scénario 1 - urgence localisée et de faible ampleur (une seule zone d'intervention, nombre limité de parties prenantes) : le budget indicatif de base présenté au Tableau 2 est jugé suffisant.

    - Scénario 2 - urgence intermédiaire touchant plusieurs zones et nécessitant une mobilisation et des consultations renforcées : les coûts environnementaux, sociaux et d'engagement pourraient augmenter d'environ 50 à 75 % par rapport au scénario de base.

    - Scénario 3 - urgence majeure impliquant des déplacements importants de population et de fortes contraintes d'accès et de sécurité : les coûts pourraient doubler, voire davantage, en raison du suivi par tierce partie, de la mobilisation dans les camps et du renforcement des dispositifs de gestion des plaintes et de prévention des VBG/EAS/HS.

13. Le budget définitif sera arrêté lors de la préparation du plan de réponse propre à chaque activation, selon le scénario correspondant à la situation d'urgence.

14. Le budget détaillé des activités de mobilisation des parties prenantes sera ainsi affiné en fonction :

    - de la nature de la crise ou de l'urgence concernée ;
    - de l'étendue des zones d'intervention ;
    - des modalités opérationnelles retenues ;
    - des contraintes sécuritaires et d'accessibilité ;
    - du nombre et du profil des parties prenantes concernées ;
    - ainsi que des besoins spécifiques en communication, consultation et accompagnement des populations vulnérables.



Official Use Only

**Tableau 2.** Coûts indicatifs du PMPP du CERP – Haïti

| Activités | Quantité | Coût unitaire (USD) | Durée / Années | Coût total (USD) | Remarques |
|---|---|---|---|---|---|
| **Activités d'information, de sensibilisation et de formation** | | | | | |
| Consultations institutionnelles et communautaires | Forfaitaire | - | Selon les activations du CERP | 15,000.00 | Réunions physiques et virtuelles, ateliers, logistique, location d'espace et supports |
| Diffusion d'informations et campagnes de communication (radios, affiches, médias sociaux, SMS) | Forfaitaire | - | Pendant toute la durée du CERP | 12,000.00 | Communication multicanale adaptée aux zones d'intervention |
| Production de matériels de communication (affiches, dépliants, supports visuels) | Forfaitaire | - | Pendant toute la durée du CERP | 8,000.00 | Supports en français et créole |
| Formation sur les aspects environnementaux et sociaux, VBG/EAS/HS et MGP pour les points focaux et acteurs impliqués | Forfaitaire | - | Annuel ou selon besoin | 18,000.00 | Formation des ministères sectoriels, collectivités et partenaires |
| Renforcement des capacités des acteurs locaux et communautaires | Forfaitaire | - | Selon les activations | 10,000.00 | Appui aux structures locales et ONG partenaires |
| Contingence (5%) | - | - | - | 3,150.00 | Ajustements liés aux urgences et contraintes sécuritaires |
| **Sous-total** | | | | **66,150.00** | |
| **Activités du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)** | | | | | |
| Élaboration et diffusion des outils du MGP | Forfaitaire | - | Dès l'activation du CERP | 4,000.00 | Registres, formulaires, affiches et procédures |
| Sensibilisation communautaire sur le MGP | Forfaitaire | - | Pendant les interventions | 12,000.00 | Réunions communautaires, radios et campagnes locales |
| Formation des comités et points focaux MGP | Forfaitaire | - | Selon besoin | 6,000.00 | Formation sur traitement des plaintes et VBG/EAS/HS |
| Mise en place de dispositifs de réception des plaintes (hotline, boîtes à plaintes, plateformes numériques) | Forfaitaire | - | Permanent | 7,500.00 | Dispositifs adaptés aux zones à accès restreint |
| Contingence (5%) | - | - | - | 1,475.00 | Ajustements opérationnels |
| **Sous-total** | | | | **30,975.00** | |
| **Suivi, surveillance et évaluation** | | | | | |
| Suivi de la mise en œuvre du PMPP et missions de terrain | Forfaitaire | - | Trimestriel | 8,000.00 | Missions de supervision et suivi participatif |
| Enquêtes de perception et consultations de satisfaction | Forfaitaire | - | Selon les activations | 7,000.00 | Évaluation des retours des bénéficiaires |
| Production des rapports de suivi du PMPP | Forfaitaire | - | Trimestriel | 4,000.00 | Rapports de suivi et indicateurs |
| Évaluation finale de la mise en œuvre du PMPP | Forfaitaire | - | Fin des interventions | 5,000.00 | Capitalisation et retour d'expérience |
| Contingence (5%) | - | - | - | 1,200.00 | Ajustements liés aux contraintes opérationnelles |
| **Sous-total** | | | | **25,200.00** | |
| **TOTAL GÉNÉRAL** | | | | **122,325.00** | |



Official Use Only

# V. Mécanisme de gestion des plaintes

1. Le CERP en Haïti mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) accessible, transparent, inclusif et adapté au caractère multisectoriel et contingent du mécanisme.

2. Les plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG), à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS), ainsi qu'au harcèlement sexuel (HS), seront traitées suivant des procédures spécifiques garantissant la confidentialité, la sécurité et une prise en charge adaptée des survivantes. La gestion de ces plaintes sera assurée sous le leadership de la Spécialiste Genre de l'UCE, en collaboration avec les spécialistes genre et sociaux des différentes institutions et partenaires impliqués dans la mise en œuvre du CERP.

## 5.1 Principes directeurs du mécanisme de gestion des plaintes

3. Les principes directeurs du MGP du CERP sont les suivants :

- Accessibilité pour toutes les parties prenantes sans discrimination ;
- Gratuité du mécanisme et absence de représailles ;
- Traitement transparent, confidentiel et rapide des plaintes ;
- Prise en compte des contraintes sécuritaires et linguistiques ;
- Traitement spécifique des plaintes liées aux VBG/EAS/HS ;
- Documentation et suivi systématique des plaintes.

## 5.2 Approche du mécanisme de gestion des plaintes

4. Le MGP du CERP sera coordonné par l'UCE/MTPTC en collaboration avec les ministères sectoriels concernés, les collectivités territoriales et les partenaires opérationnels.

5. Les plaintes pourront être soumises à travers différents canaux accessibles aux parties prenantes, notamment :

    - numéros de téléphone et hotline ;
    - messages WhatsApp ;
    - réunions communautaires ;
    - points focaux communautaires ;
    - mairies et CASEC/ASEC ;
    - courriers électroniques ;
    - boîtes à plaintes ;
    - organisations communautaires et ONG partenaires.

6. Les plaintes pourront être déposées oralement ou écrit, selon le canal jugé le plus accessible ou le plus approprié par le/la plaignant(e). Les points focaux désignés disposeront de fiches standardisées pour l'enregistrement et le suivi des plaintes. Les Spécialistes environnementaux et sociaux de l'UCE assureront le suivi du traitement des plaintes et la mise à jour régulière du registre des plaintes du CERP.

7. Un mécanisme spécifique de gestion des plaintes sera également mis en place pour les travailleurs/ses du CERP.

8. Les parties prenantes conserveront le droit de recourir aux mécanismes administratifs et judiciaires nationaux pour le traitement de leurs plaintes.

## 6.2 Procédures, recours et traitement des plaintes

9. Le mécanisme sera accessible à toutes les parties prenantes, y compris les populations affectées, les bénéficiaires, les travailleurs, les groupes vulnérables et les partenaires impliqués dans les interventions du CERP.

**Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes**



Official Use Only

10. Toutes les plaintes, préoccupations, suggestions ou signalements reçus dans le cadre du CERP seront enregistrés dans un registre sécurisé de gestion des plaintes administré par l'UCE. Les plaintes pourront être soumises verbalement ou par écrit, individuellement ou collectivement, à travers les différents canaux de réception mis à disposition du public. Les informations minimales enregistrées comprendront :

    - la date de réception ;
    - le canal de réception ;
    - la nature de la plainte ;
    - la localisation ;
    - le profil du/de la plaignant(e) lorsque disponible ;
    - les risques associés ;
    - les actions immédiates requises.

11. Une attention particulière sera accordée à la confidentialité des informations sensibles, notamment dans les cas liés aux VBG/EAS/HS.

**Étape 2 : Analyse et classification des plaintes**

12. Après leur enregistrement, les plaintes feront l'objet d'une analyse préliminaire par les spécialistes environnementaux et sociaux de l'UCE ou les spécialistes sectoriels concernés afin de :

    - vérifier la recevabilité de la plainte ;
    - déterminer si la plainte est liée aux activités du CERP ;
    - identifier les risques environnementaux, sociaux, sécuritaires ou opérationnels associés ;
    - évaluer le niveau d'urgence et de gravité de la situation.

13. Les plaintes seront ensuite classifiées selon plusieurs critères, notamment :

    - la nature de la plainte (sociale, environnementale, sécuritaire, opérationnelle, fiduciaire, VBG/EAS/HS, travail, etc.) ;
    - le niveau de risque ou de gravité ;
    - le secteur concerné ;
    - la zone d'intervention ;
    - le niveau de complexité du traitement requis.

14. Les plaintes présentant des risques élevés, des impacts critiques ou des enjeux sensibles seront immédiatement signalées à la coordination de l'UCE et traitées en priorité. Les cas liés aux VBG/EAS/HS suivront des procédures spécifiques et confidentielles sous la supervision de la Spécialiste Genre de l'UCE.

**Étape 3 : Investigation et traitement des plaintes**

15. Une fois la plainte analysée et classifiée, l'UCE mobilisera les spécialistes ou institutions compétentes pour conduire les investigations nécessaires. Selon la nature de la plainte, cela pourra inclure :

    - des entretiens avec les parties concernées ;
    - des consultations communautaires ;
    - des visites de terrain ;
    - des vérifications documentaires ;
    - des échanges avec les autorités locales ou partenaires concernés ;
    - des évaluations techniques ou sociales.

16. L'objectif de cette phase est de :

    - établir les faits ;
    - vérifier la véracité des informations reçues ;
    - identifier les causes du problème ;
    - déterminer les responsabilités éventuelles ;
    - proposer des mesures correctives adaptées.



Official Use Only

17. Lorsque cela est possible et approprié, le traitement privilégiera une résolution à l'amiable fondée sur le dialogue, la médiation et la concertation avec les parties concernées. Les mesures correctives pourront inclure notamment :

    - des actions correctives opérationnelles ;
    - des mesures de réparation ou compensation ;
    - des ajustements dans la mise en œuvre des activités ;
    - des renforcements de mesures environnementales et sociales ;
    - des sanctions administratives ou contractuelles ;
    - des référencements vers des structures spécialisées dans les cas sensibles.

18. Dans les situations complexes ou litigieuses, l'UCE pourra mobiliser un comité de médiation impliquant les représentants des parties concernées, les autorités locales et les représentants communautaires.

**Étape 4 : Réponse au/à la plaignant(e)**

19. À l'issue de l'analyse et du traitement de la plainte, une réponse sera communiquée au/à la plaignant(e) par le canal jugé le plus approprié et sécurisé. La réponse comprendra notamment :

    - les résultats des investigations ;
    - les mesures prises ou proposées ;
    - les délais de mise en œuvre des actions correctives ;
    - les options de recours disponibles si le/la plaignant(e) n'est pas satisfait(e).

20. Le CERP visera à traiter la majorité des plaintes dans un délai maximal de sept (7) jours suivant leur réception. Toutefois, certaines plaintes complexes nécessitant des investigations approfondies ou des consultations additionnelles pourront nécessiter un délai plus long.

21. Une communication régulière sera maintenue avec le/la plaignant(e) pendant toute la durée du traitement afin de garantir la transparence du processus.

**Étape 5 : Clôture, archivage et suivi des plaintes**

22. Une plainte sera considérée comme clôturée lorsque :

    - une solution acceptable aura été mise en œuvre ;
    - le/la plaignant(e) aura confirmé sa satisfaction ; ou
    - toutes les options raisonnables de traitement auront été épuisées.

23. Les dossiers de plaintes clôturés seront archivés de manière sécurisée par l'UCE afin d'assurer la traçabilité du processus et faciliter le suivi des engagements pris. Le système de suivi du MGP permettra notamment :

    - d'analyser les tendances et types de plaintes ;
    - d'identifier les problèmes récurrents ;
    - d'améliorer les mesures de prévention ;
    - de renforcer la qualité des interventions du CERP ;
    - d'alimenter les rapports de suivi environnemental et social transmis à la Banque mondiale.

24. Des rapports périodiques de suivi du MGP seront produits par l'UCE et incluront notamment :

    - le nombre de plaintes reçues ;
    - le nombre de plaintes traitées et clôturées ;
    - les délais moyens de traitement ;
    - les principales catégories de plaintes ;
    - les plaintes liées aux travailleurs ;
    - les cas liés aux VBG/EAS/HS (sous forme anonymisée et agrégée) ;
    - les principales mesures correctives mises en œuvre.



Official Use Only

## 6.3 Comité de médiation et recours

25. Lorsque les plaintes ne peuvent être résolues à l'amiable, l'UCE pourra mettre en place un comité de médiation comprenant notamment :

- Un(e) représentant(e) de l'UCE ;
- Un(e) représentant(e) du ministère sectoriel concerné ;
- Un(e) représentant(e) des autorités locales concernées ;
- Un représentant(e) communautaire ;
- Un(e) représentant(e) des personnes affectées ou des groupes vulnérables concernés.

26. Les parties prenantes conserveront le droit de recourir aux mécanismes administratifs et judiciaires nationaux ainsi qu'aux mécanismes de recours de la Banque mondiale. Deux (2) chaines de résolutions de conflits sont accessibles, à savoir :

    a. Le service de règlement des plaintes ;
    b. Le panel d'inspection.

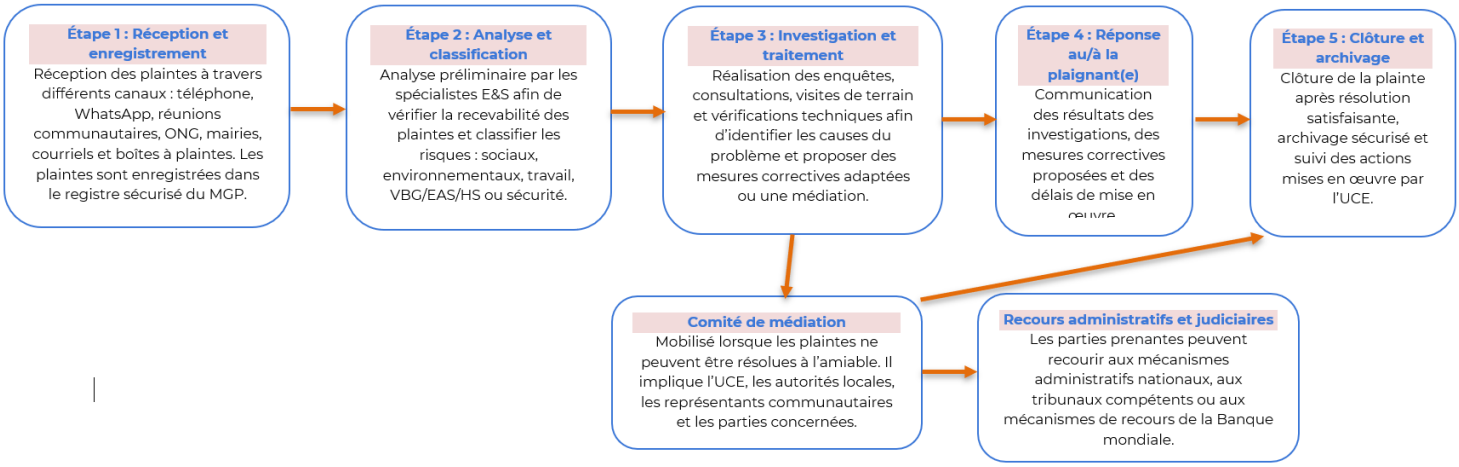



Figure 5 : Schéma simplifié du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du CERP

## 6.4 Gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

27. La nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et le harcèlement sexuel nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais de mécanismes de plaintes. Les procédures pour les allégations d'EAS/HS sont fondées sur une approche basée sur les besoins des survivantes, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivantes, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). Le mécanisme de gestion des plaintes décrit dans cette section sera adapté par la Spécialiste en genre afin d'inclure plusieurs canaux de signalement, sûrs et accessibles, avec des femmes comme points d'entrée/focaux, identifiées par les groupes de femmes lors des consultations communautaires.

28. Aucune résolution à l'amiable ne sera appliquée aux cas d'EAS/HS.

29. Toutes les plaintes éventuelles relatives aux EAS et HS seront reçues par des points focaux identifiés lors de consultations avec les groupes vulnérables et par des canaux proposés par la Spécialiste en genre. Ces personnes ou points focaux doivent être accessibles, confidentielles, sûres et fiables.

30. Les points focaux avec l'assistance technique de la Spécialiste en genre doivent référer la survivante aux prestataires de service VBG au niveau local pour prise en charge et ou référencement vers d'autres structures de prise en charge. Les points focaux demandent le consentement de la survivante pour partager certaines données non identifiables avec l'UCE et la Banque mondiale.



Official Use Only

31. Les points focaux doivent expliquer à la survivante son droit à contrôler comment l'information sur le cas est partagée avec d'autres organismes ou personnes ainsi que toute implication du partage d'informations avec d'autres acteurs. Les survivantes devraient recevoir des renseignements adéquats pour donner leur consentement éclairé et comprendre qu'elles ont le droit d'imposer des limites au type d'informations qu'elles souhaitent partager.

32. Ensuite, les plaintes doivent être immédiatement transmises par téléphone ou e-mail à la Spécialiste en genre qui informera le/la spécialiste de développement social/le et le Coordonnateur de l'UCE qui à son tour informera la Banque mondiale immédiatement (dans un délai de 24 heures). Dans la phase d'enregistrement, seulement les informations suivantes doivent être enregistrées :

- La nature de la plainte (ce que la plaignante dit avec ses propres mots sans être interrogée directement) ;
- Si, à la connaissance de la survivante, l'auteur de l'acte était associé au CERP ;
- Si possible, l'âge et le sexe de la survivante ; et
- Si possible, des informations permettant de déterminer si la survivante a été orientée vers des services compétents.

33. **Vérification de l'allégation.** Si une survivante souhaite aller de l'avant avec la plainte, la Spécialiste en genre avec un comité préétabli avec des membres de l'UCE et des associations des femmes de la communauté examine l'allégation d'EAS/HS selon des protocoles établis antérieurement, pour déterminer la probabilité que l'allégation soit liée au CERP ou pas. La vérification des plaintes EAS/HS ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève de la compétence des autorités judiciaires (si la survivante choisit pour poursuivre cette voie).

34. **Clôture du cas**. Une fois le cas vérifié, l'employeur de l'agresseur est alors responsable de déterminer et exécuter les sanctions appropriées selon le code de conduite et la loi nationale et la survivante sera informée de la décision. La Banque sera aussi notifiée que le cas a été clôturé au moins à l'échelle du projet.

35. **Numéro courte « 8677 ».** Compte tenu de la nature sensible de ces plaintes et de la nécessité d'assurer une prise en charge appropriée, confidentielle et centrée sur les survivantes, l'UCE collabore avec des prestataires spécialisés en VBG opérant au plus près des zones d'intervention du projet. Ces structures spécialisées sont chargées d'assurer l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des survivantes vers les services appropriés, conformément aux principes éthiques et aux standards internationaux applicables en matière de gestion des cas de VBG/EAS/HS.

36. Afin d'assurer une approche harmonisée dans le traitement des plaintes sensibles, l'UCE veille au renforcement des capacités des acteurs impliqués dans le mécanisme, notamment sur :

    - les procédures spécifiques de réception et de traitement des plaintes VBG/EAS/HS ;
    - les principes de confidentialité et de consentement éclairé ;
    - l'approche centrée sur les survivantes ;
    - les protocoles de référencement vers les services disponibles ;
    - ainsi que les exigences de signalement applicables dans le cadre des projets financés par les partenaires techniques et financiers.

37. Dans le but de faciliter l'accès des survivantes aux services de signalement et d'accompagnement, l'UCE a entrepris des démarches auprès du Conseil National des Télécommunications (CONATEL) afin d'obtenir un numéro court gratuit fonctionnel sur les réseaux des opérateurs téléphoniques disponibles dans le pays. À cet effet, le numéro « 8677 » a été mis en service comme canal sécurisé et gratuit de réception des plaintes VBG/EAS/HS.

38. Le numéro « 8677 » est diffusé à travers différents supports de communication et de sensibilisation, notamment des affiches, panneaux d'information et matériels visuels déployés dans les zones d'intervention du projet. Les entreprises, firmes de supervision, autorités locales et prestataires spécialisés sont également sensibilisés sur l'existence et le fonctionnement de ce dispositif afin d'en faciliter l'accès aux communautés concernées.

39. Le « 8677 » constitue un service gratuit, accessible en permanence, visant notamment à :



Official Use Only

1) Permettre aux survivantes d'accéder à un point d'entrée sûr, confidentiel et accessible pour signaler les incidents liés aux VBG/EAS/HS ;
2) Faciliter le référencement des survivantes vers des prestataires spécialisés et vers les services disponibles (médicaux, psychosociaux, juridiques et sécuritaires), uniquement avec le consentement éclairé de la survivante ;
3) Permettre aux prestataires spécialisés d'informer rapidement l'UCE de la réception d'une plainte liée au projet, tout en respectant strictement les exigences de confidentialité ;
4) Faciliter l'évaluation, par l'équipe désignée de l'UCE, de la probabilité qu'une plainte soit liée au projet, selon une approche confidentielle et centrée sur les survivantes ;
5) Permettre le respect des obligations de notification et de suivi prévues dans le cadre du financement du projet, conformément aux procédures applicables de la Banque mondiale.

40. Aucune information permettant d'identifier directement les survivantes ne sera partagée sans leur consentement explicite. L'ensemble du mécanisme repose sur les principes de confidentialité, de sécurité, de dignité, de non-discrimination et de respect des survivantes.

41. Entité responsable et délais de réponse aux survivantes. La gestion de la ligne « 8677 » est assurée par l'UCE, sous la supervision technique de la Spécialiste en genre, en collaboration avec les prestataires spécialisés en VBG retenus dans les zones d'intervention du projet (voir annexe 2). Afin de garantir une prise en charge centrée sur les survivantes, les délais de réponse suivants s'appliquent à compter de la réception de la plainte : (i) accueil, écoute et orientation initiale sans délai et au plus tard dans les 24 heures ; (ii) référencement vers les soins médicaux d'urgence dans les meilleurs délais, en tenant compte des fenêtres cliniques critiques (prophylaxie post-exposition au VIH dans les 72 heures et contraception d'urgence dans les 120 heures) ; (iii) prise en charge psychosociale de première ligne dans les 24 à 48 heures ; et (iv) orientation vers l'aide juridique selon le choix et le consentement éclairé de la survivante. Toute orientation demeure subordonnée au consentement éclairé de la survivante.

42. Coordination avec le Cluster Protection. L'UCE assure la coordination du dispositif de gestion des plaintes VBG/EAS/HS avec le Cluster Protection et son sous-cluster VBG (ou tout mécanisme national équivalent, notamment le Ministère à la Condition féminine et aux Droits des femmes et la Concertation nationale contre les violences faites aux femmes). Cette coordination porte sur la cartographie et l'actualisation des circuits de référencement (referral pathways), la vérification de la disponibilité et de la qualité des services, l'harmonisation des standards de prise en charge ainsi que le partage de données agrégées et anonymisées à des fins de suivi, dans le strict respect des principes de confidentialité et de sécurité des survivantes.

## 6.5 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs/ses (MGPT)

43. Le CERP mettra également en place un mécanisme spécifique de gestion des plaintes des travailleurs avec des procédures claires de gestion de la main-d'œuvre.

- conditions de travail et relations contractuelles ;
- santé et sécurité au travail ;
- retard ou non-paiement ;
- harcèlement et discrimination ;
- violences basées sur le genre ;
- non-respect des codes de conduite.

44. Les entrepreneurs et partenaires opérationnels devront mettre en œuvre des procédures compatibles avec les exigences du CERP et communiquer les plaintes pertinentes à l'UCE.

## 6.6 Suivi et rapportage du MGP

45. L'UCE assurera le suivi périodique de la mise en œuvre du MGP et du MGPT. Les données sur les plaintes seront intégrées dans les rapports de suivi environnemental et social.

- nombre de plaintes reçues et résolues ;
- délais de traitement ;
- types de plaintes enregistrées ;
- plaintes liées aux VBG/EAS/HS ;



Official Use Only

- plaintes des travailleurs ;
- mesures correctives mises en œuvre.



Official Use Only

# VI. Suivi et Établissement de rapports

## 6.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

1. L'UCE, en coordination avec le MEF, les ministères sectoriels concernés et la Banque mondiale, veillera à assurer une participation adéquate et inclusive des parties prenantes aux activités de suivi du CERP en Haïti.
2. Compte tenu du caractère multisectoriel et contingent du CERP, les activités de suivi pourront concerner différentes catégories d'interventions d'urgence mises en œuvre dans les secteurs de la protection sociale, de la santé, de l'agriculture, de l'eau, de la sécurité alimentaire, de la logistique et de la gestion des catastrophes.
3. Les parties prenantes concernées, notamment les communautés bénéficiaires, les populations affectées, les collectivités territoriales, les organisations communautaires, les ONG partenaires ainsi que les institutions publiques impliquées dans les interventions d'urgence, pourront participer aux activités de suivi du projet et des impacts environnementaux et sociaux associés.
4. Le suivi de la mise en œuvre des engagements environnementaux et sociaux du CERP sera assuré notamment à travers :

   - les consultations communautaires ;
   - les visites de terrain ;
   - les missions de supervision ;
   - les réunions de coordination ;
   - les mécanismes de retour d'information ;
   - le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ;
   - les rapports périodiques de suivi environnemental et social ;
   - les évaluations post-intervention.

5. Selon la nature des interventions et les zones concernées, d'autres institutions nationales compétentes, notamment les autorités locales et les structures publiques de gestion des risques et de l'environnement, pourront être associées aux activités de suivi du CERP.
6. Compte tenu du contexte sécuritaire et des contraintes d'accès dans certaines zones du pays, les modalités de suivi pourront également inclure des approches à distance, des consultations virtuelles et le recours aux partenaires locaux ou communautaires afin d'assurer la continuité du suivi des activités du CERP.

## 6.2 Rapports aux groupes de parties prenantes

7. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes, de suivi environnemental et social ainsi que les principales informations relatives à la mise en œuvre du CERP seront communiqués régulièrement aux parties prenantes concernées selon des modalités adaptées au contexte des interventions et aux catégories d'acteurs impliqués.
8. Les informations diffusées pourront notamment porter sur :

   - l'activation du CERP ;
   - les zones et secteurs d'intervention ;
   - les activités financées ;
   - les mesures environnementales et sociales mises en œuvre ;
   - les résultats des consultations ;
   - les mesures correctives adoptées ;
   - le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
   - les principales difficultés rencontrées et les réponses apportées.

9. Les principaux canaux de communication qui pourront être utilisés comprennent :

   - les réunions communautaires ;
   - les ateliers et réunions institutionnelles ;



Official Use Only

- les radios communautaires ;
- les communiqués officiels ;
- les affiches et supports d'information ;
- les plateformes numériques et réseaux sociaux ;
- les rapports de suivi ;
- les échanges avec les autorités locales et organisations communautaires.

10. L'existence, les procédures et les modalités d'accès au mécanisme de gestion des plaintes (MGP), y compris le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (MGPT), seront rappelées régulièrement aux parties prenantes durant toute la durée de mise en œuvre du CERP.

## 6.3 Indicateurs clés de performance (ICP)

11. Les indicateurs ci-dessous permettent d'évaluer le niveau de performance de la mise en œuvre du PMPP du CERP. Dans la mesure du possible, les données collectées seront ventilées par sexe et par catégorie de parties prenantes. Les principaux indicateurs de suivi comprennent notamment :

    - pourcentage des parties prenantes consultées exprimant un niveau satisfaisant d'accès à l'information et de communication sur le CERP ;
    - pourcentage des plaintes enregistrées traitées et communiquées aux plaignant(e)s dans les délais établis ;
    - nombre de consultations, réunions communautaires et ateliers organisés dans le cadre du CERP ;
    - nombre de parties prenantes consultées dans le cadre des activations du CERP ;
    - nombre de consultations spécifiques réalisées avec les groupes vulnérables ;
    - nombre de plaintes liées aux travailleurs enregistrées et traitées à travers le MGPT ;
    - nombre de plaintes liées aux VBG/EAS/HS référées et traitées conformément aux procédures spécifiques prévues ;
    - délai moyen de traitement des plaintes ;
    - nombre de rapports de suivi du PMPP produits et partagés ;
    - nombre de mesures correctives mises en œuvre à la suite des consultations et retours des parties prenantes ;
    - pourcentage des engagements environnementaux et sociaux liés au PMPP mis en œuvre dans les délais prévus.

12. Les résultats du suivi des indicateurs seront intégrés dans les rapports périodiques de suivi environnemental et social du CERP transmis à la Banque mondiale.



Official Use Only

# Annexes

## Annexe 1. Consultations publiques

**Description du processus de consultation**

La présente annexe détaille le déroulement des consultations menées dans le cadre de la préparation du CERP en Haïti, en complément du résumé présenté à la section 3.1. Trois rondes de consultations ont eu lieu, selon des formats virtuel, présentiel et hybride, afin de mobiliser les parties prenantes conformément à la NES n° 10 et de partager progressivement l'information sur le mécanisme, ses modalités d'activation et ses exigences opérationnelles, fiduciaires, environnementales et sociales.

La première ronde a pris la forme d'une mission virtuelle de préparation du CERP, tenue du 19 au 26 mai 2026 sous la coordination conjointe du MEF, de l'UCE/MTPTC et de la Banque mondiale (voir la section 3.1 pour le résumé détaillé de ses objectifs, participants et résultats).

La deuxième ronde, organisée en mode hybride entre le 6 et le 18 juin 2026, a porté sur la validation de la liste positive, les risques environnementaux et sociaux du projet ainsi que les modalités de passation des marchés.

La troisième ronde a réuni en présentiel, au Cap-Haïtien entre le 29 juin et le 1er juillet 2026, des représentants de l'UCE, du MARNDR, de la DGPC, du MAST, du MSPP et du MENFP afin de finaliser le Manuel et ses annexes, dont le PEES, le PGES et le PMPP. Ces échanges ont permis de clarifier les derniers points en suspens avant la validation des documents du projet.

**Parties invitées et modalité de consultation**

Les consultations des mois de mai et juin ont été conduites par la Banque mondiale, avec l'implication active de l'UCE et des autres partenaires, tandis que les échanges portant sur les aspects environnementaux et sociaux, notamment le PMPP et le PGES, ont été dirigés par les spécialistes E&S de l'UCE. Au total, l'ensemble de ces consultations a mobilisé les parties prenantes institutionnelles et techniques suivantes :

- le Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) ;
- l'Unité Centrale d'Exécution du Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications (UCE/MTPTC) ;
- la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC) ;
- le Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST) ;
- le Ministère de la Santé Publique et de la Population (MSPP) ;
- le Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural (MARNDR) ;
- le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle (MENFP) ;
- le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales (MICT) ;
- des représentants de la Banque mondiale spécialisés en gestion des risques, protection sociale, santé, agriculture, transport, passation des marchés, gestion financière et gestion environnementale et sociale.

**Portée et objectifs des consultations**

Pour rappel (voir section 3.1), la première ronde de consultations a permis notamment de :

- présenter au gouvernement les principales caractéristiques du mécanisme CERP ;
- lancer l'élaboration et la validation de la liste positive des activités et dépenses éligibles ;
- identifier, au sein des secteurs concernés, les points focaux chargés de contribuer à la préparation du Manuel du CERP ;
- esquisser les arrangements institutionnels, fiduciaires, environnementaux et sociaux du mécanisme.



Official Use Only

La deuxième ronde, organisée en mode hybride entre le 6 et le 18 juin 2026, visait à valider techniquement la liste positive des activités et dépenses éligibles, à approfondir l'examen des risques environnementaux et sociaux du projet, ainsi qu'à clarifier les modalités de passation des marchés applicables dans le cadre du CERP.

Enfin, la troisième ronde, consacrée aux outils E&S, a permis de recueillir le retour des parties prenantes sur les risques, les mesures d'atténuation envisagées, ainsi que les mécanismes de mise en œuvre, de coordination et de gestion des plaintes.

**Renseignements fournis lors des consultations**

Lors des consultations, les parties prenantes ont reçu une information détaillée fondée sur les versions provisoires du Manuel opérationnel du CERP, du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Les renseignements communiqués portaient notamment sur : le mécanisme d'activation du RRO et du CERP (conditions d'activation, définition d'une urgence éligible, processus d'activation et période de mise en œuvre) ; la liste positive des dépenses éligibles ; les arrangements institutionnels et de coordination (rôles du Comité de Pilotage, du Comité Technique, des ministères sectoriels et de l'UCE/MTPTC en tant qu'agence de mise en œuvre) ; les dispositions relatives à la passation des marchés, au décaissement et à la gestion financière ; les risques environnementaux et sociaux spécifiques au contexte haïtien et les mesures d'atténuation prévues au PGES, y compris les risques de VBG/EAS/HS, les enjeux sécuritaires et d'accès limité à certaines zones, ainsi que les exigences relatives à la gestion de la main-d'œuvre ; et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, incluant ses portes d'entrée, ses niveaux de traitement et ses délais de réponse.

**Questions/réponses, échanges lors de la consultation finale sur le Manuel, le PEES, le PMPP et le PGES**

| # | Questions / Suggestions | Réponses / retour |
|---|---|---|
| 1 | Certains participants ont soulevé la question du rôle que devrait jouer la primature dans le Comité de Pilotage (COPIL). | Le MEF joue déjà le rôle de représentant de l'État haïtien auprès de la Banque mondiale. L'intégration éventuelle de la primature dans les échanges relève d'une décision du MEF, qui demeure la plus haute instance du COPIL. |
| 2 | Certains participants ont demandé si le ministère de l'Environnement (MDE) ne devrait pas faire partie du CERP. | Le rôle que le MDE pourrait jouer opérationnellement dans le projet n'est pas encore clairement défini à ce stade. |
| 3 | Certains participants ont interrogé le statut juridique de l'UCE, entité non autonome du MTPTC agissant comme secrétariat technique du COPIL, et ont proposé de mentionner plutôt le MTPTC à la place de l'UCE, par souci de cohérence avec les autres entités à statut juridique autonome telles que la DGPC. | Il a été clarifié que l'UCE n'est pas une entité distincte du MTPTC, mais une entité intégrée à son organigramme, qui relève de la Direction générale et jouit pleinement de son statut juridique. |
| 4 | Quelle est la différence entre le Plan de Réponse aux Crises (PRC) et la liste positive ? | La liste positive constitue le cœur du projet : elle représente l'ensemble des activités pouvant être financées dans le cadre d'une activation du CERP. Le PRC, propre à chaque activation, ne retient que les activités effectivement sélectionnées pour cette activation. |
| 5 | Sur quelle base les ministères sectoriels ont-ils été choisis pour faire partie du COPIL ? | Tous les ministères constituant le CERP font partie du COPIL ; ils ont été identifiés dès le début par le MEF. |
| 6 | Les participants ont suggéré de revoir la dénomination des postes de direction du comité. | Il a été proposé de remplacer « présidence » par « coordonnateur » et « vice-présidence » par « coordonnateur adjoint ». |
| 7 | Compte tenu de la multisectorialité de l'intervention, certains participants ont suggéré | Il convient de veiller à ne pas surcharger la coordination du projet. Le plan national de gestion des urgences |



Official Use Only

| # | Questions / Suggestions | Réponses / retour |
|---|---|---|
| | d'associer tous les secteurs impactés à la coordination adjointe, en plus de la DGPC qui assure déjà ce rôle du fait de son mandat dans la gestion des crises et des désastres. | prévoit déjà une approche de chef de file (« lead ») et de co-chef de file (« co-lead »), organisée autour des neuf fonctions de secours d'urgence ; des exercices pratiques exploreront la participation de la DGPC comme co-chef de file dans le CERP, en complément de son rôle dans la gestion des urgences hors du mécanisme CERP. |
| 8 | Le plan de responsabilité de chaque ministère sectoriel ne pourrait-il pas être activé dès la convocation du COPIL, afin d'accélérer le processus ? | Cette disposition est déjà prévue dans le Manuel du projet. |
| 9 | Compte tenu de la charge de travail liée à la passation des marchés, il a été suggéré que les spécialistes des ministères sectoriels viennent en appui à l'UCE. | Cette proposition a été notée pour examen dans l'organisation des capacités de mise en œuvre. |
| 10 | Des échanges ont porté sur les délais prévus à l'étape 2 de l'activation, en particulier pour les catastrophes nécessitant une intervention rapide. | Il a été rappelé que le CERP n'a pas vocation à financer la réponse d'urgence immédiate ; il appuie le rétablissement et le relèvement, sans bloquer les actions du gouvernement et de ses partenaires dans la gestion des urgences. Le CERP autorise par ailleurs un financement rétroactif à hauteur de 20 % du montant total du CERP (et non 20 % des 10 % du budget non engagé du portefeuille) pour appuyer les premières réponses. |
| 11 | À l'étape 4 de l'activation, le délai d'obtention de la non-objection de la Banque, estimé entre 15 et 30 jours, a été jugé long par les participants. | Ce délai correspond principalement au temps nécessaire à la mobilisation des fonds, ceux-ci n'étant pas disponibles à l'avance. Une coordination étroite entre la Banque et le MEF est requise à cette étape ; la Banque peut notamment appuyer le MEF dans la recherche et l'actualisation des fonds non engagés du portefeuille de la Banque en Haïti, afin d'identifier les projets et montants mobilisables pour le CERP. |
| 12 | Le financement rétroactif peut-il générer des dépenses non éligibles ? | Un mécanisme transparent entre l'État haïtien et la Banque doit permettre d'éviter ce risque, en s'appuyant sur une liste définitive et dûment documentée au plan fiduciaire ; les modalités de cette rétroactivité devront être précisées. |
| 13 | Des échanges ont porté sur les transferts monétaires, les infrastructures de base pouvant ne pas être disponibles pour assurer ce service aux bénéficiaires. | Le MAST a partagé son expérience et évoqué la possibilité d'utiliser ses structures opérationnelles, ainsi que tout autre mécanisme permettant d'atteindre effectivement les bénéficiaires. |
| 14 | Il a été question de la possibilité et des avantages de recourir aux services des caisses populaires pour le transfert des fonds aux bénéficiaires. | Il a été convenu qu'il faut éviter à tout prix la remise d'espèces sous forme d'enveloppes. |
| 15 | S'agissant du mécanisme de gestion des plaintes (MGP), le MENFP a partagé son expérience de ligne d'écoute (« hotline ») dans les écoles, et des difficultés opérationnelles ont été soulevées lorsque les prestataires ne sont pas toujours disponibles. | Le hotline de l'UCE pour la gestion des plaintes liées aux VBG a également été abordé dans ce cadre. |
| 16 | Il a été relevé que les mesures du PGES demeurent à un niveau stratégique plutôt qu'opérationnel, ce qui lui donne l'apparence d'un document-cadre. | Il a été expliqué qu'à ce stade de préparation du projet, les activités spécifiques ne sont pas encore connues. Une fois le PRC et les activités définis et validés, un travail complémentaire sera nécessaire pour élaborer des PGES opérationnels propres à chaque activation. |
| 17 | Il a été suggéré de présenter le niveau de criticité de chaque risque identifié, de faible à élevé. | Il a été expliqué que la criticité dépend de facteurs encore inconnus à ce stade ; ce travail sera réalisé au moment de l'élaboration du PRC. |



Official Use Only

| # | Questions / Suggestions | Réponses / retour |
|---|---|---|
| 18 | Il a été suggéré d'ajouter en annexe du PGES la liste des institutions socio-médicales, afin de faciliter le référencement des survivantes potentielles de VBG. | Cette suggestion a été prise en compte pour la finalisation du PGES. |
| 19 | Les activités éligibles au secteur 4 (sécurité alimentaire et agriculture) présentent un risque de générer des impacts environnementaux cumulatifs importants ; sous les anciennes normes, ce risque relevait de la politique opérationnelle relative à la lutte antiparasitaire, quelle norme couvre désormais cette problématique, sachant que des pesticides interdits par l'OMS demeurent couramment utilisés sur le marché haïtien, tant pour les intrants agricoles que pour les produits vétérinaires ? | Le projet ne finance aucun produit phytosanitaire ou vétérinaire. Il pourra toutefois appuyer des actions de sensibilisation, dans la mesure où les producteurs et éleveurs pourraient être amenés à acquérir ces produits par d'autres moyens, avec des risques pour les communautés appuyées ; un Plan de gestion intégrée des pestes (PGIP) pourrait être requis selon les besoins identifiés. |
| 20 | Si un projet a été privé de certains fonds non engagés au profit du CERP, existe-t-il une possibilité de réinjecter ultérieurement ces fonds dans ce projet ? | C'est la Banque et le MEF qui décident de la nécessité de restructurer un projet ou de recourir à un financement additionnel ; ce recours n'est toutefois pas automatique. |
| 21 | Si les 10 % de fonds non engagés sont utilisés lors d'une première activation, sera-t-il possible de réactiver le CERP par la suite ? | Les 10 % s'appliquent par année fiscale. Si la ou les premières activations consomment la totalité de ce budget, le CERP ne pourra être réactivé qu'à la prochaine année fiscale. |
| 22 | Il a été suggéré d'augmenter la cible de l'indicateur de gestion des plaintes, actuellement fixée à 80 % de plaintes traitées. | Il a été recommandé de maintenir ce taux, en raison du risque pratique de ne pas pouvoir clôturer toutes les plaintes dans le délai de 7 à 30 jours ; il s'agit d'une mesure de prudence établie sur la base de l'expérience de l'UCE. |
| 23 | Dans un scénario où un événement climatique frappe une région du pays et où le CERP est activé, puis où un événement géologique frappe une autre région trois mois plus tard, est-il possible de faire un avenant à l'activation initiale, ou faut-il procéder à une nouvelle activation ? | Un avenant n'est pas possible, car il s'agit d'un autre PRC répondant à des besoins différents. Il est important de ne pas utiliser la totalité des 10 % lors des premières activations, afin de conserver une marge de manœuvre pour de nouveaux besoins. Pour rappel, l'année fiscale de la Banque s'étend de juillet à juin. |
| 24 | Si le CERP est activé pour un montant X et que, en cours de mise en œuvre, le COPIL juge nécessaire d'obtenir des fonds additionnels, est-il possible de demander un avenant dans ce cas ? | Il est essentiel de bien évaluer les besoins au moment de l'activation, car tout processus d'avenant, même éligible, exige des démarches administratives consommatrices de temps, d'autant que chaque activation du CERP ne dispose que de 12 mois de mise en œuvre. |
| 25 | La DGPC a proposé de réaliser une session de travail avec l'UCE afin de lui inculquer le jargon de la réponse d'urgence et de la familiariser avec le langage et le mécanisme national, pour faciliter la communication au moment de l'activation du CERP. | Cette proposition a été accueillie favorablement. Une session de familiarisation portant sur la terminologie et le mécanisme national de réponse aux urgences sera organisée conjointement par la DGPC et l'UCE en amont de l'activation du CERP, afin de renforcer la compréhension commune du langage technique et de fluidifier la communication entre les parties prenantes lors d'une activation. |

**Clarifications techniques issues de la séance de simulation d'activation du CERP**

À la suite de la séance de simulation d'activation du CERP, plusieurs clarifications techniques ont été apportées aux secteurs concernés sur la base des leçons apprises, notamment :

- **Révision du montant du CERP**. Si un CERP est activé mais que les fonds disponibles s'avèrent insuffisants, il est possible de réviser le montant moyennant justification. La durée de mise en œuvre ne peut toutefois pas excéder 12 mois.



Official Use Only

- **Petit bétail**. L'achat de petit bétail (par exemple des poulets) ne peut être inclus dans la liste positive au regard des risques environnementaux et sociaux (E&S) associés. Le CERP peut néanmoins financer des aliments pour animaux, des médicaments et des fournitures vétérinaires, notamment des trousses de premiers secours pour animaux, des vaccins et du matériel médical.

- **Régie**. La méthode de passation des marchés « régie » n'est pas utilisable pour le CERP ; toute la mise en œuvre des activités doit passer directement par l'UCE.

  Une divergence de compréhension entre la Banque mondiale et l'UCE mérite toutefois d'être clarifiée quant à la qualification de cette modalité. Pour l'UCE, lorsque celle-ci loue des équipements et les met à la disposition des Directions départementales du MTPTC pour effectuer des travaux de déblayage, cette opération est considérée comme de la régie, dans la mesure où l'UCE constitue une entité du MTPTC et agit à ce titre comme maître d'ouvrage. Pour la Banque mondiale, en revanche, dans la mesure où c'est l'UCE qui loue les équipements et qu'aucun paiement n'est effectué au personnel du MTPTC, cette opération ne serait pas considérée comme de la régie. Cette clarification devra faire l'objet d'une note dans le Manuel du projet afin de lever toute ambiguïté sur l'application de cette méthode lors des prochaines activations du CERP.

- **Cash en enveloppe**. Une réponse finale est attendue à ce sujet, mais il est probable qu'il ne sera pas possible d'intégrer le cash en enveloppe comme modalité de transfert d'argent aux bénéficiaires, en raison du risque fiduciaire associé.

**Intégration des propositions et retour des participants dans la conception et le fonctionnement du projet**

Les questions, suggestions et observations recueillies lors des trois rondes de consultations (voir tableau ci-dessus) ont été prises en compte dans la finalisation du Manuel, du PGES et du PMPP du CERP. Plusieurs ajustements concrets en ont résulté, notamment :

- la clarification du statut juridique de l'UCE comme entité intégrée à l'organigramme du MTPTC, et non comme entité distincte de celui-ci ;
- la révision de la dénomination des postes de direction du Comité de Pilotage (« coordonnateur » et « coordonnateur adjoint » plutôt que « présidence » et « vice-présidence ») ;
- l'identification d'exercices pratiques pour explorer la participation de la DGPC comme co-chef de file, aux côtés des ministères sectoriels, dans le cadre des neuf fonctions de secours d'urgence du plan national de gestion des urgences ;
- la prise en compte, pour la finalisation du PGES, de l'ajout d'une liste d'institutions socio-médicales facilitant le référencement des survivantes potentielles de VBG ;
- la confirmation qu'un Plan de gestion intégrée des pestes (PGIP) pourrait être requis pour les activités des secteurs agricole et de sécurité alimentaire, selon les besoins identifiés lors d'une activation ;
- la clarification des modalités de financement rétroactif et du plafond annuel de 10 % des fonds non engagés du portefeuille de la Banque mondiale en Haïti.

Les suggestions relatives à l'appui des spécialistes sectoriels à l'UCE pour la passation des marchés, ainsi qu'à l'élaboration de PGES opérationnels propres à chaque activation, ont par ailleurs été notées pour examen dans l'organisation future des capacités de mise en œuvre du CERP.

**Conclusions sur la perception du projet par les participants**

Dans l'ensemble, les parties prenantes consultées ont exprimé une perception favorable du projet et de ses instruments de préparation (Manuel, PGES, PMPP), soulignant la pertinence d'un mécanisme structuré, multisectoriel et rapide de réponse aux urgences pour Haïti. Les échanges ont permis de constater une bonne compréhension générale des objectifs du CERP et de ses modalités d'activation,



Official Use Only

ainsi qu'une volonté affirmée des institutions sectorielles de s'impliquer activement dans sa mise en œuvre.

Les préoccupations exprimées ont surtout porté sur des aspects de gouvernance et de coordination institutionnelle (statut de l'UCE, répartition des rôles entre les ministères sectoriels et la DGPC), sur les délais associés à certaines étapes d'activation (notamment l'obtention de la non-objection de la Banque mondiale et le financement rétroactif), ainsi que sur la nécessité d'opérationnaliser davantage certaines mesures du PGES. Ces préoccupations ont fait l'objet de clarifications et, dans plusieurs cas, d'ajustements concrets aux documents du projet, tel que présenté ci-dessus.

Ce processus itératif de consultation et d'intégration des retours confirme l'adhésion des parties prenantes au principe d'un mécanisme contingent de réponse aux urgences, et témoigne de leur engagement à poursuivre leur collaboration lors des phases ultérieures de mise en œuvre et d'activation du CERP.

**Appendices**

**Liste de présence signée par les participants en présentiel du 29 juin au 1er juillet 2026**



Official Use Only

**Projet de Réponse d'Urgence Contingente (CERP) en Haïti**

**Agenda de la mission technique du Manuel d'Opérations et de réalisation d'une simulation d'activation du CERP**

**Du 29 juin au 1er juillet 2026**

| ET NOMS | INSTITUTIONS | FONCTIONS | TELEPHONES | EMAIL | SIGN |
|---|---|---|---|---|---|
| Junior François | UCE/MTPTC | Resp. Sv. EV | | | |
| Jean-Michel SABBAT | UCP/MDCT | Coord. Formation & Renf. Institutionn. | | | |
| Clarel TERMIDOR | UEP/MENFP | Directeur - Adj | | | |
| Epaphrodit VERTY | UGP/MENFP | Resp. E&S | | | |
| RENFORT Anes | MARNDR/DARSA | Spécialiste Tech. IngPV. | | | |
| Musa Pierre | MDE/MARNDR/DPFRT | Resp Pôles et Commercialisation | | | |
| Patrick Jules | UCP/MSPP | Directeur des Opérations | | | |
| Sherley GERMAIN | UGP/MAST | Directrice Opérations | | | |
| Claudy Louis | UEP/MAST, PSA, TSB | Coord. Adj/UEP | | | |
| Gilbert THELUSMA | UCE/MTPTC | Resp. gest° Env. | | | |
| Edzer Espérance | UCE/MTPTC | Co-Resp. de Projet | | | |
| Jean Colson Stimphat | UCE/MTPTC | Ingénieur de S. Tech. | | | |
| Jean Bad Beaupoint | UCE/MTPTC | Spéc. Pas. Marché | | | |
| Retterford Augustin | UCE/MTPTC | Coord. trvx additionnels | | | |
| Arnold AFRICOT | UCE/MTPTC | Sp. E&S | | | |
| Ramon ADRIEN | UCE/MTPTC | Assistant-Coord. Resp. Pass. Marché | | | |
| Robenson Jonas LEGER | UCE/MTPTC | Coordonnateur Général | | | |



Official Use Only

**Projet de Réponse d'Urgence Contingente (CERP) en Haïti**

**Agenda de la mission technique du Manuel d'Opérations et de réalisation d'une simulation d'activation du CERP**

**Du 29 juin au 1er juillet 2026**

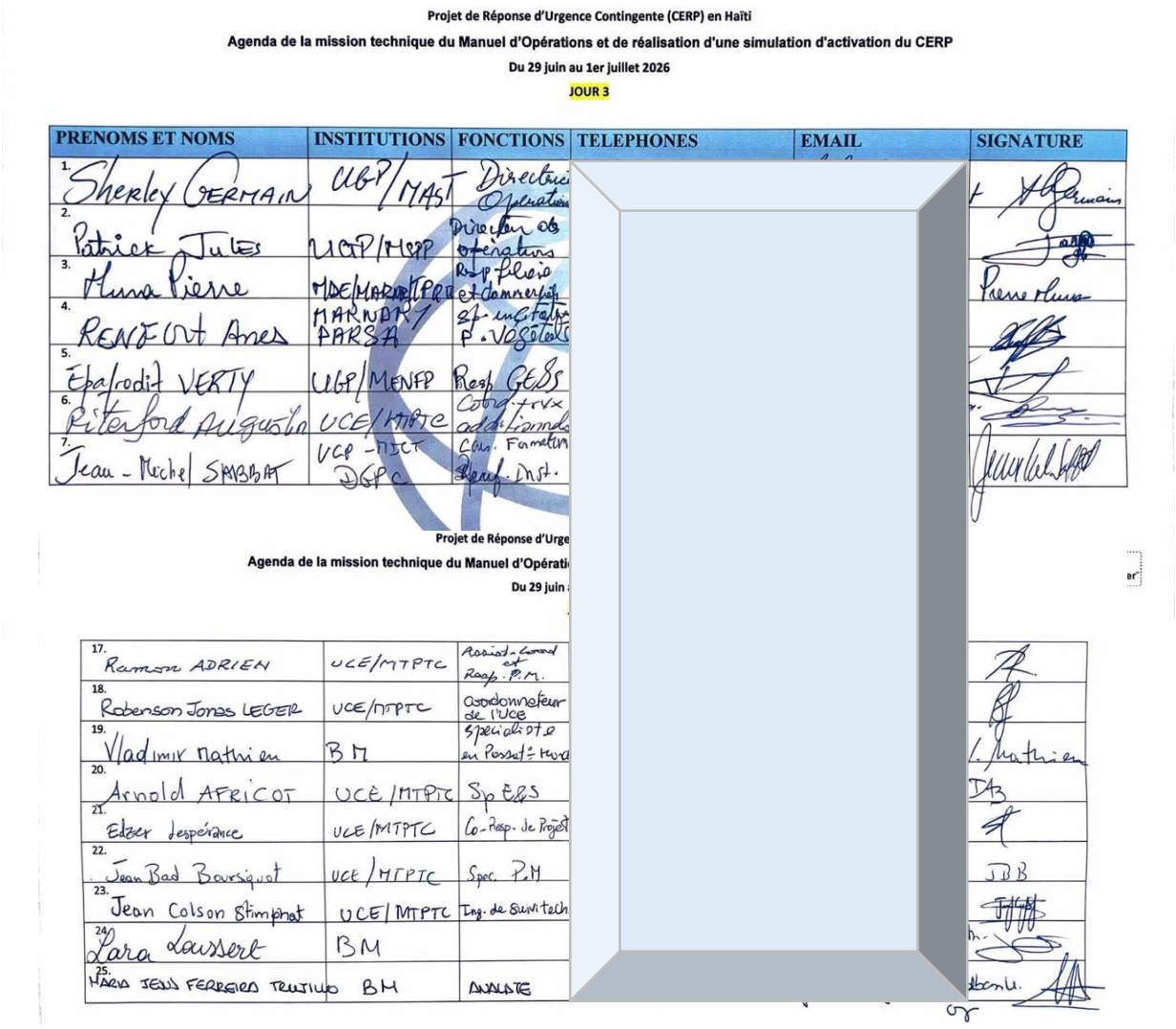
**JOUR 2**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 17. Pierre Thomas | MDE/MARNDR/MPRE | Spécialiste Filière Petro. | | | |
| 18. Sherley GERMAIN | UGP/MAST | Directrice Op. | | | |
| 19. Claudy Louis | UEP/MAST, PSAT, TSR | Coord. Adj UEP | | | |
| 20. Lara Laussert | Banque mondiale | | | | |
| 21. Viviana Sandoval | Banque mondiale | Consultant | | | |
| 22. Philipp Petermann | " | Spécialiste Environ. | | | |
| 23. MARIA JESUS FERREIRA TRUJILLO | " | ANALYSTE | | | |
| 24. ULRICH ASSANVI C'ON | Banque mondiale | Spécialiste Senior gestion risque de désastre | | | |
| 25. Clarel TERMIDOR | UEP/MENFP | Directeur Adj | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. Robenson Jonas LEGER | UCE/MTPTC | Coordonnateur | | | |
| 9. Patrick JULES | UCP/MSPP | Directeur des opérations | | | |
| 10. Arnold AFRICOT | UCE/MTPTC | Sp ERS | | | |
| 11. Colbert THELUSMA | UCE/MTPTC | Resp Sp E | | | |
| 12. Pierre Emmanuel | DGPC | D.G | | | |
| 13. Bastia Guerchange | DGPC | D.C | | | |
| 14. | | | | | |
| 15. | | | | | |
| 16. | | | | | |



Official Use Only



Projet de Réponse d'Urgence Contingente (CERP) en Haïti

Agenda de la mission technique du Manuel d'Opérations et de réalisation d'une simulation d'activation du CERP

Du 29 juin au 1er juillet 2026

JOUR 3

| PRENOMS ET NOMS | INSTITUTIONS | FONCTIONS | TELEPHONES | EMAIL | SIGNATURE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Sherley GERMAIN | UGP/MAST | Directrice Opérations | | | |
| 2. Patrick Jules | UGP/MSPP | Directeur des Opérations | | | |
| 3. Musa Pierre | MDE/MARNDR/ | Resp. Pôle Inv. et Commerciali | | | |
| 4. RENECUT Ames | MARNDR/ PARSA | Sp. en Gestion P. Vulnérables | | | |
| 5. Ephrodit VERTY | UGP/MENFP | Resp. GESS | | | |
| 6. Riterford Augustin | UCE/MTPTC | Coord. TVX addt. Travaux | | | |
| 7. Jean-Michel SAINBAT | UCP-MICT DGPC | Cons. Formation Spécialiste Inst. | | | |

Projet de Réponse d'Urge

Agenda de la mission technique du Manuel d'Opérati

Du 29 juin

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 17. Ramon ADRIEN | UCE/MTPTC | Assist.-Comptable et Resp. P.M. | | | |
| 18. Robenson Jonas LEGER | UCE/MTPTC | Coordonnateur de l'UCE | | | |
| 19. Vladimir Mathieu | BM | Spécialiste en Passation de Marché | | | |
| 20. Arnold AFRICOT | UCE/MTPTC | Sp. E&S | | | |
| 21. Elzer Espérance | UCE/MTPTC | Co-Resp. de Projet | | | |
| 22. Jean Bad Boursiquot | UCE/MTPTC | Spec. P.M | | | |
| 23. Jean Colson Stimphat | UCE/MTPTC | Ing. de Suivi-tech | | | |
| 24. Lara Laussert | BM | | | | |
| 25. MARIA JESS FERREIRA TRUJILLO | BM | ANALYSTE | | | |

**Quelques photos des consultations du 29 juin au 30 juillet 2026**



Official Use Only

Official Use Only

# Annexe 2. Fonctionnement du « 8677 »

**FONCTIONNEMENT DU « 8677 »**

**Mécanisme de Gestion des Plaintes VBG / EAS / HS**

*Unité Centrale d'Exécution (UCE) - Conforme aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale*

## I. CONTEXTE NORMATIF ET OBJECTIFS

L'Unité Centrale d'Exécution (UCE) met en œuvre des projets financés par la Banque mondiale dans le respect du Cadre Environnemental et Social (CES) et des Normes Environnementales et Sociales (NES). Ces normes imposent la mise en place de mécanismes efficaces pour prévenir, détecter et traiter les risques liés aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) ainsi qu'au Harcèlement Sexuel (HS). Tout manquement à ces normes est susceptible d'entraîner la suspension du financement du projet.

La gestion de ces plaintes ne répond pas uniquement à une obligation de conformité : elle vise avant tout à garantir la protection des survivantes, préserver leur dignité, assurer un accès rapide à des services spécialisés et renforcer la confiance des communautés envers les mécanismes de recours mis en place par le projet.

Le présent document décrit le fonctionnement du numéro court **8677**, principal point d'entrée du mécanisme de gestion des plaintes VBG/EAS/HS de l'UCE. Il précise les rôles des différents acteurs, les modalités de traitement des plaintes ainsi que les principes garantissant une prise en charge respectueuse des droits, de la dignité et de la sécurité des survivantes.

### A. Fondements normatifs

Le dispositif s'appuie sur quatre Normes Environnementales et Sociales de la Banque mondiale :

- NES n° 1 – Évaluation et Gestion des Risques : Elle exige l'identification, l'évaluation et la gestion des risques environnementaux et sociaux susceptibles d'être générés par les projets, y compris les risques liés aux VBG/EAS/HS.
- NES n° 2 – Emploi et Conditions de Travail : De cette norme émane le Code de Conduite qui doit être signé par tout le personnel du chantier qui confirme le mécanisme de plainte interne et la déclaration de tolérance zéro sur les chantiers notamment à travers la prévention des comportements inappropriés sur les lieux de travail.
- NES n° 4 – Santé et Sécurité des Populations : impose le déploiement d'outils pour protéger les communautés contre les risques VBG liés à l'afflux de main-d'œuvre afin de réduire les impacts pouvant résulter de la présence des travailleurs dans les communautés.
- NES n° 10 – Mobilisation des Parties Prenantes : exige l'inclusion systématique des femmes dans toutes les consultations communautaires et garantit l'existence de mécanismes de plaintes accessibles à toutes les parties prenantes.

Ces fondements normatifs orientent l'ensemble du mécanisme de gestion des plaintes VBG/EAS/HS et se traduisent par des objectifs opérationnels précis.

### B. Objectifs du mécanisme

Le mécanisme de gestion des plaintes VBG/EAS/HS poursuit cinq objectifs complémentaires :

- Prévenir les risques de VBG/EAS/HS associés aux activités des projets ;
- Offrir aux survivantes un accès rapide, confidentiel et sécurisé aux services spécialisés ;
- Garantir une réponse coordonnée entre les différents acteurs concernés ;
- Assurer la conformité des projets avec les exigences du CES de la Banque mondiale ;
- Améliorer continuellement les dispositifs de prévention grâce à l'analyse des données non identifiables.
- Renforcer la confiance des communautés envers les projets financés par la Banque mondiale.

Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le mécanisme est conçu autour des principes directeurs suivants, qui orientent l'ensemble des interventions réalisées dans le cadre de la gestion des plaintes :



Official Use Only

✓ Équité
✓ Objectivité
✓ Accessibilité
✓ Réactivité
✓ Rapidité
✓ Inclusion

## II. LE NUMÉRO COURT « 8677 » : OUTIL CLÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

### A. Origine et mise en place

Dans le but de faciliter l'accès des survivantes aux prestataires spécialisés en VBG, l'UCE a engagé des démarches auprès de la CONATEL (Conseil National des Télécommunications) pour l'obtention d'un numéro court dédié. Ce numéro **« 8677 »** a été programmé par les deux opérateurs de services téléphoniques disponibles sur le territoire national, assurant ainsi une couverture maximale.

Il ne s'agit pas d'une ligne d'enquête ni d'un service chargé d'établir les responsabilités. Son rôle est exclusivement d'assurer une orientation rapide des survivantes vers les prestataires compétents, dans une approche respectueuse des droits humains et du principe de confidentialité. Sa diffusion a été assurée par la distribution d'affiches et de roll-up aux responsables des firmes partenaires et aux prestataires spécialisés. Le **8677** constitue avant tout un mécanisme humanitaire de protection des survivantes. Il privilégie l'accès aux soins d'urgences des 72 heures, à la sécurité et à l'accompagnement plutôt que la recherche de responsabilités.

### B. Caractéristiques du service

- Service entièrement gratuit pour les utilisateurs(trices)
- Disponible 24h/24, 7j/7, en tout temps
- Accessible depuis les deux réseaux téléphoniques nationaux
- Strictement confidentiel : aucune information identifiable divulguée sans consentement éclairé de la survivante
- Multifonctionnel : point d'entrée, orientation, référencement et notification
- Accessible à toutes personnes grâce à la possibilité de communiquer directement avec un prestataire.
- Intégré au mécanisme officiel de gestion des plaintes de l'UCE.

### C. Quatre fonctions opérationnelles

#### 1. Accès à des points d'entrée sûrs

Permettre aux survivantes d'accéder à plusieurs points d'entrée confirmés comme sûrs et adaptés à leurs besoins. Cette multiplicité des voies d'accès est essentielle pour éviter que les victimes ne renoncent à signaler en raison d'obstacles pratiques ou de crainte de stigmatisation.

#### 2. Mise en lien et référencement

Permettre aux prestataires spécialisés de tisser des liens entre les survivantes et les services VBG (médicaux, psychosociaux, juridiques), y compris vers le système judiciaire national, uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. La survivante peut à tout moment arrêter le processus administratif et/ou saisir la justice indépendamment.

#### 3. Communication rapide vers l'UCE

Permettre aux prestataires de notifier l'UCE dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte EAS/HS, conformément aux exigences de la Banque mondiale. Seules des informations non identifiables (type de cas, âge, sexe, lien présumé avec le projet) sont transmises à ce stade.



Official Use Only

### 4. Vérification et notification de la Banque mondiale

Faciliter le relais vers une équipe dédiée de l'UCE chargée d'évaluer l'existence d'un lien plausible entre l'incident signalé et les activités du projet, conformément aux procédures établies par la Banque mondiale et dans le respect des principes de confidentialité ainsi que de l'approche centrée sur les survivantes. Cette évaluation a pour seul objectif de déterminer si l'incident relève du mécanisme de gestion des plaintes du projet et doit être notifié à la Banque mondiale. Elle ne constitue ni une enquête administrative ni une procédure judiciaire et ne vise, en aucun cas, à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, cette responsabilité relevant exclusivement des autorités judiciaires compétentes.

## III. PARCOURS D'UNE PLAINTE VBG/EAS/HS

Le schéma ci-dessous illustre les étapes du traitement d'une plainte, de l'incident initial jusqu'au suivi de la survivante, en garantissant à chaque étape confidentialité et nivèlement sur ses besoins.

| **INCIDENT** |
|---|
| Contact du « 8677 » |
| Réception par le Prestataire spécialisé |
| Évaluation immédiate des besoins & Consentement éclairé |
| Référencement vers les services (médical / psychosocial / juridique) |
| Notification non identifiable à l'UCE (< 24 h) |
| Vérification du lien avec le projet par l'UCE |
| Notification à la Banque mondiale |
| **Suivi continu de la survivante par le prestataire** |

À chacune des étapes du processus, la confidentialité, le consentement éclairé et le principe de ne pas nuire demeurent prioritaires.

## IV. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS

### A. Rôle de l'UCE et des prestataires

L'UCE est l'entité responsable de la mise en œuvre globale du mécanisme. Ne pouvant assurer directement et en permanence la gestion des cas sur l'ensemble des chantiers, elle s'appuie sur des prestataires spécialisés en VBG implantés au plus près des communautés d'intervention.

Cette approche de proximité garantit une plus grande accessibilité pour les survivantes, y compris pour les personnes non alphabétisées ou éloignées des centres urbains, et favorise l'instauration d'un climat de confiance indispensable au signalement des cas.

### B. Tableau des responsabilités par acteur

| Acteur | Responsabilités principales | Niveau d'intervention |
|---|---|---|
| UCE | • Coordination générale du mécanisme<br>• Vérification du lien des plaintes avec le projet<br>• Notification de la Banque mondiale dans les délais<br>• Suivi et amélioration continue du dispositif | • Coordination stratégique et supervision |



Official Use Only

| Acteur | Responsabilités principales | Niveau d'intervention |
|---|---|---|
| Prestataire spécialisé | • Réception, écoute et orientation des survivantes<br>• Référencement vers les services spécialisés<br>• Notification à l'UCE (< 24 h)<br>• Accompagnement continu de la survivante | • Première ligne de réponse |
| Banque mondiale | • Suivi du respect des NES et du CES<br>• Appui technique et supervision | • Supervision et conformité |
| Entreprises / Firmes | • Application et diffusion du Code de conduite<br>• Coopération avec le mécanisme de plainte | • Prévention et application des mesures |
| Communautés | • Utilisation du numéro 8677<br>• Participation aux consultations communautaires | • Signalement et participation communautaire |

## V. PRISE EN CHARGE DES SURVIVANTES

### A. Types de services disponibles

La prise en charge vise à répondre aux besoins immédiats et à plus long terme des survivantes. Elle est assurée uniquement avec leur consentement libre et éclairé, dans le respect de leur rythme, de leur sécurité et de leur autonomie décisionnelle.

| Type de service | Contenu |
|---|---|
| Médical (< 72 h) | • Premiers soins et traitements post-agression<br>• Prophylaxie post-exposition (PPE)<br>• Contraception d'urgence<br>• Examens médicaux nécessaires |
| Psychosocial | • Premiers secours psychologiques.<br>• Réduction des conséquences psychologiques immédiates<br>• Renforcement de la résilience<br>• Accompagnement dans le processus de rétablissement |
| Protection physique | • Plan de sécurité personnalisé<br>• Hébergement sécurisé si nécessaire<br>• Élaboration d'un plan individualisé de sécurité |
| Juridique | • Information sur les droits de la survivante<br>• Information sur les procédures judiciaires sans obligation de porter plainte<br>• Accompagnement dans les démarches auprès des autorités<br>• Orientation vers les services judiciaires compétents |

### B. Harmonisation de la formation des prestataires

L'UCE s'est attachée à harmoniser la formation de l'ensemble des prestataires identifiés. Cette formation couvre :

- Les procédures spécifiques de réception et de traitement des plaintes VBG ;
- Le principe de confidentialité, épine dorsale du traitement des cas EAS/HS ;
- L'approche centrée sur les survivantes : écoute active, non-jugement, respect du consentement ;
- Les procédures de référencement vers les services médicaux, psychosociaux et juridiques ;
- Les outils de rapportage et les délais à respecter.
- Gestion des risques de revictimisation.
- Communication éthique avec les survivantes.



Official Use Only

> *Principe de confidentialité : En matière d'EAS/HS, seul le prestataire a accès aux informations identifiables*
> *concernant la plaignante. Seules des données non identifiables (type de cas, lien présumé avec le projet, âge et sexe) sont partagées avec l'UCE et la Banque mondiale.*

Le respect des délais constitue une exigence essentielle pour garantir une réponse rapide, protéger les survivantes et assurer la conformité du mécanisme avec les exigences de la Banque mondiale.

## VI. TABLEAU DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

| Étape | Délai |
|---|---|
| Écoute et réception de la plainte | Immédiate |
| Orientation médicale urgente | Idéalement < 72 heures |
| Notification à l'UCE | < 24 heures |
| Vérification du lien avec le projet | Dès réception de la notification |
| Notification à la Banque mondiale | Selon exigences contractuelles |
| Clôture administrative du dossier | 8 semaines à compter de la date de la réception de la plainte |

## VII. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MÉCANISME

### A. Approche centrée sur les survivantes

Toute intervention dans le cadre d'une plainte VBG/EAS/HS repose sur quatre principes fondamentaux :

- Respect de la dignité de la survivante ;
- Respect de son consentement libre et éclairé ;
- Confidentialité absolue des informations identifiables ;
- Sécurité physique, psychologique et sociale de la survivante.

La survivante demeure libre d'accepter ou de refuser les services proposés, d'interrompre sa prise en charge à tout moment, et de porter plainte auprès des autorités judiciaires indépendamment du processus administratif.

### B. Principe de ne pas nuire

Toutes les interventions réalisées dans le cadre du mécanisme doivent éviter d'exposer davantage la survivante à des risques supplémentaires. Ainsi :

- Aucune information identifiable n'est divulguée sans consentement ;
- Les entretiens sont réalisés dans des conditions garantissant la confidentialité ;
- Les survivantes ne sont jamais contraintes de répéter inutilement leur récit ;
- Toute action susceptible d'accroître les risques de représailles est proscrite.

### C. Principe de non-discrimination

Le mécanisme est accessible sans discrimination, notamment fondée sur :



Official Use Only

- Le sexe, l'âge, le handicap ;
- La religion, l'origine, l'appartenance politique ;
- L'orientation sexuelle, le statut socio-économique.

### D. Limites du mécanisme

Il est essentiel de souligner ce que le mécanisme de gestion des plaintes ne fait pas :

- Il ne remplace pas les autorités judiciaires compétentes ;
- Il ne détermine pas la culpabilité d'un auteur présumé ;
- Il ne conditionne jamais l'accès aux services au dépôt d'une plainte judiciaire ;
- Il respecte en permanence les décisions et le rythme de la survivante.

Le mécanisme constitue un dispositif administratif de protection et d'orientation. Il ne se substitue jamais aux institutions judiciaires ou policières compétentes.

### E. Principe de redevabilité

Les personnes utilisant le mécanisme ont le droit de recevoir une information claire sur le fonctionnement du dispositif, les services disponibles et l'évolution de leur dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

## CONCLUSION

Le numéro court **8677** illustre l'engagement de l'UCE à placer la protection des personnes au cœur de la mise en œuvre des projets financés par la Banque Mondiale. Plus qu'un simple dispositif de signalement, il constitue un mécanisme intégré de prévention, d'orientation, de référencement et de coordination permettant de garantir une réponse rapide, confidentielle et respectueuse des droits des survivantes.

L'efficacité durable du mécanisme : la qualité de la formation des prestataires, la rigueur dans le respect de la confidentialité, et l'ancrage communautaire des services de prise en charge. Cette complémentarité contribue à renforcer la prévention des violences, à favoriser un environnement de travail et de vie plus sûr, et à assurer la conformité des projets avec les exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

Au-delà du respect des exigences du Cadre Environnemental et Social, le fonctionnement du **8677** traduit la volonté de l'UCE de promouvoir une culture institutionnelle fondée sur la prévention, le respect des droits humains, la responsabilité et la protection des personnes les plus vulnérables. Le mécanisme contribue ainsi à renforcer durablement la crédibilité des projets, la confiance des communautés, la prévention des violences et la conformité avec les exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

> *Document élaboré par l'UCE*
> *Conforme au Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale*
> *et à la Note de Bonnes Pratiques sur l'EAS/HS.*



Official Use Only

Official Use Only