

# REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur - Fraternité - Justice



## MINISTÈRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

### AMELIORATION DE LA QUALITE, DES RESULTATS ET DE L'ACCES A L'ÉDUCATION POUR TOUS EN MAURITANIE (IQRAA- P509243)

## PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)



## Rapport Final

Mars 2026

## Table des matières

<b>1. Introduction / Description du projet.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Composantes du financement des Projets d'Investissements .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Bénéficiaires du programme .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Objectif/ Description du plan de mobilisation .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Analyse et identification des parties prenantes .....</b>	<b>8</b>
5.1. Méthodologie .....	8
5.2. Parties prenantes et autres parties intéressées.....	8
5.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables .....	9
5.4. Synthèse des parties prenantes .....	10
<b>6. Programme de mobilisation des parties prenantes.....</b>	<b>11</b>
6.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet .....	11
6.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	13
6.3. Plan de mobilisation des parties prenantes .....	15
6.4. Information des parties prenantes.....	18
<b>7. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes .....</b>	<b>18</b>
<b>8. Mécanisme de gestion des plaintes.....</b>	<b>19</b>
8.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes .....	19
<b>9. Suivi et rapports .....</b>	<b>22</b>
9.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP .....	22
9.2. Rapport aux groupes de parties prenantes.....	22
<b>10. Conclusion.....</b>	<b>23</b>
<i>Annexe 1 : Fiche d'enregistrement d'une plainte.....</i>	<i>24</i>
<i>Annexe 2 : Fiche d'accord.....</i>	<i>26</i>
<i>Annexe 3 – Registre des plaintes .....</i>	<i>27</i>

## Liste des acronymes

AT	: Assistance Technique
ARMP	: Agence de Régulation des Marchés Publiques
BM	: Banque Mondiale
CES	: Cadre environnemental et social de la Banque mondiale
COGES	: Comités de Gestion Scolaire
CND	: Contribution Nationale Déterminée
DAF	: Direction des Affaires Financières
DGPCE	: Direction Générale de la Prévision, des Politiques et des Coopérations Économiques
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
FTP	: Partenaires Techniques et Financiers
HS	: Harcèlement Sexuel
IQRAA	: Programme d'amélioration de la qualité, des résultats et de l'accès à l'éducation pour tous en Mauritanie
IPF	: Financement des Projets d'Investissements
MASEF	: Ministère de l'Action Sociale de l'enfance et de la Famille
MEDD	: Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MESRS	: Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
MEF	: Ministère l'Economie et des Finances
MGP	: Mécanisme de Gestion des plaintes
NES	: Normes Environnementales et Sociales
ODD	: Objectifs du Développement Durable
ONGs	: Organisation Non Gouvernementale
PEES	: Plan d'engagement environnemental et social
PASEB	: Projet d'Appui au Secteur Educatif de Base
PforR	: Programme basé sur les résultats (Program for Results)
PGMO	: Procédure de gestion de la Main d'œuvre
PMPP	: Plan de mobilisation des parties prenantes
STAM	: Science, Technologie, Ingénierie, et Mathématiques
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violences Basées sur le Genre

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1</b> : Identification des parties prenantes.....	9
<b>Tableau 2</b> : Groupes vulnérables et leurs obstacles à l'information et aux autres avantages du projet.....	9
<b>Tableau 3</b> : Synthèse des parties prenantes .....	10
<b>Tableau 4</b> : Différentes méthodes d'engagement proposées pour couvrir les différents besoins des parties prenantes .....	13
<b>Tableau 5</b> : Synthèse du PMPP .....	15
<b>Tableau 6</b> : Budget du PMPP du projet IQRAA.....	18
<b>Tableau 6</b> : Mécanisme de gestion des plaintes proposé pour le projet IQRAA .....	19

## 1. Introduction / Description du projet

Le programme d'amélioration de la qualité, des résultats et de l'accès à l'éducation pour tous en Mauritanie (IQRAA- P509243) a pour objectif de développement (ODP) d'améliorer la qualité de l'éducation de base et accroître l'accès à l'éducation secondaire, en particulier parmi les adolescentes à travers trois domaines de résultats : (i) améliorer la qualité de l'éducation de base ; (ii) accroître l'accès à l'éducation secondaire et particulièrement pour les adolescentes et (iii) renforcer la gouvernance du système éducatif en Mauritanie.

Les efforts du programme se concentreront sur l'amélioration de l'efficacité des enseignants et l'élargissement de l'accès aux programmes STEM<sup>1</sup> afin de moderniser les méthodes d'apprentissage, améliorer les ressources pédagogiques et garantir de meilleures conditions de santé et d'hygiène scolaires. Le programme vise à réduire les disparités, doter les enfants des compétences nécessaires au développement économique et social de la Mauritanie et offrir un avenir meilleur à tous les enfants mauritaniens tout en veillant à ce qu'ils soient bien préparés pour l'enseignement supérieur et les opportunités d'emploi compétitives.

Ce programme basé sur les résultats (PforR) sera soutenu par des activités d'Assistance Technique dans le Cadre de la Composante de Financement des Projets d'Investissement (IPF). Cette AT vise à garantir que les acteurs de la mise en œuvre disposent des capacités nécessaires pour mettre en œuvre, suivre et rendre compte efficacement du programme proposé. Étant donné que ce programme sera le premier PforR pour le secteur de l'éducation en Mauritanie, l'AT se concentrera sur la garantie que les acteurs et les parties prenantes pertinents de la mise en œuvre du programme soient bien formés à cette approche axée sur les résultats.

Les activités d'assistance technique et de renforcement des capacités dans le cadre de l'IPF n'impliquent aucun travail civil, acquisition de terres ou restriction d'accès aux ressources, et par conséquent, la classification de risque environnemental et social est faible.

Le présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) concerne les activités d'Assistance Technique (AT) dans le cadre de la composante de Financement des Projets d'Investissement (IPF).

Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 relatives à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

---

<sup>1</sup> Science, Technologie, Ingénierie, et Mathématiques

## 2. Composantes du financement des Projets d'Investissements

La composante IPF est stratégiquement conçue pour soutenir et financer des intrants essentiels qui renforcent l'environnement favorable aux résultats et facilitent la mise en œuvre du Programme. Cette composante est cruciale car la transition vers la gestion basée sur la performance aura un impact significatif sur la planification budgétaire sectorielle et la mise en œuvre de la gestion financière publique. A cet effet une assistance technique sera fournie pour :

- Le développement du système, avec un accent particulier sur le soutien à la création d'une agence nationale de la petite enfance, la révision des normes de qualité existantes pour la petite enfance, la promotion de l'apprentissage par le jeu, et sur le développement d'un programme familial intégrant la formation aux compétences de base et sensibilisant à la stimulation précoce, à la nutrition, au développement de la petite enfance et aux violences basées sur le genre.
- L'expansion des leçons scriptées aux classes supérieures de l'enseignement primaire, suite aux pilotes réussis, le programme pilote sur l'inclusion de l'EduTainment et de l'IA dans les programmes d'alphabétisation et de calcul et le développement d'un système d'évaluation des apprentissages robuste pour garantir des données de qualité permettant de mesurer efficacement la pauvreté en matière d'apprentissage conformément au cadre de suivi des objectifs de développement durable (ODD). Elle intégrera également les questions de genre dans les interventions du MERSE, en promouvant l'équité dans la mise en œuvre des programmes.
- Le développement de sessions de soutien éducatif ciblées répondant aux besoins spécifiques des garçons et des filles, informées par une étude diagnostique sur le genre financée par le Programme, pour mieux comprendre et atténuer les taux de décrochage scolaire croissants chez les garçons.
- Le renforcement des capacités et le soutien opérationnel, garantissant des ressources humaines, des ressources opérationnelles et des audits externes adéquats pour une gestion fluide et responsable du Programme.
- Le développement d'un manuel d'opérations du Programme et d'un cadre complet de suivi et d'évaluation (S&E) incluant la collecte des retours des bénéficiaires via des enquêtes ad hoc.
- L'assistance technique aux ministères sectoriels pour améliorer la gestion sectorielle, en ciblant spécifiquement la Direction des Affaires Financières (DAF) et l'Inspection Générale.

De plus, la composante aidera le Ministère de l'Education et de la Réforme du Système Educatif (MERSE) et le ministère de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Famille (MASEF) à diffuser et communiquer les recommandations issues des examens sectoriels et des évaluations des réformes, en assurant l'engagement des parties prenantes dans le processus de réforme.

Les efforts de renforcement des capacités se concentreront sur le déploiement rapide d'un suivi et d'une analyse des données de haute qualité, sur la gestion stratégique du changement et sur les actions de communication pour favoriser l'adhésion et le soutien au Programme. Enfin, une provision est prévue pour d'autres dépenses essentielles mais non spécifiées afin d'assurer une flexibilité opérationnelle et une réactivité aux besoins évolutifs pendant la mise en œuvre.

### **3. Bénéficiaires du programme**

Le programme bénéficiera à plus d'un million d'élèves comme suit :

- Au niveau préscolaire, le programme cible 100 000 enfants de cinq ans, leur offrant une expérience préscolaire d'un an pour établir une base éducative solide.
- Au niveau primaire, le programme impacte environ 750 000 élèves en améliorant la qualité des services éducatifs et en facilitant une plus grande transition vers l'éducation secondaire.
- Dans les zones accueillant des réfugiés, le Programme devrait également bénéficier à environ 30 000 enfants réfugiés grâce à un meilleur accès et à une transition facilitée vers le système éducatif national, ainsi qu'à quelque 50 000 enfants issus des communautés hôtes grâce à un renforcement de la prestation des services éducatifs dans les mêmes établissements et localités.
- Au niveau secondaire, le programme bénéficie à environ 200 000 élèves, dont 30 000 filles qui recevront un soutien pédagogique, des incitations financières et bénéficieront d'une infrastructure sensible au genre pour promouvoir l'inclusivité et encourager leur participation continue.

De plus, plus de 40 000 élèves bénéficieront d'une infrastructure scolaire accessible et améliorée à la fois au niveau secondaire inférieur et supérieur.

Le programme permettra aux éducateurs de disposer des outils et des ressources nécessaires pour améliorer la qualité de l'enseignement et les résultats des élèves. Il permettra également d'améliorer la gouvernance du secteur, en bénéficiant à tous les acteurs de l'éducation en optimisant la valeur des dépenses éducatives.

Dans l'ensemble, le programme vise à favoriser un environnement éducatif inclusif et équitable qui soutient les besoins diversifiés de tous les bénéficiaires ; et s'efforce de créer un système éducatif plus efficace, transparent et participatif qui soutient à la fois les éducateurs et la communauté au sens large.

### **4. Objectif / Description du plan de mobilisation**

L'objectif global de ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

## 5. Analyse et identification des parties prenantes

### 5.1. Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, la mise en œuvre de la composante IPF de IQRAA appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- *Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet* : Des consultations publiques sur le projet IQRAA seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
- *Participation éclairée et retour d'information* : Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- *Inclusivité et sensibilité* : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.

### 5.2. Parties prenantes et autres parties intéressées

Les parties concernées (tableau 1) comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie :

- Ministère de l'Economie et des Finances
- Ministère en charge de l'Education et de la Réforme du Système Educatif ;
- Ministère en charge de l'Action Sociale de l'enfance et de la Famille
- Le personnel enseignant ;
- La chaîne d'encadrement (inspecteurs, conseillers, administration centrale) ; ceux-ci peuvent provenir de tous les niveaux de l'administration scolaire ;
- Les élèves du préscolaire, primaire et secondaire ;
- Communautés/Habitants situés à proximité des écoles primaires et secondaires ;
- Promoteurs des écoles privées ;
- Les travailleurs communautaires intervenant dans les écoles ;

Les parties prenantes du projet comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées.

- Agence de Régulation des Marchés Publiques, ARMP ;
- Les communes se trouvant dans la zone couverte par le programme
- Coordination du projet PASEB ;

- Direction de l’Evaluation et du Contrôle Environnemental (MEDD) ;
- Les ONG et associations de la société civile travaillant dans le secteur de l’éducation ;
- Les autorités administratives déconcentrées ;
- Les collectivités territoriales à qui la compétence de l’éducation leur est transférée ;
- Les syndicats du secteur de l’éducation ;
- Les organisations de Parents d’élèves (Associations, Fédérations et Union) ;
- Les Organisations communautaires (Comités de gestion d’école et Conseils de gestion des établissements) ;
- Les entreprises contractantes du projet (le choix des entreprises sera fait sur la base des critères définis dans les DAO).

Tableau 1 : Identification des parties prenantes

Parties prenantes susceptibles d’être affectées, directement ou indirectement, par les résultats de la mise en œuvre de Projet	Parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du Projet	Acteurs exerçant une influence sur la mise en œuvre du Projet
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ministère de l’Education et de la Réforme du Système Educatif (MERSE)</li> <li>➤ Ministère de l’Action Sociale de l’enfance et de la Famille (MASEF),</li> <li>➤ Ministère en charge de la Formation Professionnelle,</li> <li>➤ Ministère en charge de l’Environnement et du Développement Durable (MEDD),</li> <li>➤ Le personnel enseignant ;</li> <li>➤ La chaîne d’encadrement (inspecteurs, conseillers, administration centrale);</li> <li>➤ Les élèves ;</li> <li>➤ Communautés/Habitants situés à proximité des écoles primaires et secondaires ;</li> <li>➤ Promoteurs des écoles privées ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ UGP-PASEB,</li> <li>➤ DECE</li> <li>➤ Le public (Les contribuables individuels et les consommateurs des services gouvernementaux</li> <li>➤ Petites et moyennes entreprises et public contribuable</li> <li>➤ ARMP</li> <li>➤ Contractants</li> <li>➤ Les syndicats du secteur de l’éducation ;</li> <li>➤ Les organisations de Parents d’élèves (Associations, Fédérations et Union) ;</li> <li>➤ Les Organisations communautaires (Comités de gestion d’école et Conseils de gestion des établissements) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Banque Mondiale,</li> <li>➤ Ministère de l’Economie et des Finance,</li> <li>➤ ONG actives dans le domaine du Social, de l’éducation, etc.</li> </ul>

### 5.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s’y limiter, les groupes suivants (tableau 2) :

Tableau 2 : Groupes vulnérables et leurs obstacles à l’information et aux autres avantages du projet

Groupes vulnérables	Obstacles à l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les élèves (garçons et filles de 6 à 14 ans) exposés aux risques EAS dans le système éducatif ;</li> <li>• Les élèves vivant avec un handicap et leurs soignants ;</li> <li>• Les enseignants stagiaires (notamment les femmes) dont les revenus sont faibles et pouvant être victimes de violences basées sur le genre (VBG) d'exploitation et/ou abus sexuel, de harcèlement sexuel, de violence physique, etc ;</li> <li>• Des élèves sans soutien parental ;</li> <li>• Des personnes âgées : ces personnes âgées (avec des revenus réduits) ayant des élèves en charge. Les obligations scolaires (contraintes financières ou participation à des travaux) pourraient les impacter négativement ;</li> <li>• des personnes démunies vivants seules ou les veuves ;</li> <li>• Les malades de VIH/SIDA ;</li> <li>• Les réfugiés et déplacés internes ;</li> <li>• Des femmes chefs de ménages ;</li> <li>• Des jeunes déscolarisés sans soutien ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Non disponibilité de l'information sur des formats simples et accessibles à cette catégorie ;</li> <li>➤ Absence d'un système fiable de diffusion de l'information ;</li> <li>➤ Absence de mécanisme de traitement et de suivi de l'information et des demandes.</li> </ul>

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet peuvent, le cas échéant, être ajoutés, confirmés et consultés par des moyens spécifiques. Les sections suivantes décrivent les méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet.

Pour garantir un engagement adéquat avec les individus et groupes vulnérables, il est souvent nécessaire d'appliquer des mesures spécifiques et une assistance visant à faciliter leur participation aux prises de décision liées au projet, afin que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient à la hauteur de celles des autres parties prenantes.

Les filles seront consultées de manière indépendante dans des environnements sûrs et favorables et regroupées par tranches d'âge avec une animatrice afin de s'assurer que les questions sensibles qui les concernent sont abordées.

#### 5.4. Synthèse des parties prenantes

Le Tableau ci-dessous (Tableau 3), met en exergue les attentes, le pouvoir ainsi que l'intérêt des parties prenantes.

Tableau 3 : Synthèses des parties prenantes

Catégorie	Parties prenantes	Attentes	Pouvoir	Intérêt
Parties bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère de l'Economie et des Finances</li> <li>- Ministère en charge de l'Education et de la Réforme du Système Educatif ;</li> <li>- Ministère en charge de l'Action Sociale de l'enfance et de la Famille</li> <li>- DECE</li> <li>- Le personnel enseignant ;</li> <li>- La chaîne d'encadrement (inspecteurs, conseillers, administration centrale) ; ceux-ci peuvent provenir de tous les niveaux de l'administration scolaire ;</li> <li>- Les élèves ;</li> <li>- Promoteurs des écoles privées ;</li> </ul>	Renforcés et accompagnés dans leurs missions régaliennes	Fort	Fort
Acteurs de mise en œuvre (Experts, Bureaux, fournisseurs, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experts</li> <li>- Firmes</li> <li>- Fournisseurs</li> <li>- Consultants</li> </ul>	<p>Transparence et équité dans les processus d'attribution des marchés,</p> <p>Fluidité dans les procédures de règlement des paiements après services fait</p>	Fort	Fort
Travailleurs dans le projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel UGP</li> <li>- Personnels recrutés pour la mise en œuvre des activités du projet</li> </ul>	Mise dans des conditions optimales de sûreté et de sécurité pour exécuter correctement leur travail	Fort	Fort
Communautés	Populations des zones d'activité du projet	<p>Être impliquées dans les activités,</p> <p>Être informées des retombées mais aussi des impacts négatifs</p>	Moyen	Moyen
Société civile	Société civile spécialisée dans le domaine de l'éducation et le social	Sensibilisation et formation	Fort	Fort
Bailleurs de fonds	BM, etc.	Mise en œuvre des activités identifiées	Fort	Fort

## 6. Programme de mobilisation des parties prenantes

### 6.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Au cours de la préparation du projet IQRAA, des réunions de consultation publique ont concernées essentiellement les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre des activités ou/et bénéficiant directement de la mise en œuvre des activités du projet. Les rencontres ont été couplées aux visites et/ou des rencontres avec les institutions durant la phase préparatoire.

Ces différentes rencontres effectuées du 30 juin au 04 juillet 2025 avaient pour objectifs d'une part, d'informer les parties prenantes sur le projet et d'échanger avec elles et de recueillir leurs attentes et préoccupations et recommandations afin de les prendre en compte.

### **Synthèse des consultations réalisées**

A ce niveau les parties prenantes ont une bonne compréhension du projet et collaborent activement avec l'équipe en charge de la phase préparatoire du projet et des équipes de la Banque mondiale mobilisées pour l'accompagnement de l'équipe de gestion de la phase préparatoire.

Par ailleurs, les participants ont émis les préoccupations ci-après :

- Le manque de communication et d'information des parties prenantes sur le programme ;
- Le manque de connaissances suffisantes et de la maîtrise des aspects qui portent sur l'environnement et sur les droits sociaux notamment, des femmes et des enfants ;
- L'importance de l'implication des Organisation Non Gouvernementale (ONG) et de la société civile dans les activités du projet et de l'efficacité des dépenses publiques;
- L'importance de l'implication du MEDD et notamment de la Direction de l'Évaluation et du Contrôle Environnemental (DECE) dans le processus;
- Les défis liés à la représentativité des filles dans le programme

Les participants suggèrent et recommandent de :

- Renforcer le volet communication en vue de favoriser l'implication des parties prenantes et partager la documentation pertinente ;
- Veiller au respect de la réglementation nationale et renforcer la conformité sociale
- Renforcer les capacités de la DECE (opérationnalisation de la police environnementale, ressources humaines, suivi de la pollution, etc.) ;
- Disposer des outils et des ressources nécessaires pour améliorer la qualité de l'enseignement et les résultats des élèves ;
- Renforcer les capacités techniques, institutionnelles et matérielles des directions de l'enseignement primaire et secondaire ;
- Généraliser les COGES à l'ensemble des wilayas et faire une formation continue pratique aux responsables des COGES et Directeurs d'écoles en gestion des AGR et projets d'écoles ;
- Formation axée sur la planification de l'éducation, le pilotage du changement et la gestion, et le suivi et évaluation ;
- Formation des formateurs pour combler les lacunes de personnel enseignant.

Les différents avis exprimés ont confirmé l'appropriation du projet par les parties prenantes et confirmé son importance pour relever les défis en matière d'éducation.

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

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué au tableau 3 ci-dessous :

Tableau 4 : Différentes méthodes d'engagement proposées pour couvrir les différents besoins des parties prenantes

Catégories de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins /Attentes
<b>Bénéficiaires des activités ou groupes défavorisés ou vulnérables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riverains des zones d'interventions du projet ;</li> <li>• Personnels de base (personnels de première ligne)</li> </ul>	Les parties susceptibles d'être touchées directement par le projet.	Arabe, Français, langues nationales (Hassaniya, Pular, Soninké, Wolof)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médias</li> <li>- Information par prospectus</li> <li>- Radios, télévisions, journaux et Réseaux sociaux</li> <li>- Ateliers Virtuels et focus groups avec les personnes et les groupes vulnérables.</li> </ul>	<p>L'échange et la diffusion des informations relatives aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités du projet ;</li> <li>- Mécanisme de Gestion des Plaintes</li> <li>- Impacts potentiels du projet et les mesures d'atténuation</li> </ul>
<b>Gouvernement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère en charge de l'Education et de la Réforme du Système Educatif</li> <li>• Ministère de l'Action Sociale de l'enfance et de la Famille,</li> <li>• Ministère de l'Intérieur et de la décentralisation,</li> <li>• Wilaya concernées, Moughataa cibles,</li> <li>• Unité de Coordination du projet,</li> </ul>	Correspond aux parties prenantes du secteur du gouvernement qui occupent des fonctions de coordination. Ces parties prenantes sont chargées d'analyser les informations et de prendre les décisions concernant la mobilisation et l'application des mesures appropriées.	Arabe, Français,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Lettre</li> <li>- Réunion par vidéo conférence</li> <li>- Réseaux sociaux surtout le Watsap</li> <li>- Médias</li> <li>- Information par prospectus</li> <li>- Radios, télévisions, journaux.</li> </ul>	<p>Accessibilité aux documents de projet telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le plan de travail annuel</li> <li>- le PMPP</li> <li>- le PEES</li> <li>- Le MGP ;</li> </ul>

Catégories de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins /Attentes
<b>Organisations de la société civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentants de Plateformes des ONG au niveau des Wilaya ciblées</li> </ul>	Correspond aux parties prenantes du secteur des organisations de la société civile (ONG et Associations locales) qui seront mobilisées et actives dans le domaine de la sensibilisation et de l'information.	Arabe, Français, langues nationales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Lettre</li> <li>- Réunion par vidéo conférence</li> <li>- Réseaux sociaux surtout le WhatsApp</li> <li>- Médias</li> <li>- Information par prospectus</li> <li>- Radios, télévisions, journaux.</li> </ul>	Echanges et partage de données sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités du projet ;</li> <li>- Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet y compris les aspects hygiène, santé, sécurité, violences sexuelles ; VBG, travail des enfants lors des travaux ;</li> <li>- Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes.</li> </ul>
<b>Partenaire technique et financier niveau international</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisations Non Gouvernementales ;</li> <li>- Associations locales.</li> </ul>	Correspond aux parties prenantes du secteur des partenaires techniques et financiers qui joueront le rôle de contribution financière ou de développement de partenariats	Français et Anglais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Lettre</li> <li>- Réunion par vidéo conférence</li> <li>- Réseaux sociaux surtout le WhatsApp</li> <li>- Médias</li> <li>- Information par prospectus</li> <li>- Radios, télévisions, journaux.</li> </ul>	Echanges et partage de données sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités du projet ;</li> <li>- Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet y compris les aspects hygiène, santé, sécurité, violences sexuelles ; VBG, travail des enfants lors des travaux ;</li> </ul>

### 6.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Tableau 5 : synthèse du Plan de mobilisation des parties prenantes du projet :

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase préparatoire du projet	Décembre 2024 – Juin 2026	Présentation des activités du projet Préparation des instruments (PMPP, PEES)	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias Focus groupe	Parties impliquées dans mise en œuvre et bénéficiaires également des activités ONGs, groupes vulnérables, etc.	UGP
Démarrage du projet	Juin 2026	Lancement du projet : Divulgence et information sur les objectifs du projet, les impacts positifs et négatifs, le MGP et comment y accéder, les avantages que peuvent avoir les catégories vulnérables. L'importance de la mobilisation de toutes les parties prenantes, les résultats attendus et les mécanismes de concertation continue	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias	Toutes les parties prenantes du projet (Gouvernement, institutions bénéficiaires, communautés impactées directement et indirectement, personnel des institutions de mise en œuvre etc.)	UGP
Phase de mise en œuvre	Juin 2026 – Décembre 2030	Information sur la mise en œuvre des activités du projet et du PMPP/MGP/PEES	E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp	Toutes les parties prenantes du projet (Gouvernement, institutions bénéficiaires, communautés impactées directement et indirectement,	UGP/MEP

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
		Dissémination des rapports du Gouvernement (budgets, audits, tableau de bords, etc.) Actualisation et mise en œuvre des activités prévues dans le PMPP	- Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux.	personnel des institutions de mise en œuvre etc.)	
Evaluation participative intermédiaire avec les parties prenantes	Juin 2028	Evaluation du degré de mise en œuvre du PMPP et de satisfaction des parties prenantes par rapport aux méthodes utilisées par le projet pour leur participation et leur information ainsi que leur satisfaction par rapport au MGP	Questionnaire d'enquête individuelle et guide d'entretien pour les focus groups pour l'avancement dans la mise en œuvre du PMPP et du MGP	Parties prenantes en associant - Les bénéficiaires directs - Les représentants communautaires - Les femmes et jeunes, - Les services techniques et autorités locales - Les OSC/ONG partenaires - Les Bailleurs ou représentants du projet	UGP
Evaluation de la mise en œuvre du PMPP	Décembre 2030	Evaluation du degré de mise en œuvre du PMPP et de satisfaction des parties prenantes par rapport aux méthodes utilisées par le projet pour leur participation et leur information ainsi que leur satisfaction par rapport au MGP	Questionnaire d'enquête individuelle et guide d'entretien pour les focus groups pour l'avancement dans la mise en œuvre du PMPP et du MGP	Gouvernement, institutions bénéficiaires, communautés impactées directement et indirectement, personnel des institutions de mise en œuvre etc.)	UGP

Les informations seront communiquées de la manière suivante

Le projet dispose d'une gamme des moyens/outils de communication pour être en permanente communication avec ses parties prenantes :

1. Site web officiel du ministère de l'Économie et des finances ;
2. Synthèse mensuelle de registres de gestion de plaintes
3. Bilans trimestriels publiés sur la mise en œuvre du projet
4. Revue annuelle du projet avec la participation des représentants de toutes les parties prenantes
5. Bilan annuel publié du projet
6. Page Facebook officiel du projet qui sera créée et régulièrement alimentée

La notification et la diffusion des informations seront faites à travers les mass-médias notamment la radio et la télévision nationale ainsi que les journaux de grande audience. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous telles que les mairies, les inspections de l'éducation, les gouvernorats et les places publiques etc. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être impactées, en plus des radios locales, les crieurs publics seront mis à contribution. Les informations seront diffusées au moins trois fois par semaine avant la tenue des réunions.

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en arabe et français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. Les réunions seront annoncées à travers les lettres officielles envoyées aux parties prenantes au moins 72 heures avant, pour permettre leur intégration dans les agendas. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes. Les outils de communication développés seront adaptés à la communication sensible aux enfants.

Pour assurer une large communication, le projet diffusera régulièrement les rapports en arabe et français.

#### 6.4. Information des parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

#### 7. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

L'UGP du projet PASEB2/Sahel Relance en tant que structure de coordination du projet, à partir des ressources du projet mise à sa disposition, planifiera la mise en œuvre du PMPP qui inclura La Mobilisation des parties prenantes, le Renforcement des capacités ; la Mise en œuvre du plan d'action et supports de communication ; la Gestions des préoccupations et des plaintes ; le Suivi – évaluation du PMPP.

L'Expert Sauvegarde Sociale du projet est chargé de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. A cet effet, il sera appuyé par le responsable administratif et financier (**RAF**), le responsable Suivi-Evaluation (**RSE**) du projet. Le dispositif ainsi formé sera sous la supervision et la coordination du Coordinateur du projet. Une base de données sera mise en place pour consigner, suivre et archiver toutes les activités et données du PMPP.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais des compte rendus de missions des responsables de sauvegarde sociale et de suivi évaluation ; des rapports trimestriels de la mise en œuvre du PMPP et des rapports annuels du projet

Le budget du PMPPP est estimé à Quatre million Deux mille ouguiyas (**4.200.000 MRU**) soit Cent Cinq mille Huit Cent Cinquante Quatre Dollars USA (**105.854 \$ USA**) sur la durée de mise en œuvre du projet et est inclus dans la composante gestion du projet.

Tableau 6 : Budget du PMPP du projet IQRAA  
\$ USA= 39,68 MRU)

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coûts totaux
<b>1. Evénements</b>				
<i>1.a. Organisation de groupes de discussion</i>	10	20000	5	1.000.000
<b>2. Campagnes de communication</b>				
<i>2a. affiches, dépliants, panneaux</i>	2000	200	1	400.000
<i>2b. campagne dans les médias sociaux</i>	10	10000	2	200.000

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coûts totaux
<b>3. Formations</b>				
3a. formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de L'UGP et du maître d'œuvre	2	300.000	1	600.000
<b>4. Enquêtes auprès des bénéficiaires</b>				
4a. enquête sur la perception à mi-parcours du projet	1	200.000	1	200.000
4b. enquête sur la perception en fin de projet]	1	200.000	1	200.000
<b>5. Mécanisme de règlement des doléances</b>				
5a. formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes	3	150 000	2	900.000
5b. support de communication MGP	500	800	1	400.000
5c. Suivi et investigations	1	200.000	1	200.000
5d. Préparation d'un plan d'action VBG/EAS/HS	1	100.000	1	100.000
<b>BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :</b>				<b>4.200.000</b>

## 8. Mécanisme de gestion des doléances

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées.

### 8.1. Description du mécanisme de règlement des doléances

Tableau 6 : Le tableau ci-après décrit le mécanisme de gestion des plaintes proposé pour le projet IQRAA

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes	Mise en place d'un Comité de gestion des plaintes dirigé par l'équipe de Sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP en collaboration avec les structures nationales habilitées en la matière.	Durant toute la durée de la mise en œuvre du projet et lors de la période de clôture	Coordinateur UGP PASEB
Gestion des plaintes	Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligne téléphonique gratuite/ligne de SMS (Service de messages courts)</li> <li>• Courriel</li> <li>• Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés</li> </ul>		Expert Social /Coordinateur

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances ou dans une boîte à suggestions</li> <li>Toutes les plaintes déposées quelle que soit le formulaire sont notifiées dans le registre de plaintes.</li> </ul>		
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise au responsable du système de gestion des plainte (Expert Social), enregistrée dans la base de données et classée selon les types de plaintes	Dès réception de la plainte	Points focaux COGES pour les plaintes
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par écrit.	Dans les deux jours suivant la réception	Points focaux COGES pour les plaintes
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par les points focaux/ responsable habilité sur place en étroite collaboration avec le responsable du système de gestion des plaintes au niveau du projet. Un projet de résolution est formulé par le responsable qui a traité la plainte et communiqué au plaignant par courrier écrit.	Dans les dix jours ouvrables	Comité des plaintes
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées dans le cadre du dispositif mis en place et communiquées à la hiérarchie (UGP et BM) tous les trimestres.	3 mois	Expert Social
Retour d'information	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis par le responsable RES/points focaux	En fonction de la sensibilité des faits Trimestriel	Expert Social/Coordinateur.
Formation	Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des consultants chargés de la supervision sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de compétences ;</li> <li>- Traitement de cas pratiques et partage d'expérience avec des experts d'autres projets ; etc.</li> <li>- Sensibilisation sur les questions de VBG/EAS/HS</li> <li>- Formation sur la prévention, l'atténuation et la réponse aux EAS/HS en milieu scolaire</li> <li>- Formation sur la résolution des conflits/règlement des griefs</li> </ul>	Par an	Expert Social/Coordinateur.

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	- Formation sur le soutien psychosocial et la prise en charge médicale des survivant(e)s des EAS/HS/VBG		
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	Mise en place d'une commission pour estimation des dédommagements	A chaque fois de besoin	Coordinateur

Le mécanisme de règlement des plaintes prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée pour sa plainte. Une fois que tous les moyens possibles pour régler la plainte ont été proposés et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il doit être informé de son droit de former un recours judiciaire.

Le cas échéant, le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, notamment, celles liées aux abus et aux harcèlements sexuels (AES/HS), des procédures spécifiques seront élaborées à travers le comité de plaintes VBG. Les points focaux chargés de la tenue des registres seront formés de façon pointue sur les procédures de recueil, de confidentialité puis de référencement des survivants-es.

Les réglementations régissant la manière dont les incidents d'EAS/HS impliquant des enfants doivent être signalés et traités. Le recensement des prestataires de services de lutte contre la violence sexiste doit permettre de déterminer si les protocoles envisagés prennent en compte les besoins des enfants survivants et de déterminer dans quelle mesure les services les mieux adaptés à la prise en charge des enfants et ceux mandatés pour déterminer l'intérêt supérieur de ces derniers sont disponibles<sup>2</sup>.

Le mécanisme de règlement des plaintes des travailleurs (travailleurs directs et travailleurs sous contrat), sera décrit dans le Manuel de mise en œuvre du projet qui décrira les procédures de gestion du travail du projet et les travailleurs peuvent y faire recours.

Le traitement des griefs doit être objectif, rapide et répondre aux besoins et aux préoccupations des travailleurs lésés. Il doit comprendre des procédures de réception et de gestion des plaintes relatives aux EAS/HS, y compris l'orientation vers les prestataires de services locaux de lutte contre la violence basée sur le genre.

---

<sup>2</sup> Les efforts entrepris à l'échelle mondiale pour lutter contre l'EAS/HS à l'encontre des enfants ont contribué à l'élaboration d'un corpus de bonnes pratiques visant à atténuer les risques d'EAS/HS pour les enfants et à prendre en charge les cas signalés. Cette Note recense quelques bonnes pratiques spécifiques pour définir les actes constitutifs d'EAS/HS à l'encontre d'enfants, pour déterminer les facteurs de risque et pour prendre en charge les cas survenus.

La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par la Banque.

## **9. Suivi et rapports**

### **9.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP**

Des rencontres avec les différentes parties prenantes seront organisées par l'UGP par trimestre pour évaluer leur niveau de mobilisation et d'implication dans la mise en œuvre du PMPP et une rencontre annuelle entre l'UGP et les parties prenantes sera organisée pour faire un bilan annuel de la mise en œuvre du PMPP.

A la suite des rencontres trimestrielles et annuelles entre l'UGP et les parties prenantes, l'UGP PASEB/Relance procédera respectivement à l'élaboration d'un rapport trimestriel et d'un rapport annuel qui ressortent les points forts et les points faibles ainsi que les recommandations des mesures correctives/préventives, quant à la mise en œuvre du PMPP.

Le suivi du PMPP sera réalisé par le spécialiste en sauvegardes sociales en collaboration avec les experts en charge de la communication et du suivi-évaluation à travers les indicateurs de performances suivantes :

- Nombre de réunions de consultation et d'autres discussions publiques pour discuter de l'évolution du projet ;
- Nombre de sensibilisations et de formations sur les activités de MGP ;
- Nombre de consultations avec les femmes (en petits groupes animés par une femme) sur la sécurité et l'accessibilité du MGP et l'efficacité des mesures d'atténuation des EAS/HS ;
- Nombre et %age de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- Nombre et %age de plaintes résolues ;
- Nombre et %age de plaintes ayant fait l'objet de recours ;
- Nombre de plaintes reçus de personnes défavorisées ou de groupes vulnérables ;
- Nombre de représailles à la suite des dénonciations.

L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes. L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés

### **9.2. Rapport aux groupes de parties prenantes**

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Des évaluations trimestrielles seront réalisées par l'UGP à travers des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires du projet par rapport à la mise en œuvre du PMPP et ses moyens d'information et de divulgation mais aussi par rapport à l'efficacité du MGP et sa conformité avec les habitudes et us des populations locales.

Les rapports annuels du projet et l'évaluation à mi-parcours du projet traiteront également de la mise en œuvre du PMPP et du MGP. Les synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le responsable communication, le responsable des sauvegardes sociales ainsi que les autres éléments du personnel du projet et seront transmis à l'UGP.

Les synthèses trimestrielles et les données sur les plaintes qui ressortent dans les différents comptes rendus fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières :

- Restitution lors des réunions, ateliers,
- Messages WhatsApp
- Brochures et autres supports de communication,
- Dépliants simples qui peuvent être traduits en langues locales
- Téléphones, documents officiels etc.

## **10. Conclusion**

Ce Plan d'Engagement des Parties Prenantes a été préparé à travers un processus de consultation au cours duquel les parties prenantes ont été informées des objectifs du projet, de ses risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels, ainsi que des avantages. Les consultations ont également donné aux parties prenantes l'opportunité d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations concernant le projet, qui ont été capturés dans la section des consultations des parties prenantes. Le Plan énonce les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes tout au long du cycle du projet.

Le plan vise à informer toutes les parties prenantes à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet par le biais de réunions, partage d'informations et médias, entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, réunions publiques, ateliers et groupes de discussion sur les enjeux.

Le plan est un document opérationnel et flexible qui évoluera au fur et à mesure de l'avancement de la préparation et de la mise en œuvre du projet en tenant compte des besoins d'engagement et de participation des parties prenantes.

## Documents Annexes

### Annexe 1 : Fiche d'enregistrement d'une plainte

#### *Fiche d'enregistrement des plaintes*

#### وثيقة تسجيل الشكاية

رقم الشكوى : ..... تاريخ الشكوى : ..... N° de la plainte : .....

رمز التعريف : ..... Code identification : .....

اسم ولقب مقدم الشكوى : ..... Prénom et nom du plaignant : .....

الجنس : ..... Sexe : .....

الحي / القرية : ..... Village/Quartier : .....

الوظيفة : ..... Fonction : .....

الإتصال : ..... Contact : .....

الطرف المعني : ..... Partie concernée : .....

وصف الشكوى : ..... Description de la réclamation : .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

الحل الذي أوصى به المشتكي : ..... Solution préconisée par le plaignant : .....

توقيع المشتكي ..... Signature du plaignant.....

#### التعامل مع الشكوى : : **Traitement de la Plainte**

شكوى مسجلة من قبل : ..... Plainte enregistrée par : .....

.....

Plainte validée : oui non

نعملا : تما التحق من صحة الشكوى

Commentaires :

:

تعليقات.....

.....

.....

.....

.....

**Solutions**

الحلول المقترحة :

**proposées :**.....

.....

.....

Responsable de

المسؤول عن العملية

l'action.....

Date : .....

التاريخ : .....

Signature : .....

التوقيع:.....

**Solution retenue**.....مقترح الحل الموثق:

Date de résolution.....تاريخ القرار:

Date d'acceptation .....تاريخ القبول:

## Annexe 2 : Fiche d'accord

### وثيقة الوفاق *Fiche d'accord*

Dossier N° رقم الملف	
Nom du plaignant اسم المشتكي	
Objet de la plainte موضوع الشكوى	
Instance ayant aidé à la résolution de la plainte الهيئة التي ساعدت في حل الشكوى	
Détail sur la résolution ou l'accord obtenu خلاصة الحصول على نتائج لقرار أو الاتفاق	
Date de résolution تاريخ القرار	
Délai de mise en œuvre de la solution المدة الزمنية المتخذة لتنفيذ الحل المقترح	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, Accord, Procès-Verbal, etc.) ، إلخ (تقرير، عقد، اتفاقية، محضر) المستندات الداعمة	
Signature du Responsable المسؤول وتوقيع	
Signature du ou de la plaignant(e) توقيع المشتكي	

الجمهورية الإسلامية الموريتانية

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE



MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

سجل تسجيل الشكايات

**Registre des plaintes**

**المقاطعة :: Moughataa المنطقة :: Région**

N°	Date de la plainte تاريخا لشكوى	Nom, prénoms du plaignant الاسم والاسم الأول للمقدم الشكوى	Numéro d'identification du plaignant (*) رقم تعريف المشتكى	TE L	Localité	Sexe (M/F) الجنس	Libellé de la plainte صيغة الشكوى	Mode de réception de la plainte (**) طريقة استلام الشكوى	Catégorie de la plainte (***) فئة الشكوى	Date de l'accusé de réception تاريخ الإقرار	Plainte éligible (Oui/non) شكوى مؤهلة (لا / نعم)	Solutions convenues avec le plaignant الحلول المتفق عليها مع المشتكى	Date de la réponse تاريخ الرد	Plainte clôturée (Oui) إغلاق الشكوى (نعم)

(\*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

(\*\*) : Mode de réception de la plainte : (1) registre, (2) boite

(\*\*\*) : Catégorisation de la plainte : Plainte Sensible (PS), Plainte Non Sensible (PNS)