

microfinanza_{srl}

TRACE – PADEO

Programmatic Approach for Sustainable Economic Development

**Fonds de soutien à la création d’emplois agricoles et agro-
alimentaires en milieu rural**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Mars 2025

Table des matières

Liste des tableaux	3
Liste des figures	3
LISTE DES PRINCIPAUX ACRONYMES ET ABREVIATIONS	4
1. INTRODUCTION	5
1.1. Contexte	5
1.2. Objet du plan de mobilisation	5
1.3. Domaine d'application.....	6
3. DESCRIPTIF DU PROJET	7
3.1 Composantes du projet	7
3.2 Critères d'éligibilité des porteurs de projets et de sélection des sous-projets	8
3.3 Impacts environnementaux et sociaux	10
4. RESSOURCES, ROLES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LE PMPP	12
5. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)	13
6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	14
6.1 Catégories des parties prenantes.....	14
6.2 Parties affectées	15
6.3 Autres parties intéressées.....	15
6.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables.....	16
6.5 Analyse des parties prenantes	17
7. DIVULGATION DE L'INFORMATION	23
7.1. Approche proposée pour la divulgation de l'information.....	23
7.2. Outils et méthodes de diffusion de l'information	23
8. Consultation	24
8.1 Finalité du processus de consultation	24
8.2 Outils et méthodes de consultation	24
8.3 Déroulement du processus de consultation.....	27
8.3.1 Activités de consultation des parties prenantes réalisées par Microfinanza	27
8.3.2. Démarche préconisée par Microfinanza pour les consultations des parties prenantes	29
8.3.4 Stratégies proposées pour prendre en compte les points de vue des groupes vulnérables	35

9. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES	36
9.1 Communications extérieures	36
9.2. Mécanisme de règlement des plaintes.....	36
9.2.1. Principe de la démarche	36
9.2.2. Activités de l'état chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux (AERs)	37
« Violation « E&CT ».....	39
9.2.3. Délais de traitement des plaintes générales et confidentielles	40
9.2.4 Registre des plaintes	40
10. DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION	40
11. CONCLUSIONS DES SESSIONS DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES	41
12. SUIVI, EVALUATION ET BUDGETISATION	43
12.1 Démarche de Suivi et d'évaluation des performances	43
ANNEXES	46

Liste des tableaux

Tableau 1 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes	18
Tableau 2: Synthèse de l'analyse des parties prenantes	19
Tableau 3 : Outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes	25
Tableau 4 : Tableau des participants aux consultations.....	28
Tableau 5 : Tableau de synthèse sur les mesures adoptées que permettront le renforcement de la procédure.....	30
Tableau 6 : Démarche de consultations par groupes de parties prenantes sur Kef et Siliana mars 2025 (mars - décembre 2025)	31
Tableau 7 : Étapes de la procédure de communication extérieure	36
Tableau 8 : Etat chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux.....	38
Tableau 9 : Indicateurs environnementaux et sociaux	44
Tableau 10 : Budget de mise en œuvre du PMPP	45

Liste des figures

Figure 1 - Gouvernorats cibles	8
Figure 2: Schéma organisationnel.....	13

LISTE DES PRINCIPAUX ACRONYMES ET ABREVIATIONS

AER	: Activité d'Entreprenariat Rural
ANETI	Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant
ANPE	: Agence Nationale de Protection de l'Environnement
BM	: Banque Mondiale
CCINO	Chambre de Commerce et Industrie du Nord-Ouest
CGES	: Cadre de gestion environnementale et sociale
COVID-19	: Pandémie liée à la propagation du coronavirus-2019
CRDA	: Commissariat Régional au Développement Agricole
CRSS	: Comités Régionaux de Solidarité Sociale
DHMPE	: Direction de l'Hygiène du Milieu et de la Protection de l'Environnement
ISST	: Institut de Santé et de Sécurité au Travail
MAL	: Ministère des Affaires locales
MGP	: Mécanisme de gestion des plaintes
MFPE	: Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
MOP	: Manuel des procédures
MPME	: Micro, Petite et Moyenne Entreprise
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONPC	: Office Nationale de la Protection Civile
OP	: Organisations professionnelles.
PADEO	: Programmatic Approach for Sustainable Economic Development
PGES	: Plan de gestion environnementale et sociale
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PPs	: Parties Prenantes
SGP	: Système de Gestion des Plaintes
SST	: Santé et sécurité au travail
TRACE	: Tunisian Rural and Agricultural Chains of Employment program

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

Dans le cadre du **Projet (T.R.A.C.E) – Tunisian Rural and Agricultural Chains of Employment**, mis en place par le gouvernement des Pays-Bas et la Banque mondiale dans le but de favoriser la création et la consolidation des emplois dans le secteur agricole en milieu rural, un fonds de soutien de petites et moyennes exploitations agricoles, coopératives, TPME agro-industrielles et organisations professionnelles est mis en place afin de stimuler le développement et la professionnalisation de ces entreprises, permettant ainsi la création de plus d'emplois de qualité. Cette initiative sera mise en œuvre par Microfinanza en tant qu'Agence d'Exécution du projet. Le Fonds en question couvrira principalement les deux gouvernorats du Nord-Ouest de la Tunisie (à savoir Kef et Siliana) et intervient également avec un dispositif de capitalisation sur les acquis des dossiers d'investissements déjà soutenus dans tous les gouvernorats cibles de la période 2021-2024 à savoir Jendouba, Béja, Kairouan et Gabes.

Grâce à ce Fonds de soutien, Microfinanza en adéquation avec le projet TRACE veillera à mobiliser et renforcer les opérateurs privés œuvrant dans le secteur agricole – au sens large - et notamment les exploitations agricoles familiales (EAF), les organisations de producteurs (OP) et les micros, petites moyennes entreprises (MPME) rurales pouvant stimuler la création d'emplois durables et de qualité, hors exploitation, et faciliter l'inclusion socio-économique des petits producteurs.

En Tunisie, le développement des acteurs ruraux, et particulièrement les OP et les MPME rurales appuyés par le soutien de donateurs divers, a permis de jouer un rôle essentiel dans la connexion de nombreux petits exploitants agricoles et producteurs ruraux dispersés et les opportunités économiques et commerciales. A travers son Fonds d'appui, TRACE au cours de la période 2021-2024 a contribué, via trois opérateurs au renforcement structurel et financier de plus 392 entreprises agricoles¹. A travers cette nouvelle initiative le projet vise à capitaliser sur les réalisations précédentes et accroître sa portée et son impact, et ce, en combinant un appui financier avec des services de réseautage, d'incubation, d'accélération et de renforcement des capacités divers.

1.2. Objet du plan de mobilisation

Le **plan de mobilisation des parties prenantes** permettra de :

- Établir une approche systématique et cohérente de mobilisation des parties prenantes permettant au coordinateur du projet (UGP) de bien identifier ces dernières et maintenir avec elles, en particulier **les parties touchées par le projet**, une relation constructive.

¹ 200 Microfinanza, 104 Enda et 88 UTSS (un lot additionnel de 120 sous-projets sera accompagné par l'UTSS au cours de l'année 2025).

- Permettre à Microfinanza d'évaluer le niveau d'intérêt, d'influence et d'adhésion des parties prenantes et assurer que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et **sa performance environnementale et sociale**.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties prenantes pertinentes tout au long du projet, autour des questions qui pourraient éventuellement avoir un impact et fournir les moyens d'y parvenir.
- Doter les parties prenantes de moyens efficaces pour exprimer leurs préoccupations et déposer des plaintes, et mettre en place un dispositif adapté pour y répondre et les gérer.

1.3. Domaine d'application

Le PMPP s'applique à l'ensemble des individus ou les groupes qui sont, ou pourraient être impliqués directement ou indirectement dans le projet, et qui peuvent avoir un intérêt à y faire part.

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

Le présent document, a tenu compte particulièrement des documents de référence suivants :

- Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale et la Norme Environnementale et Sociale (2018) NES n°10 : Mobilisation des parties prenantes et information.
- Note technique : Consultations publiques et engagement des parties prenantes dans les opérations soutenues par la BM lorsqu'il y a des contraintes à la conduite des réunions publiques, Juin 2020.
- Consultations antérieures déjà entreprises dans le cadre du projet TRACE (2021-2024)
- Restent valables les prescriptions sur la prévention des risques sanitaires définies lors de la pandémie COVID : i) Procédures de mise en œuvre du plan de préparation et de riposte au risque d'introduction et de dissémination du « 2019-CoV » en Tunisie pour la prévention, le dépistage, la prise en charge des cas et le suivi des contacts par le système de santé, ii) Le Guide entreprise 2020 l'infection par COVID19 ISST (mars 2020) et iii) Les circulaires émis en 2020 par le Ministère des Affaires Locales pour faire face à la pandémie liée du COVID 19 ; particulièrement iv) le Circulaire N°7 du 21-Mars 2020 concernant les mesures opérationnelles de l'application du confinement général.

3. DESCRIPTIF DU PROJET

3.1 Composantes du projet

Ce projet est constitué de 3 composantes qui seront gérées par l'agence de d'exécution. Le détail des composantes est présenté dans le Manuel des Procédures (MOP)

- **Composante 1 : Assistance technique aux OP, aux PME et aux agro-entrepreneurs**

La mise en œuvre de l'instrument du Fonds de subvention nécessitant une assistance technique aux OP, aux entrepreneurs ruraux et aux PME et agro-entrepreneurs pour préparer et accompagner des projets d'investissement techniquement solides et financièrement et commercialement viables. Un travail de réseautage, ainsi qu'un accompagnement en incubation et en accélération des entreprises est prévu dans le cadre de cette AT, dans le but de professionnaliser et accroître les entreprises bénéficiaires, améliorer leur pouvoir de négociation, et renforcer leur ressources et capacités financières et techniques.

- **Composante 2 : Subventions pour la création d'emplois dans l'agroalimentaire et les milieux ruraux**

Mis en œuvre par Microfinanza en tant qu'Agence d'Exécution du projet d'un fonds de soutien en subventions de contrepartie pour soutenir des sous-projets d'investissement soumis par des OP, des PME, des EAF et des agro-entrepreneurs, engagés dans des activités agro-industrielles dans le but de favoriser la croissance des entreprises et la création d'emplois décents. Ce projet capitalisera sur les travaux entrepris dans les Gouvernorats de Jendouba, Béja, Kairouan et Gabes et identifiera et accompagnera au financement de nouveaux investissements dans les Gouvernorats de Kef et Siliana permettant ainsi un meilleur développement de la région du Nord-Ouest de la Tunisie.

- **Composante 3 : Gestion et coordination du projet**

Une Assistance technique est fournie pour garantir la montée en compétences des opérateurs agricoles et la bonne utilisation du Fonds d'investissement, selon les procédures de la Banque Mondiale en matière de gestion fiduciaires et des sauvegardes environnementales et sociales. La composante 3 se focalise sur : (i) La coordination et la supervision, la préparation, la sélection et la mise en œuvre des sous-projets d'investissement ; (ii) La gestion des ressources conformément aux exigences fiduciaires de la Banque ; (iv) La mise en place d'un système de suivi et évaluation (S&E) en complémentarité avec la Composante 1 ; et, (v) Le rapportage à la Banque sur l'exécution technique et financière du Projet. L'équipe de mise en œuvre devra fournir des rapports semestriels de suivi (techniques et financiers), rendre compte des progrès accomplis par rapport aux objectifs et indicateurs de TRACE, et sera soumise à une vérification régulière, à

des audits annuels ainsi qu'à une supervision technique de la part du maître d'ouvrage. L'état d'avancement du projet et ses indicateurs seront disponibles en temps utile à partir d'une base de données constamment mise à jour.

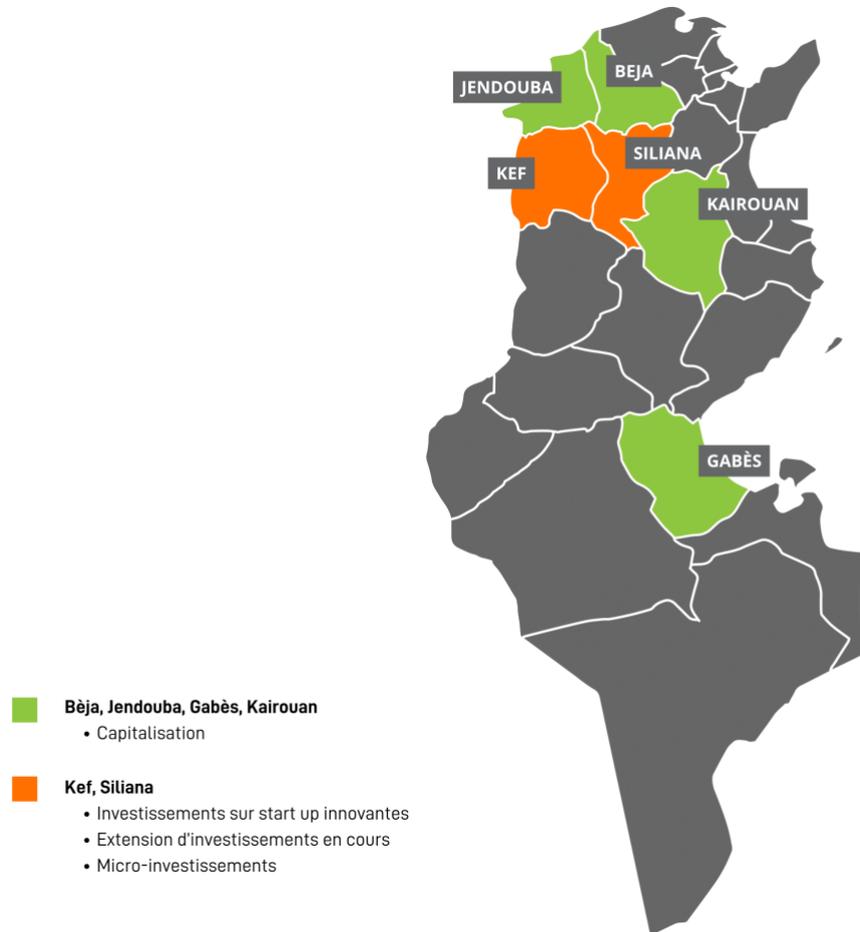


Figure 1 - Gouvernorats cibles

3.2 Critères d'éligibilité des porteurs de projets et de sélection des sous-projets

L'assistance technique sera offerte à différents types d'opérateurs économiques : des organisations de producteurs (OP), des exploitations agricoles familiales (EAF), des entrepreneurs ou des PME dans les secteurs et sous-secteurs suivants : agriculture, agro-alimentaire, agroalimentaire ou services connexes sur les différentes chaînes de valeur.

Un set de critères généraux et transversaux porte sur les points suivants :

- Investissement à promouvoir dans la région d'intervention ;
- Lieu de résidence du promoteur (primauté dans l'évaluation si sur place)
- Age de l'investisseur (primauté pour l'investissement facilitant la relève générationnelle)
- Traçabilité du système comptable – ou disponibilité à l'adopter

- Inclusion des femmes
- Traçabilité de toute opération de paiement sur fonds du projet
- Disponibilité de fonds propres à évaluer
- Accès à un produit financier banque, leasing ou fournisseur (sur liste fournisseur agréée).

Autre que les critères généraux, les critères de sélection pour chaque typologie d'opérateurs portent sur les éléments suivants :

- **Pour les Organisations de Producteurs (OP) :** (i) Actif depuis au moins trois ans ; (ii) avoir une stratégie d'inclusion des femmes avec une bonne représentativité des femmes dans l'organisation ; (iii) Confirmer au moins 2 ans d'activités agro-industrielles avec des ventes et des revenus enregistrés qui confirment la continuité des activités et un potentiel de croissance minimum ; iv) Mettre à disposition les PVs et listes des membres des organisations ; iv) présence de jeunes et des femmes.
- **Pour les PME :** (i) Opère en Tunisie ; (ii) Au moins 60 pour cent de la PME est de propriété tunisienne ; (iii) Un chiffre d'affaires annuel d'un minimum de 20 000 TND pour les entreprises déjà opérationnelles ; (iv) Pour les start-ups un chiffre d'affaires annuel à estimer selon le plan d'affaire présenté (à partir d'un minimum de 10 000 TND) ; (v) La PME est enregistrée auprès des autorités fiscales tunisiennes ; (vi) Présence des jeunes (entrepreneurs) et / ou femmes.
- **Pour les Entrepreneurs ruraux :** Les propositions d'entrepreneurs provenant de programmes d'incubation / accélération antérieurs seront préférées mais pas seulement. La priorité sera donnée aux jeunes entrepreneurs (moins de 35 ans) et notamment aux femmes entrepreneurs. Les entrepreneurs individuels devraient confirmer toute continuité d'activité agricole et croissance minimale pendant au moins 2 ans.

Les sous-projets éligibles couvriront le large éventail de possibilités offertes par le secteur agroalimentaire et l'entrepreneuriat agro-rural, allant de : la production et la transformation agricoles, l'élevage, les prestataires de services agricoles (fournitures d'intrants et de technologie, services de conseil, etc.), les opérations post-récolte (stockage, traitement, conditionnement, etc.). Cela couvrira également la valorisation des ressources culturelles et naturelles grâce à l'artisanat et au tourisme rural. Les sous-projets d'investissement concerneront donc, mais sans s'y limiter, l'agro-industrie, l'agro-alimentaire, l'apiculture, les plantes aromatiques et médicinales, la valorisation des ressources naturelles, l'agrotourisme.

❑ **Critères généraux de sélection des sous-projets d'investissement**

- (i) Les sous-projets doivent être techniquement, économiquement, financièrement, et socialement et environnementalement viables et présentent un potentiel pour : **(a)** la

création d'emplois déclarés et décents ; **(b)** une croissance ferme et une durabilité; **(c)** le potentiel commercial (nouveaux marchés / produits) ; **(d)** le potentiel d'innovation (environnementale, sociale, financière) ; **(e)** des alliances avec d'autres producteurs ; et **(f)** capacité de leadership / gestion pour mener le projet ; **(g)** la valorisation de produits locaux et **(h)** le respect du cadre environnementale et sociale.

- (ii) Être en conformité avec les normes environnementales et sociales applicables telles que présentées dans le cadre environnemental et social de la Banque mondiale ;
- (iii) Ne pas faire partie de la liste des exclusions incluse dans le CGES.
- (iv) Une grille détaillée de critères d'analyse d'éligibilité sera utilisée par l'équipe lors de la première analyse du dossier de la part de l'équipe de terrain et de présentation du dossier au Comité d'évaluation.

3.3 Impacts environnementaux et sociaux

Les impacts environnementaux et sociaux associés au projet ont été détaillés au niveau du chapitre 8 du Cadre de de Gestion Environnementale et Sociale (CGES). Il en résulte les principaux impacts positifs et négatifs potentiels suivants :

☐ **Impacts positifs potentiels :**

- i) Contribution à la création d'emplois durables et à la réduction du chômage à l'échelle locale ;
- ii) Contribution à la réduction de la pauvreté avec l'augmentation du revenu des populations et l'amélioration des modes et moyens d'existence ;
- iii) Contribution à la réduction des inégalités entre catégories sociales, en particulier entre hommes et femmes, et des vulnérabilités de larges franges de la population locale ;
- iv) Contribution à l'inclusion financière et sociale ;
- v) Contribution à faire reculer le niveau de la vulnérabilité et améliorer la résilience des opérateurs économiques au niveau des régions défavorisées ;
- vi) Contribuer à la sédentarisation de la population par la réduction de l'exode rural et du flux migratoire.

☐ **Impacts négatifs potentiels :**

▪ **Risques associés à la gestion du projet :**

- i) Risque de gestion non-transparente et critères de sélections mal établis et disséminés ;
- ii) Capture et fuite des bénéfices par les élites et les rentiers ;
- iii) Risque d'une communication insuffisante et d'un manque d'opportunités pour l'ensemble des investisseurs agricoles potentiels ;

- iv) Négligence des aspects environnementaux et leur faible prise en compte lors de la réalisation des études techniques et / ou la préparation d'études environnementales non satisfaisantes ;
- v) Les personnes affectées par les travaux risquent de ne pas être consultées et ne pas disposer de toute l'information nécessaire concernant la nature des travaux et les risques / impacts associés ;
- vi) Absence / ou inefficacité du système de gestion des plaintes.

▪ **Risques associés aux sous-projets :**

- vii) Risque d'accidents de travail lors du transport des travailleurs depuis leurs domiciles jusqu'aux lieux de travail (fermes et champs). Ce risque est lié à l'utilisation de moyens de transports non adaptés telles que les camionnettes qui ne respectent pas les standards applicables. Courant ces dernières années, plusieurs accidents mortels ont été enregistrés impliquant le transport des ouvrières agricoles ;
- viii) Risques sanitaires liées aux pandémies ;
- ix) Le recours au travail des enfants d'une manière permanente ou saisonnière ;
- x) Abus et exploitation de la main d'œuvre agricole (ménages pauvres, migrants, etc...)
- xi) Pratique de discrimination à l'embauche de la main d'œuvre (en raison de : l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, la race, les opinions politiques, les activités syndicales, les convictions religieuses, l'apparence physique, le handicap, etc.) ;
- xii) Pratiques d'exploitation et abus sexuels (EAS) ou de harcèlement sexuel (HS) pendant la mise en œuvre des activités ;
- xiii) Épuisement des ressources en eau généré par les activités d'irrigation si des techniques et technologies durables et à faible consommation ne sont pas mises en œuvre ;
- xiv) Dégradation des terres consécutives à l'utilisation de technologie et de pratiques contribuant à la dégradation des terres ;
- xv) Impacts sur les ressources naturelles par la déforestation et la dégradation du couvert végétal ;
- xvi) Altération des ressources en eau et du sol par l'utilisation irrationnelle d'engrais et de pesticides ;
- xvii) Déclenchement du feu de brousse et propagation d'incendie pouvant impacter la communauté locale ;

- xviii) Les personnes affectées par les travaux risquent de ne pas être consultées et ne pas disposer de toute l'information nécessaire concernant la nature des travaux et les risques / impacts associés.
- xix) Déséquilibre décisionnel et engagement faible des membres pour les projets à caractère collectif et communautaire.

4. RESSOURCES, ROLES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LE PMPP

Le projet sera mis en œuvre par Microfinanza, en tant qu'agence d'exécution, à travers l'Unité de gestion du projet (UGP) qui sera responsable de la mise en œuvre et de la coordination de toutes les composantes du projet dont particulièrement la composante 2. Plus de détails sur les rôles et les arrangements dans la section 8.1 du CGES.

Microfinanza en tant qu'agence d'exécution du projet a mis en place une équipe dédiée composée de personnels qualifiés et a fournis les ressources budgétaires nécessaires pour son fonctionnement.

La mise en œuvre du PMPP sera assurée par Microfinanza. La gestion des risques environnementaux et sociaux sera sous la responsabilité du chargé de suivi environnemental et social (au sein de l'équipe) avec l'appui de l'expert ES identifié par la BM.

Organisation proposée pour la gestion du projet TRACE_PADEO

Le respect des procédures visant à impliquer toutes les parties prenantes relève de la responsabilité de Microfinanza et de tous les membres de l'équipe. En particulier, la direction, le chef de projet et le responsable du SE, seront les principaux responsables de cette composante du projet. La Direction joue un rôle institutionnel vis-à-vis de l'ensemble du partenariat, le Chef de projet un rôle opérationnel global de coordination sur le terrain, et le Responsable ES un rôle de promotion du respect des sauvegardes. Lors de la phase de démarrage, un organigramme sera partagé afin d'identifier les principaux responsables des promoteurs d'entreprise qui devront principalement rendre compte à la Coordination du projet et à l'Antenne ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

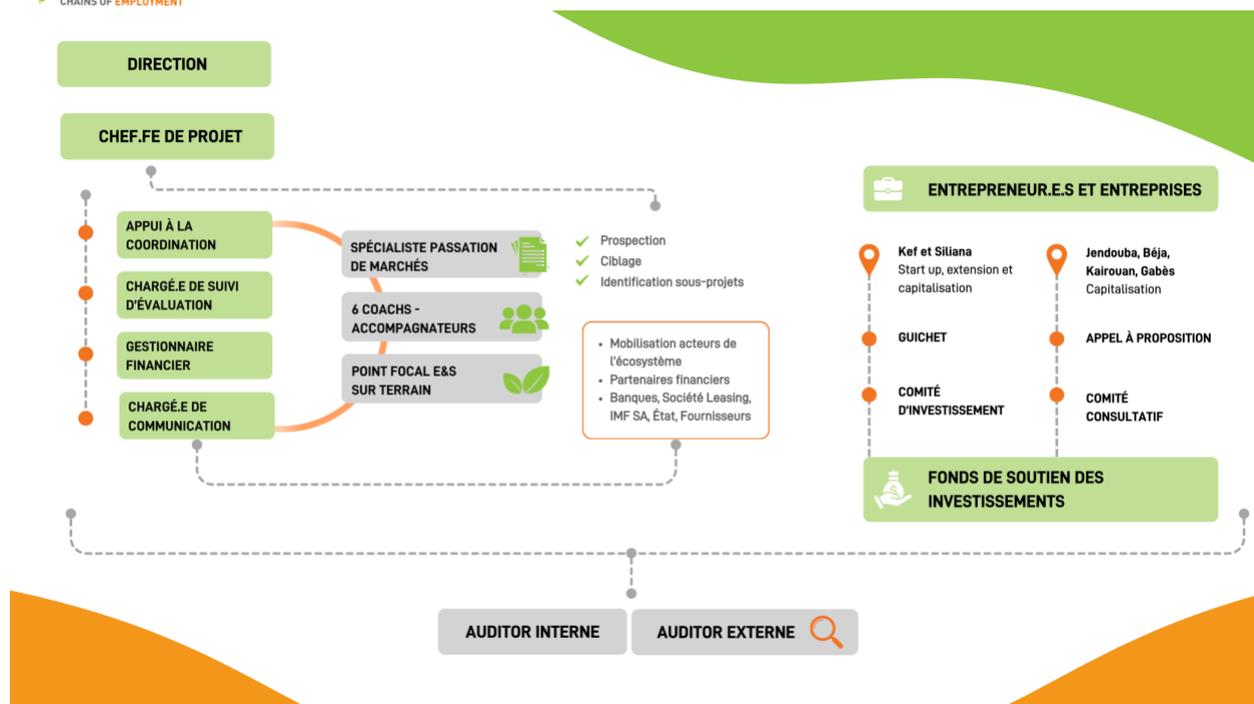


Figure 2: Schéma organisationnel

5. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) vise à identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs degrés d'influence, leurs craintes et attentes, et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Le PMPP présente les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes pour la préparation du projet et tout au long de son implémentation.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations de partenariat, de collaborations constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du plan de mobilisation avec les parties prenantes sont les suivants :

- Identifier toutes les parties prenantes ;
- Favoriser la participation et la coopération des parties prenantes ;
- Partager l'information et dialoguer sur le projet – composante Kef et Siliana, ses impacts environnementaux et sociaux et ses avantages pour engendrer et maintenir une atmosphère de confiance entre toutes les parties prenantes et le projet ;
- Accompagner la conception et la mise en œuvre du projet et diminuer les risques

environnementaux et sociaux à travers le soutien de la mise en œuvre de projets d'investissement durables ;

- Analyser les besoins, écouter les préoccupations et les attentes des parties prenantes et en particulier des bénéficiaires et des cibles les plus vulnérables ;
- Appuyer les bénéficiaires/promoteurs d'investissements à mettre en œuvre une stratégie d'information et de communication au niveau des sous-projets ;
- Garantir le suivi de toutes les activités et faciliter l'échange et la communication entre toutes les parties prenantes tout au long de la durée du projet ;
- Documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes.

6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

6.1 Catégories des parties prenantes

Aux fins d'un engagement efficace et adapté, les parties prenantes du Projet ou des sous-projets accompagnés peuvent être réparties dans les catégories de base suivantes :

- **Parties affectées** - personnes, groupes et autres entités dans la zone d'influence du sous-projet (Activité d'Entrepreneuriat Rural) qui sont directement influencés (réellement ou potentiellement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement impliqués dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- **Autres parties intéressées** - personnes/groupes/entités qui peuvent ne pas subir les effets directs du projet mais qui considèrent ou estiment que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre
- **Groupes vulnérables** - personnes qui peuvent être affectées de manière disproportionnée ou défavorisées davantage par le(s) projet(s), par rapport à tout autre groupe en raison de leur statut vulnérable², et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement supplémentaires pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de décision associé au projet.

Plus en particulier les éléments de la vulnérabilité sont répris au niveau des Normes Environnementales et Sociales (NES)

² Pour la définition des catégories vulnérables, nous nous référons à ce qui est défini dans le Environmental and Social Framework (ESF) de la Banque mondiale et aux directives qui adressent les risques et l'impact sur les personnes désavantagés ou groupes vulnérables. Également importante la Loi organique n. 2017-58 du 11/08/2017 de la Tunisie soulignant les situations de vulnérabilité (fragilité liée à l'âge jeune ou avancé, la maladie grave, la grossesse, la carence mentale ou physique).

Les personnes vulnérables sont reconnues dans les NES, et leur protection est un principe transversal dans l'évaluation, la planification et la mise en œuvre des projets :

NES n°1 : Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux, promeut l'identification précoce des groupes vulnérables et la prise en compte de leurs besoins spécifiques.

NES n°2: Emploi et conditions de travail, protège les travailleurs vulnérables (jeunes, femmes, personnes non syndiquées, personnes à mobilité réduite, etc.) contre l'exploitation, le travail forcé, et les mauvaises conditions de travail. Elle implique aussi des mesures spécifiques pour les travailleurs non qualifiés.

NES n°10 : Mobilisation des parties prenantes et information, oblige à mettre en place des mécanismes inclusifs, avec attention particulière aux groupes vulnérables et marginalisés. Des consultations adaptées sont requises pour s'assurer que ces groupes peuvent exprimer leurs besoins et préoccupations.

6.2 Parties affectées

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Les organisations de producteurs (OP) : les Groupements de développement agricole (Groupements de Développement Agricole, GDA), les Sociétés Mutuelles de Services Agricoles (SMSA) et les Coopératives ;
- Les Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) du milieu rural ;
- Les Entrepreneurs : petits exploitants agricoles et producteurs du milieu rural ;
- Les Fournisseurs impliqués dans la chaîne d'approvisionnement des OP, sociétés communautaires, MPME, petits exploitants agricoles et producteurs du milieu rural ;
- Les Prestataires pouvant être impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets ;
- Les Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux ;
- Les Personnes constituant la main d'œuvre qui sera embauchée dans le cadre des sous-projets (main-d'œuvre agricole et du milieu rural) ;
- Les membres de l'équipe de gestion du projet ;
- Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera recrutée dans le cadre des activités économiques accompagnées (personnel administratif, commercial etc..);
- Les institutions financières (toute catégorie confondue).

6.3 Autres parties intéressées

Les parties prenantes du projet comprennent également des parties autres que celles directement touchées, notamment :

- Municipalités, Délégations, Gouvernorats ;
- L'Office de Développement du Nord-Ouest (ODNO) ;
- L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) ;

- Ministère de l'Agriculture des Ressources Hydrauliques et de la Pêche (MARHP) ;
- Ministère des affaires sociales (MAS) ;
- Ministère de l'Industrie, des Mines et de l'Energie (MI)
- Ministère du Commerce et du Développement des Exportations ;
- Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfance ;
- Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (MFPE) ;
- Commissariat Régional de Développement Agricole (CRDA) ;
- Agence Promotion Investissements Agricoles (APIA) ;
- Office de l'Élevage et des Pâturages (OEP) ;
- Direction Générale des Forêts (DGF) ;
- Instance Nationale de la Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (INSSPA) ;
- Chambres de Commerce ;
- Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail (ANETI) ;
- Agence de promotion de l'industrie et de l'innovation (APII) ;
- Caisse Nationale de la Sécurité Sociale (CNSS) ;
- Associations de femmes et Association de Jeunes ;
- Les Organisations non-gouvernementales (ONG) et les Organisations de la Société civile (OSC) ;
- Médias et autres groupes d'intérêt, y compris les médias sociaux ;
- La Banque Mondiale (BM) ;
- Les projets de développement rural et d'inclusion financière ;
- Les Compagnies d'assurance ;
- Les institutions financières diverses ;
- Fournisseurs divers.

6.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Il est particulièrement important de comprendre si les impacts du projet peuvent affecter de manière disproportionnée les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables. La vulnérabilité peut provenir de l'origine, du sexe, de l'âge, de l'état de santé, de la déficience économique et de l'insécurité financière, du statut défavorisé dans la communauté (par exemple les minorités ou les groupes marginaux), de la dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Dans le cadre du projet, il est prévu que les groupes vulnérables ou défavorisés comprennent et ne soient pas limités aux :

- Ouvriers agricoles et du milieu rural, en particulier les femmes ;
- Immigrants enregistrés et non enregistrés ;
- Les personnes avec des handicaps ;

- Individus de moins de 18 ans pouvant être impliqués dans les activités de transformation des produits agricoles pour la mise en œuvre des sous-projets et 13 ans pour les activités agricoles;
- Les entreprises dirigées par des femmes ;
- Les sociétés mutuelles

Dans le contexte du présent projet, le concept de vulnérabilité peut être abordé sous différents angles comme suit :

- Au cours de ces dernières années, plusieurs accidents mortels ont été enregistrés impliquant le transport des ouvrières agricoles et rurales. Les conditions économiques et sociales précaires des ouvrières agricoles et rurales (ménages à faibles revenus et faible niveau d'alphabétisation) impactent négativement leur capacité à exprimer leurs préoccupations ou leurs priorités vis-à-vis des sous-projets ;
- De par la barrière linguistique et le fait qu'ils sont éventuellement la cible de pratiques de discrimination, les migrants (qui ne parlent pas arabe) sont plus susceptibles d'être exclus du processus de consultation ;
- Le travail des enfants est culturellement admis dans le cadre agricole et milieu rural. En raison de leur âge, les individus de moins de 18 sont confrontés à des obstacles qui leur empêchent de pouvoir participer pleinement au processus de consultation.

Face à ces obstacles, Microfinanza favorisera l'établissement d'un dialogue direct avec ces individus ou groupes défavorisés ou vulnérables. Elle prendra en compte les besoins variés en matière d'accès et portera une attention particulière aux enjeux de la communication et de l'accessibilité physique associés.

6.5 Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes doit permettre de jeter un regard profond sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le projet.

A travers la compréhension des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent intervenir et influencer la mise en œuvre et les résultats des actions sur le territoire ciblé, il sera possible de construire une stratégie par priorité d'actions, pour le dialogue avec toutes les parties prenantes.

Les critères identifiés sont les suivants :

- L'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).
- Le pouvoir : désigne le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes (PP) sont directement proportionnels à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée.

Ces stratégies en fonction des couples pouvoir / intérêt sont décrites dans le Tableau n°1 ci-dessous :

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
Fort	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" étant donné leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.
Fort	Faible	Approcher / Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
Faible	Fort	Communiquer/ collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller et collaborer avec ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
Faible	Faible	Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Tableau 1 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

Le Tableau n°2 ci-dessous présente une synthèse de l'analyse des parties prenantes selon la méthodologie adoptée.

Tableau 2: Synthèse de l'analyse des parties prenantes

Catégorie	Partie prenante	Attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Parties bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> Les organisations de producteurs (OP) : les Groupements de développement agricole (Groupements de développement agricole, GDA), les Sociétés Mutuelles de Services Agricoles (SMSA) et les Coopératives ; Les Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) du milieu rural ; Les Entrepreneurs : petits exploitants agricoles et producteurs du milieu rural. 	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficier des fonds de soutien Assistance et encadrement dans la mise en œuvre des projets 	Fort	Fort	Collaborer
La chaîne d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Les Fournisseurs impliqués dans la chaîne d'approvisionnement des OP, MPME, les petits exploitants agricoles et les producteurs du milieu rural 	Développement et sécurisation de la chaîne d'approvisionnement	Fort	Fort	Collaborer
Travailleurs dans le cadre du projet	<ul style="list-style-type: none"> Les Personnes constituant la main d'œuvre qui sera embauchée dans le cadre des sous-projets (employés des prestataires, main-d'œuvre agricole du milieu rural, personnel administratif et commercial) 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de rémunération adapté aux conditions de vie Être consultés avant la prise de décisions impactant leurs conditions Sécurité de l'emploi 	Faible	Fort	Communiquer / collaborer

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Communautés	<ul style="list-style-type: none"> • Les Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux. • Les populations vivant dans les zones d'approvisionnement en matières premières et en ressources destinées aux bénéficiaires des projets, qui pourraient être exposées aux risques de surexploitation des ressources naturelles ou de pollution environnementale. (<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficier d'opportunités d'emploi • Éliminer les nuisances en démontrant qu'elles sont correctement gérées • Ne pas nuire, et préserver la valeur foncière de leurs terrains • Exploitation raisonnée des matières premières pour éviter l'épuisement des ressources naturelles. 	Faible	Fort	Communiquer/collaborer
-------------	---	--	--------	------	-------------------------------

Catégorie	Partie prenante	Attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Institutions, autorités régionales et locales	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère de l'agriculture des ressources hydrauliques et de la pêche (MARHP) • Ministère des affaires sociales (MAS) • Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfance • Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité aux normes nationales applicables. • Établissement des études environnementales et obtentions des approbations et des avis. • Mise en œuvre des programmes et plans de gestion environnementale 	Fort	Fort	Collaborer
	<ul style="list-style-type: none"> • Délégations, Municipalités, Gouvernorats ; • Commissariat Régional de Développement Agricole (CRDA) ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtention des autorisations nécessaires avant le démarrage des activités des projets. • Mise en œuvre des mesures et des plans de gestion environnementale et sociale. 	Fort	Fort	Collaborer

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère de l'Industrie, des Mines et de l'Energie (MI) • Ministère du Commerce et du Développement des Exportations • Instance Nationale de la Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (INSSPA) • Agence de promotion de l'industrie et de l'innovation (APII) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation pour des produits dont l'autorisation est nécessaire. • Conformité des produits aux réglementations nationales en matière de sécurité sanitaire des aliments • Soutien aux entreprises et aux entrepreneurs 	Fort	Fort	Collaborer
	<ul style="list-style-type: none"> • Office du Développement du Nord-Ouest (ODNO) 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion du développement économique et social dans la région du Nord-Ouest. 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfance. • Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (MFPE) • Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant (ANETI) • Caisse Nationale de la Sécurité Sociale (CNSS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des conditions de travail, renforcement de la protection sociale et intégration des groupes vulnérables. • Inclusion sociale et économique des femmes et des jeunes, lutte contre les discriminations dans le travail. • Renforcement des opportunités d'emploi. 			
La société civile	<ul style="list-style-type: none"> • Les associations de femmes et associations de jeunes. • Les Organisations non-gouvernementales (ONG) et les Organisations de la Société civile (OSC). • Médias et autres groupes d'intérêt, y compris les médias sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Préservation du milieu naturel en évitant toute pollution susceptible d'affecter l'air, le sol, les ressources en eau et les écosystèmes. • Accès à l'information sur les objectifs, les étapes et l'avancement du projet. • Dialogue et transparence en cas de pollution ou de conflits, avec des mécanismes de concertation ouverts et inclusifs. 	Faible	Fort	Communiquer / collaborer

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> Banques et sociétés de leasing Institutions de microfinance Compagnies d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux financements amélioré Identification et financement des investissements durables Inclusion financières améliorée 	Faible	Fort	Communiquer / collaborer
Négociants et fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseurs de la place Fournisseurs de services Bureaux d'études et conseil 	<ul style="list-style-type: none"> Opportunités de marché 	Moyen	Fort	Communiquer les procédures, collaborer

Catégorie	Partie prenante	Attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Bailleurs de fonds et organismes d'appui à la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement néerlandais La Banque Mondiale 	<ul style="list-style-type: none"> Respect de la réglementation nationale, des normes environnementales et sociales et des directives environnementales, sanitaires et sécuritaires de la Banque mondiale. Disponibilité d'une information régulière et fiable sur l'avancement du projet et des résultats associés en matière de performance environnementale et sociale. Suivi de la base des données et benchmark de référence par rapport à l'employabilité. 	Fort	Fort	Collaborer

7. DIVULGATION DE L'INFORMATION

7.1. Approche proposée pour la divulgation de l'information

Microfinanza, dans le cadre de la mise en œuvre du projet, diffusera les informations selon un plan/calendrier de communication pour permettre aux parties prenantes de comprendre les critères d'éligibilité, le processus de sélection, les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir.

Microfinanza donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes selon un calendrier qui permet un flux de communication efficace :

- L'objet, la nature et l'envergure du projet d'assistance technique et le mécanisme de financement envisagé ;
- La durée des activités, les critères d'éligibilité au Fonds, la liste des exclusions, les modalités de participation et processus de sélection/accompagnement ;
- Les risques et effets potentiels environnementaux et sociaux associés aux projets d'investissements, sur les communautés locales et mesures d'atténuation pour bénéficier du projet ;
- Les modalités de participation des parties prenantes aux actions du projet ;
- Feedback sur la performance annuelle du projet ;
- Les modalités de communication prévues dans le cadre du projet ;

Les documents révisés relatifs aux sauvegardes environnementales et sociales seront disponibles sur le site de Microfinanza via le lien : <https://www.microfinanza.com/trace-project/>.

Toute mise à jour des procédures sera publiée sur le même site. Le contenu du lien pourra être actualisé et disponible sur les affiches du projet ainsi que sur les supports numériques et physiques de l'appel public aux sous-projets sur les réseaux sociaux et dans les structures locales de support.

7.2. Outils et méthodes de diffusion de l'information

L'information sera diffusée en français et arabe, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins particuliers d'information.

Pour ce faire, le projet devrait combiner différentes méthodes de diffusion de l'information notamment :

- Les centres d'information et établissement publics ou autres établissements présentant la possibilité d'affichages visuels ;
- Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;
- Les correspondances, les réunions officielles ;

- Le site Web de Microfinanza et ses partenaires, les médias sociaux des partenaires
- Les journaux, les affiches, la radio nationale et locale, la télévision en coordination avec la BM

8. Consultation

8.1 Finalité du processus de consultation

Le processus de consultation mis en place dans le cadre de ce projet vise à :

- Établir un dialogue constructif avec les bénéficiaires potentiels, les communautés adjacentes aux sous-projets et les autres parties concernées tout au long du cycle du Projet.
- Engager les parties prenantes dans le processus de divulgation de l'information et de consultation d'une manière adéquate et efficace tout au long du cycle du Projet, en conformité avec les principes de non-discrimination et de transparence.
- Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagées.
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes antagonistes et passives.
- Assurer que les parties prenantes concernées, disposent d'un accès équitable à l'information et de la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations, et que ces dernières sont effectivement prises en compte dans les décisions et la gouvernance globale relatives au Projet
- Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et de résolution des problèmes sociaux et environnementaux en lien la mise en œuvre du Projet.

8.2 Outils et méthodes de consultation

Diverses techniques de consultation sont déployées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations, collecter leurs avis et leurs diffuser les informations relatives au projet.

Lors du choix d'une méthode de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes adaptées à la culture et l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes :

Les outils et méthodes de consultation recommandés dans le cadre du présent projet sont exposés dans le Tableau 3 ci-dessous :

Tableau 3 : Outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes

Outils / Méthodes de consultation	Descriptif	Modalités de mise en œuvre
Réunions publiques d'information et de consultation	<p>La réunion publique d'information est l'un des outils les plus utilisés en matière d'information et de consultation du public dans le cadre d'un projet tel que celui considéré ici. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio, et aussi en utilisant les relais administratifs.</p>	<p>Consultations en mettant l'accent sur les structures d'appui publiques locales pour les dossiers d'investissement Start-Up innovante, Extension et Micro-investissements à Kef et Siliana</p> <p>Mode de présentation hybride (présentiel et à distance) en y incluant institutions financières et agences techniques de la protection de l'environnement et l'emploi.</p> <p>Consultations pour la composante Siliana et Kef programmées le 13 et 14 mars 2025 sur les lieux avec possibilité d'accès en ligne.</p> <p>Lors de la consultation dans les autres gouvernorats cibles (Béja, Jendouba, Kairouan et Gabés) une restitution des acquis projet pourra être faite</p>
Journées Portes Ouvertes	<p>Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques posée à l'initiative du Projet, et sur lequel le Projet souhaite obtenir les revues des cadres de l'Administration et/ou d'autres parties prenantes</p>	<p>Journées en présentiel lors des prospections de Siliana et Kef et des rencontres d'échange prévues lors de la phase du lancement.</p>
Forums et ateliers de travail	<p>La tenue de forums et des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.</p> <p>Les outils de communication en ligne seront utilisés pour concevoir des ateliers virtuels et à distance, améliorant</p>	<p>Rencontres en présentiel pour renforcer les liens de partenariat aussi avec les autres programmes et projets locaux et nationaux</p>

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

	ainsi la portée des forums et ateliers organisés.	
Entrevues en face à face	Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les leaders d'opinion, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.	Lors des rencontres avec les porteurs de projet potentiels et des institutions publiques
Discussions en focus groupes	Les discussions en focus groupes consistent à réunir un petit groupe relativement homogène de personnes et à les inviter à discuter autour d'un thème précis.	Des focus group pourront être organisés pour discuter sur certains sujets importants pour les projets d'investissement sur des thèmes transversaux (sauvegarde environnementale et sociale, évaluation fonds propres, accès aux produits financiers, emploi).
Communiqués de presse	Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web, réseaux sociaux) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc.	Les principaux canaux de communication sont les sites web et les réseaux sociaux. Les émissions télé et les communication radio et télé se font en pleine collaboration et synergie avec la Banque Mondiale.

8.3 Déroulement du processus de consultation

8.3.1 Activités de consultation des parties prenantes réalisées par Microfinanza

Avant le démarrage de l'action un plan de consultation & information des parties prenantes sera mis en place ciblant particulièrement les nouveaux territoires Kef et Siliana.

Suite à une analyse des territoires concernés les principales structures de ces deux gouvernorats ont été identifiées et informées sur la tenue des consultations, notamment la Direction de Développement Régional, l'Office du Développement du Nord-Ouest ODNO, l'UTSS et les CRSS (Comités Régionaux de Solidarité Sociale) dans les régions, les Centres d'Affaires, l'APIA, l'APII, les Espaces Entreprendre, l'ANPE (les représentations régionales de l'environnement, l'UTICA, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Nord-Ouest CCINO, la Direction Régional de l'OEP, le CRDA, la Direction Régionale de la Formation Professionnelle et de l'emploi, et les Associations de Développement (Initiative Kef, Twiza Kef).

A cet effet dans le cadre du mandat accordé par la Banque Mondiale, des consultations ont été effectuées auprès des principales parties prenantes concernées par les sous-projets d'entrepreneuriat rural. Ces consultations se sont déroulées le 13 et 14 mars 2025 respectivement à Siliana et Kef et ont permis la présentation des principaux aspects du projet, le cadre institutionnel et législatif tunisien et les politiques de la Banque mondiale en matière de normes environnementale et sociales, et l'appréciation des principaux risques et impacts environnementaux et sociaux des activités futures et leurs mesures d'atténuation associées. Malgré les contraintes liées au mois de Ramadan, la participation était satisfaisante sur les deux gouvernorats (12 participants à Siliana, 20 participants au Kef). La présence de la majorité des structures publiques invités témoigne de l'intérêt confirmé pour le projet - Liste des participants ci-après.

Au démarrage effectif du projet la responsable de la communication mettra en place un plan de communication qui vise à diffuser toute l'information nécessaire sur le projet et toucher tous les bénéficiaires potentiels. Ce plan intégrera dans tous les outils de communication les mesures E&S et les critères d'accès au Fonds en mettant l'accent sur le besoin de financer des projets de développement rural, capables de créer de l'emploi, et durables sur les plans environnemental et social.

Les documents révisés relatifs aux sauvegardes environnementales et sociales y compris le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes seront publiés sur le site de Microfinanza via le lien suivant :

https://www.microfinanza.com/trace_padeo_project/

Les structures participantes dans les deux consultations en présentiel et à distance sont présentées dans le tableau 4 (liste détaillée dans l'annexe 6 du CGES) :

Tableau 4 : Tableau des participants aux consultations

Organisme – Fonction		Genre	
		Homme	Femme
Siliana 13 mars (ODNO)	CRDA Siliana		X
	CCINO Siliana	X	
	Coordination UTSS Siliana	X	
	Office Élevage et Pâturage Siliana OEP	X	
	Office du développement du nord-ouest ODNO	X	
	Direction régionale BNA Siliana	X	
	Représentation régionale du ministère de l'environnement Siliana	X	
	Espace entreprendre Siliana	X	
	Coordination UTICA Siliana	X	
	Direction régionale CCINO	X	
	Direction RSE STB Bank		X
	Attijari Bank	X	
Kef 14 mars (Centre d'affaires)	Direction régionale BNA Kef	X	
	Attijari Bank	X	
	CRDA Kef	X	
	Pépinière Mabrouka Nord-Ouest	X	
	ADVANS Tunisie	X	
	Direction du développement régional du Kef	X	
	Représentation régionale du ministère de l'environnement Kef	X	
	Direction régionale de l'emploi et de la formation professionnelle Kef	X	
	Coordination UTSS Kef		X
	Direction régionale APIA Kef (pépinière d'entreprises agricoles)	X	
	Espace entreprendre Kef	X	
	Ingénieure agronome Coach Kef		X
	Responsable du bureau régionale CCINO Kef		X
	Centre d'affaire Kef		X
	Initiative Kef (ONG prêts d'honneur)	X	
	Red Start Tunisie (ONG)	X	
	Association Twiza Kef (ONG)	X	
APII - Pépinière d'entreprise Kef	X		
Bureau d'étude coach		X	
BFPME	X		

Les documents révisés relatifs aux sauvegardes environnementales et sociales seront adressés par mail aux principales parties prenantes et seront publiés sur le site de Microfinanza via le lien suivant : https://www.microfinanza.com/trace-padeo_project/

Les parties prenantes peuvent toujours soumettre leurs commentaires et feedback sur l'adresse email trace@microfinanza.com

Les consultations organisées par Microfinanza intègrent les précédentes consultations organisées par Microfinanza et les autres opérateurs TRACE ouvrant dans les autres gouvernorats (Gabés et Kairouan) au cours de la période 2021-2024. Pour plus d'informations voir le PMPP au lien suivant : https://www.microfinanza.com/trace-padeo_project/

Les consultations à venir :

Des nouvelles consultations, à intégration des consultations faites lors du démarrage (mars 2025) seront réalisées à partir du mois septembre 2025 pour les Gouvernorats Kef et Siliana. Les modalités de préparation et tenue des consultations sont les mêmes adoptées pour les actions précédemment engagées dans le cadre du projet TRACE avec l'objectif d'être plus inclusifs et renforcer la communication sur les défis du projet en donnant égalité de chances à un large nombre de personnes, structures.

Les principales parties prenantes à impliquer dans les processus de consultation sont :

- Les responsables des institutions publiques et privées ;
- Les opérateurs économiques (fournisseurs, etc.)
- Les institutions financières (toute catégorie confondue)
- La CRDA, le DGF, les ONGs, les Associations des femmes,
- Les opérateurs privés de l'écosystème des investissements agricoles

8.3.2. Démarche préconisée par Microfinanza pour les consultations des parties prenantes

La démarche de consultation des parties prenantes préconisée par Microfinanza dans le cadre du projet TRACE_PADEO est décrite au niveau du tableau n°6 ci-après, récapitulant le processus des consultations réalisées pour favoriser l'implication des différentes parties prenantes ciblées.

Les activités de consultations des parties prenantes sont entamées dans le cadre du projet et seront finalisées avant le démarrage du nouveau projet.

En termes de fréquence, Microfinanza s'engagera à ce que ces consultations ciblant les différents groupes cibles, se dérouleront durant toute la durée du projet (idéalement une fois par semestre).

L'approche vise à mettre en place un système de remontée de l'information prenant en considération le feedback des parties prenantes afin d'apporter les réajustements les plus pertinents.

Les consultations se poursuivront pour couvrir les différents groupes concernés par le projet (y compris les groupes vulnérables), on citera, par exemple et à titre non exhaustif : les femmes, les jeunes, les personnes handicapés et ceux à mobilité réduite. Les consultations devront associer les petits producteurs et les OPA de taille modeste compte tenu des risques E&S auxquels ils sont assujettis.

Les procédures renforcées E&S

Il est aussi important de souligner le fait que la phase précédente du projet TRACE ainsi que les autres expériences menées par Microfinanza dans d'autres contextes ont permis de renforcer la méthodologie de travail et les mesures de sauvegarde environnementale et sociale et de les adapter aux contextes ruraux des territoires concernés. Les procédures seront peaufinées afin d'être encore plus efficaces en coordination avec les profils ES.

Les tableaux suivants font le point sur l'état d'avancement du CGES et résument les mesures adoptées par l'Agence d'Exécution Microfinanza.

Tableau 5 : Tableau de synthèse sur les mesures adoptées que permettront le renforcement de la procédure

Mesures adoptées :
<ul style="list-style-type: none"> • Désignation point focal E&S en accompagnement et suivi promoteurs dès le démarrage • Rendre contraignantes les recommandations issues de la FIDS (renforcement liste d'exclusion) lors du premier contact avec le promoteur avec signature en présentiel • Intégration des exigences E&S pour les sous-projets • Améliorer la communication sur la prévention de la dimension sociale (avec focus sur les thèmes de la prévention du harcèlement sexuel). • Processus de notification à la Banque mondiale sur les accidents survenus. • Code de conduite, intégrant les exigences environnementales et sociales, annexé au contrat. • Fiche de droit à l'utilisation des images annexé au contrat. • Mise à jour des manuels des procédures - lors que des modifications sont nécessaires (GCES, MOP, PGM, PMPP) • Information sur la possibilité de prendre en charge le financement des PGES, EIE sur le dossier d'investissement • Formation continue du personnel • Communication efficace et pari-opportunités aux promoteurs et collaborateurs • Mécanisme de plaintes renforcé et accessible à tous, y compris les groupes vulnérables.

Tableau 6 : Démarche de consultations par groupes de parties prenantes sur Kef et Siliana mars 2025 (mars - décembre 2025)

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> Information sur les critères d'éligibilité pour participer au projet ainsi que le processus de sélection Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet 	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés (Focus groups et des ateliers). Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis. Rencontres collectives sous forme de focus group - Communiqués de presse. 	<ul style="list-style-type: none"> Avant l'initiation des travaux d'implantation du projet/ sous-projet (AER3) <p><u>NB</u> : En termes de fréquence, ces consultations s'effectueront par Microfinanza durant toute la durée du projet (semestre). Dans chaque rapport semestriel, un planning indicatif de la consultation planifiée sera défini (en ligne ou en visio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Parties bénéficiaires du projet (OP, GDA, SMSA, EAF, sociétés communautaires, Entrepreneurs) Travailleurs dans le cadre du projet Autorités locales (Gouvernorats, Municipalités, CRDA, etc.) Collectivités Associations et coopératives ayant une majorité de membres femmes Communautés locales (Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux) Groupes vulnérables (on citera, par exemple et à titre non exhaustives : les femmes, les jeunes, les personnes ayant un handicap et ceux à mobilité réduite). <p><u>NB</u> : la consultation pour ce groupe cible se fera dans des ateliers séparés.</p>	Microfinanza

³ Activité d'Entreprenariat Rural

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet • Cadre de Gestion Environnementale et Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés (Focus groups et des ateliers) • Rencontres collectives sous forme de focus group • Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avant le démarrage des travaux d'implantation du projet/ sous-projet • Rappels périodiques lors de la mise en œuvre des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • Institutions, autorités gouvernementales et autorités locales (Gouvernorats, Municipalités, CRDA, etc.) • Entreprises privées • Collectivités • Communautés locales • Exploitants agricoles, éleveurs riverains • Travailleurs dans le cadre du projet • Représentants du personnel (Syndicats) • Associations et coopératives ayant une majorité de membres femmes • Groupes vulnérables (on citera, par exemple et à titre non exhaustives : les femmes, le jeunes, les personnes ayant un handicap et celles à mobilité réduite). 	<p>Microfinanza</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Santé et sécurité des populations • Procédures de gestion des situations d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et ateliers • Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés • Rencontres collectives sous forme de focus group • Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avant l'initiation des travaux d'implantation du projet/ sous-projet • Lors de la mise en œuvre des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • ONPC⁴ • Parties bénéficiaires du projet (OP, GDA, SMSA, Entrepreneurs) • Autorités locales (Gouvernorats, Municipalités, CRDA, etc.) • Collectivités • Exploitants agricoles, éleveurs riverains • Travailleurs dans le cadre du projet • Associations et coopératives ayant une majorité de membres femmes • Communautés locales (Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux) 	<p>Microfinanza</p>

⁴ Office Nationale de la Protection Civile

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

			<ul style="list-style-type: none"> • Groupes vulnérables (on citera, par exemple et à titre non exhaustives : les femmes, le jeunes, les personnes ayant un handicap et ceux à mobilité réduite. 	
--	--	--	---	--

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> • Mesures d'entretien et de gestion • Cadre de Gestion Environnementale et Sociale • Plan de mobilisation des Parties Prenantes • Procédure de Gestion de la Main d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens semi-structurés • Rencontres collectives sous forme de focus group ou ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> • Durant l'exploitation du sous projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Institutions, autorités régionales et locales (Gouvernorats, Municipalités, CRDA, etc.) • Collectivités • Communautés locales • Représentants du personnel (Syndicats) • Exploitants agricoles, éleveurs riverains • Travailleurs dans le cadre du projet • Associations et coopératives ayant une majorité de membres femmes • Parties bénéficiaires du projet (OP, GDA, SMSA, Entrepreneurs) • Groupes vulnérables (on citera, par exemple et à titre non exhaustives : les femmes, le jeunes, les personnes ayant un handicap et ceux à mobilité réduite, les employés migrants). 	Microfinanza
<ul style="list-style-type: none"> • Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un système des plaintes • Donner visibilité du système de plaintes en place • Sensibiliser les parties prenantes sur la possibilité de porter plainte selon les procédures décrites 	<ul style="list-style-type: none"> • 1er trimestre de la mise en œuvre des projets. • Durant l'exploitation du sous projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Parties bénéficiaires du projet (OP, GDA, SMSA, Entrepreneurs) • Groupes vulnérables (on citera, par exemple et à titre non exhaustives : les femmes, le jeunes, les personnes ayant un handicap et ceux à mobilité réduite, les employés migrants). • Travailleurs dans le cadre du projet • Autorités locales (Gouvernorats, Municipalités, CRDA, etc.) • Collectivités 	Microfinanza

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

	<ul style="list-style-type: none">• Informer sur le canal spécifique et confidentiel sur les plaintes AES/HS		<ul style="list-style-type: none">• Communautés locales• (Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux)	
--	--	--	---	--

8.3.4 Stratégies proposées pour prendre en compte les points de vue des groupes vulnérables

Comme indiqué ci-dessus, les groupes vulnérables identifiés à ce stade du projet comprennent :

- Ouvrières agricoles et du milieu rural, en particulier les femmes ;
- Immigrants enregistrés et non enregistrés ;
- Individus de moins de 18 ans pouvant être impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets
- Les entreprises avec une gouvernance féminine

Des efforts seront faits pour approcher les groupes vulnérables, en organisant des consultations adaptées à leurs contraintes (temps, lieu, etc.) pour s'assurer que leurs préoccupations et commentaires sont pris en compte. En particulier, mettre en place des canaux pour les groupes vulnérables afin de pouvoir partager leurs préoccupations (l'adresse mail de Microfinanza, trace@microfinanza.com)

- Adaptation de stratégie de la communication aux spécificités et aux attentes des groupes vulnérables :
 - Développer des outils spécifiques et accessibles selon la catégorie du groupe vulnérable
 - La vulgarisation de toute la documentation à usage public ;
 - Développer des supports de communication de qualité basés sur les images et en dialecte tunisien.
- Adaptation de la campagne de sensibilisation aux intérêts des groupes vulnérables :
 - Organisation des rencontres de conscientisation sur les droits et les responsabilités faisant recours à des approches adaptées à chaque groupe.
 - Intégration de la dimension genre dans le cadre des activités d'animation et de consultation.

9. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES

9.1 Communications extérieures

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) couvre la mise en œuvre d'actions de communication externe sur les questions environnementales et sociales, qui seront proportionnées aux risques et effets du projet.

Microfinanza en tant qu'Agence d'Exécution, répond aux demandes d'information et aux préoccupations du public dans les meilleurs délais en mettant en place une procédure (tableau 7 ci-dessous) en six étapes :

Tableau 7 : Étapes de la procédure de communication extérieure

Étape	Description
Réception	La personne de référence de la communication doit s'assurer de la réception des communications émanant du public. Par conséquent, elle doit mettre en place des canaux d'informations facilement accessibles au public tels qu'un numéro de téléphone, un site web, une adresse électronique, etc. et assurer leur diffusion auprès des parties prenantes pour recevoir les communications et les demandes d'informations externes
Documentation	La responsable de la com doit tenir à jour des informations documentées sur ces communications. Un registre de communication externe sera maintenu à cet effet.
Analyse	L'équipe de projet doit procéder l'examen et l'évaluation des questions soulevées et la détermination de la manière dont il importe d'y répondre.
Réponse	La responsable de la com doit s'assurer de la soumission des réponses et du suivi de l'efficacité des actions de communication externes. La coordination du projet s'engage à donner des réponses dans un délais de 2 semaines.
Ajustement	La coordination doit évaluer la nécessité d'ajuster le processus de gestion si nécessaire dans une optique d'amélioration continue.
Publication	Les plaintes, dont des procédures ont été adopté par le mettre en œuvre, font partie intégrante du système de reporting E&S du projet ; à cet effet des informations seront détaillées dans les rapports périodiques sur la performance en matière de durabilité environnementale et sociale du projet. Les procédures de plaintes sont détaillées sur le site web ; les outils de communication seront renforcés pour donner l'information sur les procédures de plainte.

9.2. Mécanisme de règlement des plaintes

9.2.1. Principe de la démarche

Microfinanza s'assurera de l'établissement et la mise en œuvre d'une procédure pour recevoir, traiter et enregistrer/documenter les plaintes émanant des parties prenantes externes notamment la Communauté affectée en désignant les rôles et responsabilités

associés. Microfinanza s'assurera en effet, de la désignation d'une Équipe qui aura la charge du traitement et le suivi des plaintes.

Cette procédure doit être aisément accessible et assimilable notamment par les candidats et les membres de la Communauté affectée par les sous-projets et doit leur être communiquée. Elle doit aussi garantir la discrétion et la confidentialité des plaignants. Par ailleurs, il sera souhaitable de rechercher des solutions aux réclamations en privilégiant une approche collaborative avec les Communautés affectées.

Le mécanisme de gestion des plaintes ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif prévus par la loi. Si le projet n'est pas en mesure de résoudre une réclamation, une alternative peut être d'autoriser les plaignants à recourir à des spécialistes extérieurs ou à des parties neutres. Tout plaignant a le droit à rester anonyme et que sa plainte soit traitée de façon confidentielle (cf. à l'annexe A1 : Formulaire de plaintes). La procédure de gestion des plaintes comporte plusieurs étapes distinctes, dont la responsabilité est assurée par un ensemble d'acteurs, comme décrit ci-dessous.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes doit être sensible aux personnes vulnérables :

- Confidentiel ;
- Facile d'accès ;
- Capable de recevoir et traiter les plaintes de personnes analphabètes ou isolées.

9.2.2. Activités de l'état chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux (AERs)

Les plaintes peuvent être déposées en ligne sur l'email : trace@microfinanza.com. Toute plainte est gérée avec confidentialité et orientée vers une écoute par le point focal E&S et de référence pour la procédure de plainte. La diffusion des courriels pour déposition de plaintes se fera sur les supports physiques et virtuels de communication du projet. Le tableau 8 ci-après présente l'état chronologique détaillé du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets

La gestion des plaintes au niveau des sous-projets se fait par le bénéficiaire lui-même avec un suivi de Microfinanza pour s'assurer de la gestion.

Toute plainte est gérée avec confidentialité et orientée par le point focal E&S vers une écoute par des spécialistes.

Pour les plaintes, Abus Exploitation et Harcèlement Sexuels le spécialiste E&S de Microfinanza est le correspondant désigné qui assurera la gestion des plaintes avec l'accord de la victime et tout en respectant le principe de la confidentialité. Le spécialiste E&S lui offrira l'accompagnement et l'orientation pour bénéficier des services du système national y compris l'accès aux services d'un centre d'hébergement.

Tableau 8 : Etat chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux

Étape SGP	Plaignants	Type de plaintes (Plaintes Générales / Plaintes Confidentielles)	Responsabilité		Réactivité (durée de réponse) *	Délai de clôture de la tâche	Observation		
			Niveau Sous-projet	Niveau Microfinanza					
01	Établissement et soumission d'une fiche de plainte (Cf. À l'annexe A1)	Candidat, Individu ou groupes d'individus affectés	PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	Dans la semaine	Dans la semaine	En cas de pollution significative ou cas sociale particulier, la durée sera réduite Cf.au §8.2.3 (c))
			PC	Violation « E&CT »			1 j	3 j	
				VBG			Immédiat	Immédiat	
02	Réception de la plainte et accusé de réception		PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	Immédiate	Immédiate	-
			PC	Violation « E&CT »			Immédiate	Immédiate	
				EAS			Immédiate	Immédiate	
03	Enregistrement de l'objet de la plainte sur le registre des plaintes (cf. à l'annexe A2)		PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	Immédiat	Immédiat	-
			PC	Violation « E&CT »			Immédiat	Immédiat	
				EAS			Immédiat	Immédiat	
04	Évaluation de la plainte et détermination du type de résolution possible avec la participation des parties prenantes concernées		PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	3 j	Une semaine	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c)
			PC	Violation « E&CT »			1 j	3 j	
				EAS			1 j	2 j	
05	Validation des décisions en apportant des rectifications si nécessaire		PG	Env. / Soc. / Autres	UGP	UGP	2 semaines	2 semaines	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c) Dans le cas d'une plainte EAS, la tâche pourra être clôturée par exemple par le dépôt de la plainte au tribunal
			PC	Violation « E&CT »			Une semaine	Une semaine	
				EAS			3 j	Une semaine	

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Étape SGP		Plaignants	Type de plaintes (Plaintes Générales / Plaintes Confidentielles)		Responsabilité		Réactivité (durée de réponse) *	Délai de clôture de la tâche	Observation
					Niveau Sous-projet	Niveau Microfinanza			
06	Contacter l'individu ou groupes d'individus affectés pour expliquer comment la plainte été traitée ⁵	Candidat, Individu ou groupes d'individus affectés	PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	2 semaines	3 semaines	Mais < à 3 semaines
			PC	« Violation « E&CT »			Une semaine	2 semaines	Mais < à 2 semaines
				EAS			Une semaine	Une semaine	Cf.au Nota Bene: § b)
07	Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrement des résultats sur le registre des plaintes et classement ⁶		PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	-	≤ 1 mois	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & c))
			PC	Violation « E&CT »			-	≤2 semaines	
				EAS			-	≤ 1 semaine	
08	Établissement d'un rapport périodique de gestion des plaintes	PG	Env. / Soc. / Autres	UGP et point focal des équipes du terrain	UGP	-	Trimestriel	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c)	
		PC	« Violation « E&CT »			-	Trimestriel		
			EAS			-	Trimestriel		

* Exprimé en « une journée de 24 heures »

⁵ Dans le cas d'une plainte VBG par exemple, la tâche pourra être clôturée par le dépôt de la plainte au tribunal (par le biais d'un avocat). L'engagement de Microfinanza réside uniquement au suivi de la plainte. L'obligation de résultat est une question indépendante de la volonté de Microfinanza.

⁶ Dans le cas des plaintes générales (PG) le délai de clôture pourrait pour des raisons diverses (principalement administratives) dépasser les délais prévisionnels de la tâche

9.2.3. Délais de traitement des plaintes générales et confidentielles

- a) Le traitement d'une plainte environnementale ou sociale dépassant les délais convenus dans l'état chronologique du SGP, sera justifié par la coordination (détermination de la cause), puis suivi d'un déploiement d'une action corrective afin d'éviter toute récurrence dans la mesure du possible (cela pourrait être à cause d'un dysfonctionnement administratif, ou un traitement de la plainte nécessitant un délai plus long, etc.);
- b) En cas d'acte de violence sur un enfant ou violences basées sur le genre (VBG) le traitement de la plainte sera le plus court possible pour éviter tout incident grave (irréversible);
- c) En cas d'atteinte très grave à l'environnement (pollution eau, sol, air, nuisance sonore) et particulièrement le voisinage direct (riverains) le traitement de la plainte sera le plus court possible pour éviter tout incident grave (irréversible).

9.2.4 Registre des plaintes

Le registre des plaintes est utilisé comme support pour documenter les plaintes reçues et les réponses fournies doivent être documentés. Le registre des plaintes comporte notamment les rubriques suivantes :

- Le nom de la personne ou de l'organisation (anonymat peut être gardé si le plaignant le désire)
- La date et la nature de la réclamation
- La décision finale concernant la réclamation ;
- Les mesures de suivi adoptées ;
- Le moment et la manière dont la décision applicable au projet a été communiquée au plaignant ;
- Les dispositions prises pour éviter une récurrence du problème au sein de la communauté (actions correctives)
- La chronologie et les délais de résolution/réponse.

10. DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION

Pour se conformer aux exigences de la BM, une fois rédigé ce PMPP préliminaire sera divulgué sur le site web de Microfinanza et de la Banque mondiale ainsi que d'autres. D'autres instruments spécifiques à ce projet, tels que le cadre de gestion environnementale et sociale et les plans et procédures du projet seront également divulgués sur les sites web de Microfinanza et de la Banque mondiale.

Par ailleurs, Microfinanza s'assurera de promouvoir des consultations des parties prenantes pour passer la bonne information autour des enjeux sociaux et environnementaux au niveau territorial. A cet effet les rapports périodiques donneront une visibilité sur les activités promues et toute plainte sera décrite dans les rapports semestriels.

Ces informations actualisées qui seront mises à disposition des communautés affectées doivent permettre de répondre aux points de vue et des plaintes exprimés et de donner un moyen de les intéresser davantage aux performances environnementales et sociales du projet.

Les outils et méthodes de diffusion de l'information peuvent être utilisés pour la diffusion de ces rapports.

Les rapports périodiques vont comprendre :

- Le résultat des actions de terrain et de l'identification et accompagnement des sous-projets
- La liste des sous-projets qui bénéficieront de subventions budgétaires et leurs impacts E&S respectifs, avec une description des sous-projets et leur niveau de risque.
- Les mesures d'atténuation prévues (y compris les instruments de sauvegardes à réaliser) et le progrès accomplis dans le cadre de mise en œuvre des mesures d'atténuation E&S par les entrepreneurs
- Des informations concernant les modifications et les mises à jour apportées au projet sur la base des suggestions et des remontés à partir des consultations/ systèmes des plaintes
- Les modifications substantielles aux mesures ou actions d'atténuation décrites pour chaque sous-projet couvrant les motifs de préoccupation des Communautés affectées ;
- Des informations concernant l'adoption de mesures et d'actions supplémentaires, comment les nouvelles mesures ou actions d'atténuation applicables sont communiquées aux dites Communautés et leurs réactions.
- Un récapitulatif des plaintes reçues, classées par catégorie (conditions de travail, SST, VBG, discrimination, etc.) par projet et par sous-projet

11. CONCLUSIONS DES SESSIONS DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Les participants ont écouté attentivement la présentation de l'initiative et l'accent mis sur les aspects liés au cadre environnemental et social. Pour ces zones, il s'agissait d'une initiative exemplaire car, comme l'ont souligné certains participants, il est rare que des consultations aient lieu et que les parties soient écoutées avant de lancer un projet. Les échanges très enrichissants ont porté sur le rôle à jouer par les parties prenantes, la durée du projet et le besoin d'assurer les résultats escomptés dans les délais impartis, le montage financier des investissements, les procédures environnementales et sociales ainsi que les initiatives d'information sur les éléments clés du projet. Les participants ont posé de nombreuses questions, comme indiqué dans les procès-verbaux, sur des sujets techniques et procéduraux liés principalement à l'éligibilité. L'aspect financier est toujours d'une

importance capitale et les réponses fournies ont mis l'accent sur les aspects environnementaux et sociaux qui sont généralement sous-estimés lorsqu'on s'apprête à faire un investissement. La situation environnementale et la dimension sociale, en particulier pour les groupes de population les plus vulnérables, doivent devenir un élément clé des investissements, en tenant compte de la réglementation existante.

Des institutions publiques, des institutions financières ainsi que des organisations de la société civile ont participé aux consultations. Une information correcte au début du projet permettra de fournir les détails de la procédure à un public plus large et de garantir l'égalité d'accès à l'information à un nombre plus important d'institutions, de personnes et d'entreprises intéressées, ainsi que de créer un écosystème favorable aux investissements, sensible et attentif aux thèmes environnementaux et sociaux qui requièrent l'attention de tous les acteurs.

12. SUIVI, EVALUATION ET BUDGETISATION

12.1 Démarche de Suivi et d'évaluation des performances

Le PMPP sera révisé périodiquement et mis à jour si nécessaire au cours de la mise en œuvre du projet afin de garantir que les informations présentées restent cohérentes.

Le projet rendra également compte à la Banque Mondiale de la mise en œuvre et l'accomplissement opérationnelle du Projet TRACE_PADEO, depuis :

- (i) Les consultations des parties prenantes ;
- (ii) La sélection des investissements éligibles aux conditions du projet par le biais du système d'évaluation établies par l'équipe de projet ;
- (iii) L'entrée en opération des projets retenus par le Fonds.

Des rapports semestriels pour le suivi de la gestion environnementale et sociale des projets vont rapporter sur la mise en œuvre du CGES, PMPP et PGP seront soumis à la Banque Mondiale et publiés sur le site web de Microfinanza. Ces rapports fourniront les différentes informations « pertinentes » sur les plaintes reçues et l'efficacité de son mécanisme de gestion, ainsi la capacité de Microfinanza de suivi de ses performances organisationnelles et opérationnelles environnementales et sociales comme mentionnés au niveau du Cadre de Gestion Environnementale et Sociales.

En vue d'évaluer l'efficacité des activités du projet à travers ses diverses composantes des sous-projets, on propose une liste indicative d'indicateurs environnementaux et sociaux ; ces indicateurs seront inclus dans la Dashboard d'indicateurs à alimenter régulièrement par la personne de référence du suivi. Ils seront précisés dans les Cahiers des Charges des différentes entreprises ainsi que de ceux des sous-contractants éventuels (cf. Tableau 09 : Indicateurs environnementaux et sociaux).

Tableau 9 : Indicateurs environnementaux et sociaux

Composante	Indicateur	
Projet	Nbre de documents opérationnels de sauvegarde réalisés et validés	Nombre
Projet	Nbre de missions accomplies pour assurer le suivi des mesures E&S	Nombre
Projet	Nombre de mesures d'atténuation mises en œuvre	Nombre et efficacité des mesures
Projet	Nbre de non-conformité E&S (FIDS/PAES/PGES/EIES)	Nombre
Projet	Nbre de séances de formation E&S organisées	Nombre
Projet	Nbre de personnes formées (E&S)	Nombre
Projet	Pourcentage des femmes formées (E&S)	Pourcentage
Projet	Nbre de séances d'information réalisées	Nombre
Eau	Consommation : réduction, augmentation, stable	Réduction, augmentation, stable
Intrants	Volume d'intrants consommés en pesticides	Réduction, augmentation, stable
Biodiversité	Superficie en cultures biologique	Réduction, augmentation, stable
Milieu humain	Nombre de consultations des PP réalisées	Nombre
	Nbre de plaintes reçues et traitées	Nombre
	Typologie des plaintes (Env., Social, autre)	Nombre et Pourcentage
	Pourcentage des plaintes résolues	Pourcentage
	Nombre d'accidents de travail enregistrés	Nombre
	Nombre d'emplois créés, dont femmes et jeunes	Nombre

12.2 Budgétisation

L'estimation prévisionnelle de la budgétisation liée aux coûts couvrant toutes les mesures de déploiement des plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), relatives aux activités relatives à la promotion de l'entrepreneuriat en milieu rural du projet TRACE_PADEO cible essentiellement les tâches inhérentes aux actions de diffusion de l'information (communication), de consultations, de formation, de sensibilisation et d'accompagnement de l'ensemble des structures régionales, les associations, les ONGs, Individu ou groupes d'individus pouvant être affectés par les activités des sous-projet. Ainsi ces parties prenantes concernées ou pouvant être affectées par le projet, devront impérativement être identifiées afin permettre une adéquation entre les tâches et le budget à allouer. Ce budget est estimé sur une durée de 18 mois en termes de déploiement du projet. Par retour d'expérience, l'estimation du budget à allouer à la mise à jour du PMPP selon les conditions déjà citées pour son déploiement, a été arrêté à **un montant** de dix-sept mille dinars (17 000 DT) Tunisien, comme présenté au niveau du Tableau n°10.

Pour ce faire, le projet devrait combiner différentes méthodes de diffusion de l'information notamment :

Tableau 10 : Budget de mise en œuvre du PMPP

Composante	Thématique	Participants	Responsable	Coût (MDT)
Budget formation, Sensibilisation, Réunions publiques (focus group) et communication				
Ateliers de formations et de sensibilisation (sous forme de focus group)	Sensibilisation aux exigences préparation des outils de sauvegardes environnementales et sociales dans le cadre du Projet TRACE (CGES/ PMPP/ PGM)	Équipe (≈ 30 personnes)	Microfinanza	1 500 DT
		Parties prenantes externes (≈ 50 personnes)		2 000 DT
Ateliers de formation et sensibilisation <i>Action d'information à distance</i>	Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et sociales	Équipe et les équipes du terrain (≈ 20 personnes)	Microfinanza	1500 DT
	Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et sociales	SMSA, GDA Entrepreneurs ruraux sélectionnés (≈ 60 personnes) Représentants autorités locales (≈ 20 personnes)		2 000 DT
Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis & Rencontres collectives sous forme de focus group	Sensibilisation aux exigences et aux bonnes pratiques environnementales et sociales de la BM et dans le cadre du Projet TRACE	Publiques, associations, etc. (Individu ou groupes d'individus) (Environ une cinquantaine de personnes)	Microfinanza	2 000 DT
Autres frais				
Tâches Secrétariat PMPP	Correspondances, planification réunions officielles, édition des documents et rapports synthèse technique (Reporting de suivi)	- Équipe Microfinanza Siège et les équipes du terrain - Consultant E & S	Microfinanza	1 000 DT
Publications	Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques Spots Media-Télévisés Site WEB, Media sociaux Affichages,	Équipe Communication Microfinanza	Microfinanza	6 000 DT
Transports, Hébergement	Concernant essentiellement les déplacements des personnes éloignés	15 personnes	Microfinanza	1 000 DT
Total Budget				17 000 DT

ANNEXES

- **A1. Formulaire de plainte**
- **A2. Registre de suivi des plaintes**

Les procédures adoptées sont les suivantes

Porter plainte à l'égard des services et procédures TRACE-PADEO

Lorsque vous recevez des services et vous êtes accompagnés par l'équipe du projet TRACE_PADEO si vos objectifs ne sont pas atteints ou que vous n'êtes pas satisfait vous pouvez porter plainte selon les procédures indiquées.

La procédure de la Banque Mondiale offre aux personnes et aux communautés un moyen facilement accessible de soumettre directement leurs plaintes à l'institution lorsqu'elles estiment qu'un projet financé par la Banque leur a causé ou risque de leur causer un préjudice, ou qu'il a porté ou risque de porter atteinte à leur environnement.

TRACE_PADEO est un projet de la Banque Mondiale financé par les Pays-Bas destiné au secteur rural, agricole et agroalimentaire. Il s'agit d'un fonds de soutien à la création d'emploi à travers le soutien des investissements dans le secteur agricole à fort potentiel de création d'emploi, sur une durée 18 mois.

Procédure de traitement des plaintes

1. Principes directeurs du traitement des plaintes

Toute plainte (abus, mauvais traitement, discrimination, manque de transparence, procédure passation des marchés non respectée) est soumise en temps voulu à Microfinanza.

Une fois les plaintes sont reçues, elles sont analysées et une réponse est envoyée. Tout retard est à éviter pour prévenir des perturbations inutiles dans le processus de passation de marchés et dans la mise en œuvre du projet.

Toutes les plaintes sont enregistrées par Microfinanza dans un registre classeur à archiver sur le système de gestion selon ses procédures internes.

Toute plainte qui pourrait comporter des allégations de fraude ou de corruption, nécessitent une prise en charge particulière⁷.

Les plaintes relatives aux abus, exploitation et harcèlement sexuels seront traitées par le spécialiste E&S du projet en respectant la confidentialité et en orientant la victime vers les services d'accompagnement et d'hébergement offert par le système nationale

2. Modalités de réception des plaintes

Seulement les plaintes reçues par écrit sur la boîte / courriel électronique du trace@microfinanza.com seront traitées. Une plainte est aussi une occasion pour améliorer la qualité des actions promues par le projet. Le plaignant n'est pas tenu de décliner son identité. Les délais de traitement des plaintes sont de 7 jours. Pour toute plainte reçue, la personne désignée œuvre un dossier. La procédure des plaintes est diffusée et facilement disponible sur le site web <https://www.microfinanza.com/fr/trace-project/> afin que toute personne qui souhaite porter plainte la connaisse et sache à qui s'adresser en cas de besoin.

3. Recevabilité de la plainte

Lorsqu'une plainte est adressée, il faut tout d'abord en déterminer la nature pour juger si elle est recevable, puis définir la stratégie à suivre pour son traitement.

- Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement de la part du personnel, la plainte est signalée immédiatement à la Direction du projet et l'équipe collabore pour la gestion de la plainte pour donner la réponse appropriée au plaignant.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la passation de marchés, le Coordonnateur opérationnel en collaboration avec l'expert passation de marchés et le/la coach désigné/e traitent la plainte en recueillant des éléments ou des faits concrets permettant d'établir une conclusion.

Une plainte peut être fondée pour le plaignant mais non démontrée ou démontrable. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention.

4. Traitement des plaintes

La personne désignée à suivre les plaintes adressées sur la boîte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, obtient les renseignements nécessaires, détermine si la

⁷ Fraudes commises à titre d'exemples : fausse facturation, utilisation ou présentation de déclarations ou de documents faux, inexacts ou incomplets ayant pour effet la perception ou la rétention indue de fonds provenant du budget alloué au projet TRACE ; la non-communication d'une information en violation d'une obligation spécifique, ayant le même effet ; le détournement de tels fonds à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été initialement octroyés. Corruptions commises par les acteurs du projet TRACE à titre d'exemples : Échange d'informations confidentielles ou privilégiées avec un fournisseur pendant le processus d'achat afin de lui donner un avantage sur les autres fournisseurs ; des candidatures biaisées ou retardées ; des critères d'évaluation et d'attribution non justifiés ou abusifs ; obtention des commissions indues ; prendre des décisions en fonction des intérêts du personnel corrompu plutôt que du bien de la réalisation du projet TRACE .

plainte est recevable, dirige le plaignant vers l'interlocuteur appropriés s'il y a lieu, et traite la plainte avec diligence, et expose le résultat des constats au plaignant. Elle assure également le suivi et procède à donner les informations nécessaires à la Direction de procéder à la gestion de la plainte et à la formulation des réponses au plaignant. Si la plainte concerne le personnel du projet la réponse doit être donnée par un membre désigné par Microfinanza.

En cas de plainte sur la passation des procédures de marché, une réponse formulée par la Direction avec le support de l'expert passation de marché et le personnel d'appui désigné est donnée. Une fois que les réponses nécessaires ont été fournies, la plainte est archivée.

Le traitement du dossier est confidentiel afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte.

5. Rapport du traitement des plaintes

La personne chargée de recevoir les plaintes informe périodiquement la Direction – selon le fichier mis à jour, à propos des plaintes reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

6. Conservation des dossiers

Tous les dossiers relatifs aux plaintes ainsi que les documents démontrant le suivi sont confidentiels et conservés au niveau de l'archive Microfinanza. Seule la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence ou la personne propriétaire de l'accès à ces documents ont l'accès à l'archive.

Formulaire de plainte

MODALITE de soumission de la plainte :

Saisir directement le texte dans les champs requis /Lien Google Module lié au site web
Déposer le formulaire rempli auprès de l'antenne du projet

Projet : TRACE _PADEO Microfinanza

Informations relatives au plaignant

Nom, prénom

Adresse

Date de la plainte

Typologie de la plainte relative

- Abus, un mauvais traitement de la part d'une personne/groupe
- Passation des marchés dans le cadre de la préparation d'un dossier d'investissement

Module plainte relative à un abus, un mauvais traitement de la part du personnel

Nom du sous -projet d'investissement :

Description de la plainte :

Module plainte relative à la passation des marchés

Nom du sous-projet d'investissement :

Cout estimatif

Catégorie du marché

- Travaux
- Fournitures
- Services, services immatériels

Stade de la procédure de passation de marché

- Requête de cotations
- Évaluation de cotations
- Requête d'éclaircissements sur les cotations
- Autre _____ (spécifier)

Description de la plainte :

Pièces justificatives (si disponibles et nécessaires) - annexer les documents

Module plainte d'un promoteur d'entreprise

Je souhaite par la présente enregistrer mes réclamations concernant la présentation et l'analyse de mon sous projet à (indiquer le Gouvernorat_____). Le projet n'a pas été accepté comme éligible et je veux faire mes réclamations.

Nom du sous-projet :

Description de la plainte :

