RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Ministère de l'Autonomisation des jeunes, de l'Emploi, des Sports et du Service Civique

Projet de Création d'emploi par l'accélération des MPME, le développement des compétences et l'accès au capital

(JASACA - P518718)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version du 19 novembre 2026

Table des matières

Table des matières 2
1. Introduction et description du projet 4
2. Objectif et description du PMPP 5
3. Identification et examen des parties prenantes par composante du projet 6
3.1 Méthodologie 6
3.2. Parties touchées 6
3.3. Autres parties concernées 7
3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables 8
3.5. Synthèse des parties prenantes 10
4. Programme de mobilisation des parties prenantes 14
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet 14
4.2. Besoins des parties prenantes et méthodes de mobilisation 18
4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes 19
4.4. Information des parties prenantes 21
5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes 21
a. Modalités de mise en œuvre et ressources 21
b. Budget 21
6. Mécanisme de gestion des plaintes 22
a. Description du mécanisme de gestion des plaintes 23
7. Suivi et rapports 26
7.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP et indicateurs 26
7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes 28
Annexe 1 : Fiche des plaintes 29

Abréviations

AGR	Activités génératrices de revenus
CES	Cadre Environnemental et Social
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
HS	Harcèlement Sexuel
IDA	Association internationale de développement
IFC	International Finance Corporation
MOP	Manuel des opéfations du Projet
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
ONG	Organisation Non gouvernementale
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
SSMGP	Spécialiste social et mécanisme de gestion des plaintes
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
BCM	Banque Centrale de Mauritanie
FGM	Fonds de Garantie de Mauritanie
IFP	Institutions financières participantes
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
ARMF	Autorité de régulation des marchés financiers
ANFTP	Agence nationale de la formation technique et professionnelle
APIM	Agence de Promotion des Investissements en Mauritanie
CCIAM	Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Mauritanie
CPE	Coordination des Projets Emploi
DGE	Direction générale de l'Emploi
FSSR	Financial Sector Stability Review (évaluation de la stabilité du secteur financier)
MAED	Ministère des Affaires économiques et du Développement
MAJESSC	Ministère de l'Autonomisation des jeunes, de l'Emploi, des Sports et du Service civique
PADEM	Programme d'appui au développement de l'entrepreneuriat en Mauritanie, financé par l'AFD et l'Union européenne
PEJ	Projet d'Employabilité des Jeunes
PGMO	Procédures de gestion de la main-d'œuvre
PPCG	Garantie partielle de portefeuille de crédits
PROCAPEC	Agence Nationale pour la Promotion des Caisses Populaire d'Epargne et de Crédit
TVET	Technical and Vocational Education and Training (enseignement et formation techniques et professionnels)
UNPM	Union Nationale du Patronat Mauritanien
WACA+	Projet d'investissement pour la résilience des zones côtières en Afrique de l'Ouest
MRU	Ouguiya mauritanienne (unité monétaire nationale)
NEET	Jeunes ni en emploi, ni en études, ni en formation
REES	Résumé de l'examen environnemental et social (Banque mondiale)

1. Introduction et description du projet

Le projet de Création d'emploi en Mauritanie grâce à l'accélération des MPME, le développement des compétences et l'accès au capital (JASACA) vise à créer davantage d'emplois mieux rémunérés et promouvoir le développement du secteur privé en renforçant les capacités des micros, petites et moyennes entreprises (MPME), en améliorant le développement des compétences et en facilitant l'accès au financement.

Les entrepreneurs, demandeurs d'emploi et MPME en Mauritanie bénéficieront d'un appui adapté à leur développement : entrepreneuriat, compétences, gestion, accès aux marchés, aux chaînes de valeur et au financement. Une attention particulière sera portée aux femmes, aux jeunes et aux groupes défavorisés, avec un appui renforcé aux entreprises à fort potentiel de croissance, d'investissement et de création d'emplois. Le projet soutiendra aussi les banques, institutions de microfinance, coopératives financières et autres acteurs financiers en renforçant la réglementation, la supervision, les infrastructures financières et le partage des risques. Les bénéficiaires indirects seront les travailleurs des entreprises soutenues, leurs ménages et les entreprises profitant de services financiers et d'appui améliorés.

Le projet JASACA intervient prioritairement dans les six centres urbains de Nouakchott, Nouadhibou, Aïoun, Kiffa, Néma et Rosso. Les modalités de proximité et d'accessibilité couvriront également les quartiers périphériques et les personnes difficilement accessibles au sein de ces zones. Il comprend les composantes suivantes :

- **Composante 1 : Compétences pour l'entrepreneuriat et le développement de la main-d'œuvre.** Point d'entrée du parcours vers l'emploi de JASACA, cette composante orientera les personnes vulnérables vers l'entrepreneuriat, l'auto-emploi ou l'emploi salarié selon leurs capacités et les débouchés. Fondée sur l'expérience du PEJ, elle prévoit une phase commune d'information, d'évaluation, d'orientation et de renforcement des compétences de vie, puis deux parcours complémentaires. La sous-composante 1.1 appuiera l'entrepreneuriat et les activités génératrices de revenus par la formation, le coaching, le mentorat et des subventions de démarrage ou d'expansion, avec un mécanisme de graduation des microentreprises à fort potentiel. La sous-composante 1.2 financera des formations techniques courtes adaptées aux secteurs prioritaires, des stages et des apprentissages en entreprise. Les bénéficiaires pourront passer d'un parcours à l'autre selon les opportunités. La composante reliera ainsi compétences, entrepreneuriat, emploi productif et accès aux **appuis** aux entreprises des composantes suivantes.

- Composante 2 : Soutien et mise à niveau des MPME. Cette composante appuiera la productivité, la formalisation et la croissance des micro, petites et moyennes entreprises au moyen de diagnostics, formations, coaching, conseils spécialisés et subventions compétitives aux investissements productifs, avec une attention particulière aux entreprises dirigées par des femmes et des jeunes. Elle soutiendra également l'opérationnalisation de la loi sur les MPME et les mécanismes institutionnels d'accompagnement.

Composante 3 : Accès aux marchés. Cette composante développera les liens entre les MPME et les grands donneurs d'ordre, notamment dans les secteurs minier, énergétique et agro-industriel, au moyen de la mise à niveau des fournisseurs, de la certification, de la mise en relation commerciale et de mécanismes de co-investissement dont les modalités seront précisées dans le Manuel d'Exécution du Projet.

- Composante 4 : Accès au financement. Cette composante renforcera la réglementation et la supervision du secteur financier par la Banque Centrale de Mauritanie, modernisera la Centrale des Risques, le registre électronique des sûretés mobilières et les systèmes d'information des institutions de microfinance, facilitera le crédit aux MPME au moyen de la garantie partielle de portefeuille du Fonds de Garantie de Mauritanie et appuiera l'Autorité de régulation des marchés financiers.

- Composante 5 : Gestion du projet, suivi-évaluation et évaluations d'impact. Cette composante financera la gestion et la coordination par la CPE, UGP unique du projet, y compris les fonctions fiduciaires, environnementales et sociales, le suivi-évaluation, le système intégré de suivi des bénéficiaires, les évaluations d'impact, la mobilisation des parties prenantes et le mécanisme de gestion des plaintes.

- Composante d'intervention d'urgence contingente (CERC) : son maintien reste à confirmer dans le document du projet. Si elle est maintenue, elle constituera une composante 6 et le présent PMPP sera actualisé avant son activation, conformément au PEES et au manuel CERC.

Le projet JASACA est préparé au titre du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

2. Objectif et description du PMPP

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

3. Identification et examen des parties prenantes par composante du projet

3.1 Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- *Approche axée sur la transparence et le cycle de vie* : des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- *Participation et retour d'information* : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- *Absence d'exclusion, inclusivité et sensibilité* : Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Les femmes et les filles seront consultées en marge des hommes dans des focus groupes distincts animés par des femmes, en nombre réduit dans des lieux sûrs et accessibles. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les filles, les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.

3.2. Parties touchées

Les parties touchées sont les personnes ou groupes directement affectés, positivement ou négativement, par les activités financées par le projet. Les bénéficiaires, personnes physiques ou morales, ont une relation contractuelle avec le projet ou ses intermédiaires (formations, subventions, cofinancements, crédits garantis) ou en bénéficient sans contrat (sensibilisation, diagnostic, appui-conseil). Il s'agit notamment de :

- **Les entrepreneurs, travailleurs à leur compte et les demandeurs d'emploi** bénéficient d'orientation, formations, stages, apprentissages, encadrement et subventions de démarrage ou d'expansion. Leurs attentes : accès équitable et transparent aux services, parcours réalistes vers l'emploi salarié ou l'autoentrepreneuriat et appui de proximité.
- **Les micros, petites et moyennes entreprises éligibles** peuvent recevoir diagnostics, formations, coaching, services cofinancés et subventions de croissance. Le projet cible les secteurs minier, énergétique et certaines chaînes agroalimentaires, hors pêche. Leurs attentes : sélection transparente, procédures simples, accès équitable aux achats des grands donneurs d'ordre et financement de leur croissance.
- **Les institutions financières participantes (IFP)** sont les banques et institutions de microfinance agréées et supervisées par la BCM, partenaires du FGM, ainsi que les institutions de microfinance éligibles au système d'information partagé. Leurs attentes :

partage des risques simple et automatique, assistance technique, meilleure information sur les emprunteurs et sûretés mobilières fiables.

- Les MPME emprunteuses finales, sous contrat avec les IFP, peuvent bénéficier à leur insu d'une garantie « silencieuse ». Leurs attentes portent sur un accès non discriminatoire au crédit à des conditions raisonnables, une information claire sur les conditions du prêt et l'accès aux voies de recours de l'IFP, du projet et du dispositif de protection de la clientèle de la BCM.

3.3. Autres parties concernées

Les autres parties concernées regroupent les acteurs qui participent à la mise en œuvre, à la régulation ou à l'appui au projet, ainsi que ceux qui s'intéressent à ses résultats ou sont indirectement touchés par ses activités.

- La Coordination des Projets Emploi (CPE), relevant du MAJESSC, est l'UGP unique du projet et assume la responsabilité fiduciaire, environnementale et sociale, y compris pour les activités exécutées avec la BCM. Le MAED assure la coordination gouvernementale et le secrétariat du comité interministériel. La BCM peut mettre en place une équipe dédiée, selon les conclusions de l'évaluation fiduciaire, dans le cadre d'un protocole avec la CPE.
- **La BCM et l'Autorité de régulation des marchés financiers (ARMF)** attendent un renforcement de leurs capacités de supervision et la modernisation du cadre de la microfinance, du Code des assurances, de la Centrale des Risques et du registre des sûretés mobilières. Elles attendent aussi le respect des obligations d'information et de collaboration aux contrôles.
- **Le Fonds de Garantie de Mauritanie (FGM)** met en œuvre la PPCG dans une fenêtre à créer, avec comptabilité, rapports et audits distincts. Il doit renforcer sa gouvernance et son système d'information, adopter une politique environnementale et sociale et recruter un spécialiste. Il attend une assistance technique, une gouvernance claire et les tranches de dotation aux conditions convenues.
- Partenaires au développement et cofinanceurs : IFC, FMI, Banque africaine de développement, Banque européenne d'investissement, AFD et Union européenne — qui financent le PADEM —, GIZ et UNCDF. Leurs attentes portent sur la complémentarité des appuis, l'absence de doubles financements, la cohérence avec la feuille de route FSSR du FMI et la coordination technique avec l'IFC.
- Organismes d'appui aux entreprises : APIM, CCIAM, incubateurs, associations professionnelles, ANFTP et Taazour. Ils contribuent à l'information, à la formation, au conseil et à la mise à niveau des entreprises dans le cadre de conventions précisant leurs rôles, leurs ressources et leurs obligations de partage de données.
  Techghil est un opérateur d'exécution. Son Guichet Entrepreneuriat constitue le point d'entrée pour la mobilisation, l'orientation, l'identification, la sélection et le suivi des bénéficiaires selon les critères fixés par le projet. Une convention CPE–Techghil précisera la validation finale des

décisions, l'information du public, le relais du MGP dans les bureaux régionaux, les codes de conduite EAS/HS, la protection des données et la traçabilité par identifiant unique.
Autres parties prenantes institutionnelles : Direction générale de l'Artisanat ; Ministère de la Formation professionnelle, de l'Artisanat et des Métiers ; Direction de l'Entrepreneuriat et DGE du MAJESSC ; Ministère de la Fonction publique et du Travail, notamment l'inspection du travail ; Ministère de l'Environnement et du Développement durable ; Ministère de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Famille pour le référencement VBG ; Ministère des Finances ; ministères sectoriels des donneurs d'ordre ; et PROCAPEC, sous réserve de son agrément par la BCM pour toute participation comme IFP.

- **Grands acheteurs et donneurs d'ordre des secteurs minier, énergétique et agroalimentaire, et Secrétariat national du contenu local.** Leurs attentes : fournisseurs locaux qualifiés et certifiés, protocoles clairs de partage des besoins d'achat et critères de qualification sans exclusivité, et respect du cadre du contenu local.
- **Prestataires et fournisseurs du projet : consultants, opérateurs de la Centrale des Risques, prestataires de formation et de services de développement des entreprises.** Leurs attentes : dossiers d'appel d'offres clairs et complets, sélection concurrentielle et équitable, et paiements prévisibles liés aux livrables vérifiés.
- **Travailleurs des entreprises appuyées et ménages des bénéficiaires.** Ils sont indirectement touchés par les emplois créés ou améliorés, la hausse des revenus et les conditions de travail (santé et sécurité, travail des enfants, informalité). Leurs attentes : emplois de meilleure qualité et mécanismes de plaintes accessibles.

3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les groupes vulnérables ou défavorisés identifiés à titre préliminaire comprennent notamment :

- Les femmes entrepreneures et les entreprises dirigées par des femmes, confrontées à des difficultés particulières d'accès au financement ; les données mentionnées indiquent également que les effets de la formation peuvent être moins durables pour les femmes que pour les hommes ;
- Les jeunes, notamment ceux qui ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation, ainsi que les jeunes entrepreneurs sollicitant un premier crédit ;
- Les micro-entrepreneurs vulnérables et les travailleurs à leur compte, notamment dans le secteur informel, pour lesquels l'autoentrepreneuriat constitue un moyen de subsistance de dernier recours ;
- Les entreprises, entrepreneurs et demandeurs d'emploi des quartiers périphériques ou difficiles d'accès dans les six centres urbains ciblés, ainsi que les personnes à faible connectivité ou à mobilité réduite ;
- Les entreprises en démarrage et les entreprises informelles dépourvues de documents d'enregistrement, qui seront orientées vers la DGE, le pré-statut de porteur de projet et le Répertoire administratif prévus dans le cadre de la loi MPME adoptée en Conseil des ministres ;
- Les personnes et groupes en situation d'indigence dans la zone du projet ;

- Personnes en situation de handicap et personnes ayant des besoins spécifiques d'accessibilité ;
- Les femmes et les enfants vulnérables sans opportunités d'emploi dans les sites d'intervention du projet.

En outre, certains des obstacles généraux susceptibles d'affecter ces groupes de manière transversale sont les suivants :

- **Accessibilité économique**. Elle renvoie aux coûts liés à l'intermédiation financière assurée par les institutions, qui peuvent facturer des frais ou des commissions pour obtenir et conserver des services. Ces obstacles touchent de manière disproportionnée les groupes à faible revenu et comprennent, par exemple, des montants minimums élevés pour l'ouverture de comptes, des frais de tenue de compte et des commissions d'utilisation des canaux (comme les retraits aux distributeurs automatiques).
- **Accessibilité physique**. Elle est liée à l'accès aux infrastructures et aux canaux nécessaires pour effectuer des transactions. Pour les groupes vulnérables (notamment ruraux ou à mobilité réduite), cela représente des « coûts de transaction » en temps et en argent pour se rendre dans une agence, effectuer des dépôts ou gérer des retraits.
- **Éligibilité.** Elle est associée au manque d'informations (historique de crédit) dont disposent les institutions financières sur le client, ce qui entraîne des exigences documentaires excessives ou la demande de garanties réelles que les groupes vulnérables ne possèdent pas. De même, face à la perception d'un profil de risque plus élevé, les institutions facturent souvent des taux d'intérêt plus élevés ou des primes de risque qui excluent ces segments.

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés par des moyens spécifiques, le cas échéant. Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront adoptées dans le cadre du projet pour la participation de ces groupes.

3.5. Synthèse des parties prenantes

Tableau 1 : Synthèse des parties prenantes

Catégorie	Parties prenantes	Besoins	Influence	Intérêt
Parties touchées				
Bénéficiaires directs	Entrepreneurs, travailleurs à leur compte et demandeurs d'emploi	Accès équitable et transparent aux services (orientation, formations, stages, apprentissages, encadrement, subventions de démarrage ou d'expansion) ; parcours réalistes vers l'emploi salarié ou l'autoentrepreneuriat ; appui de proximité	Faible	Élevé
Bénéficiaires directs	MPME éligibles (secteurs minier, énergétique et certaines chaînes agroalimentaires, hors pêche)	Sélection transparente ; procédures simples ; accès équitable aux achats des grands donneurs d'ordre ; financement de leur croissance (diagnostics, formations, coaching, services cofinancés, subventions de croissance)	Moyen	Élevé
Intermédiaires financiers	Institutions financières participantes (IFP) : banques et institutions de microfinance agréées et supervisées par la BCM, partenaires du FGM, et IMF éligibles au système d'information partagé	Partage des risques simple et automatique ; paiement des réclamations en 30 jours ; assistance technique ; meilleure information sur les emprunteurs ; sûretés mobilières fiables	Élevé	Élevé
Bénéficiaires finaux	MPME emprunteuses finales (sous contrat avec les IFP ; garantie « silencieuse »)	Accès non discriminatoire au crédit à des conditions raisonnables ; information claire sur le prêt ; voies de recours auprès de l'IFP, du projet et du dispositif de protection de la clientèle de la BCM	Faible	Élevé
Communautés et organisations	Bénéficiaires des activités génératrices de revenu, communautés locales et leurs membres, ONG et coopératives bénéficiaires, entreprises privées ciblées et impliquées	Information accessible ; participation aux consultations ; critères transparents ; prise en compte des contraintes locales ; accès au MGP et restitution des réponses	Faible à moyen	Élevé
Autres parties concernées				
Exécution et coordination	CPE (UGP unique relevant du	CPE : responsabilités fiduciaires, E&S et suivi ; MAED :	Élevé	Élevé

Catégorie	Parties prenantes	Besoins	Influence	Intérêt
	MAJESSC) ; MAED ; BCM ; comité interministériel	coordination gouvernementale ; BCM : équipe dédiée éventuelle et exécution technique selon protocole ; rôles et rapports clairement définis		
Régulateurs et superviseurs	BCM et Autorité de régulation des marchés financiers (ARMF)	Renforcement des capacités de supervision ; modernisation du cadre de la microfinance, du Code des assurances, de la Centrale des Risques et du registre des sûretés mobilières ; respect des obligations d'information et de collaboration aux contrôles	Élevé	Élevé
Mise en œuvre de la garantie	Fonds de Garantie de Mauritanie (FGM)	Assistance technique ; gouvernance claire (gouvernance, système d'information, politique environnementale et sociale, spécialiste) ; tranches de dotation aux conditions convenues ; fenêtre avec comptabilité, rapports et audits distincts	Élevé	Élevé
Partenaires au développement	IFC, FMI, BAD, BEI, AFD et Union européenne (PADEM), GIZ, UNCDF	Complémentarité des appuis sans doublons ; cohérence avec la feuille de route FSSR du FMI ; coordination technique avec l'IFC (Centrale des Risques, éventuelle co-garantie)	Élevé	Moyen à élevé
Appui aux entreprises	APIM, CCIAM, incubateurs, associations professionnelles, ANFTP, Taazour	Conventions précisant ressources et contributions (partage de données, orientation, critères de sélection) ; reconnaissance de leur rôle dans l'écosystème d'appui ; bonne coordination avec le projet	Moyen	Élevé
Secteur privé	Grands acheteurs et donneurs d'ordre (minier, énergétique, agroalimentaire) ; Secrétariat national du contenu local	Fournisseurs locaux qualifiés et certifiés ; protocoles clairs de partage des besoins d'achat et critères de qualification sans exclusivité ; respect du cadre du contenu local	Moyen à élevé	Moyen
Prestataires et fournisseurs	Consultants, opérateurs de la Centrale des Risques, prestataires de formation et de services de développement des entreprises	Dossiers d'appel d'offres clairs et complets ; sélection concurrentielle et équitable ; paiements prévisibles liés aux livrables vérifiés	Faible	Moyen à élevé
Indirectement touchés	Travailleurs des entreprises appuyées et ménages des bénéficiaires	Emplois de meilleure qualité ; hausse des revenus ; bonnes conditions de travail (santé et sécurité, travail des enfants, informalité) ; mécanismes de plaintes accessibles	Faible	Moyen
Institutions et acteurs techniques	Direction générale de l'Artisanat ; Ministère de la Formation	Coordination sectorielle ; application des normes E&S et	Moyen à élevé	Moyen

Catégorie	Parties prenantes	Besoins	Influence	Intérêt
	professionnelle, de l'Artisanat et des Métiers ; Direction de l'Entrepreneuriat et DGE/MAJESSC ; Ministère de la Fonction publique et du Travail ; Ministère de l'Environnement et du Développement durable ; Ministère de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Famille ; Ministère des Finances ; ministères sectoriels ; maires et services déconcentrés	de travail ; accessibilité ; référencement VBG ; diffusion territoriale ; suivi des décisions et des engagements		
Recherche et formation	Université de Nouakchott ; instituts de formation technique et professionnelle ; instituts de recherche sur les PME ; organisations internationales de développement	Référentiels adaptés aux besoins du marché ; partenariats avec les employeurs ; données sur les compétences ; stages et apprentissages sûrs et inclusifs	Faible à moyen	Moyen
Groupes défavorisés ou vulnérables				
Genre	Femmes entrepreneures et entreprises dirigées par des femmes	Accès au financement ; appui adapté (effets de la formation parfois moins durables pour les femmes)	Faible	Élevé
Âge	Jeunes (ni en emploi, ni en études, ni en formation) ; jeunes entrepreneurs sollicitant un premier crédit	Accès à l'emploi, à la formation et à un premier crédit	Faible	Élevé
Moyens de subsistance	Micro-entrepreneurs vulnérables et travailleurs à leur compte, notamment dans l'informel	Appui à l'entrepreneuriat ; amélioration des revenus ; voie vers la formalisation	Faible	Élevé
Géographie	Entreprises, entrepreneurs et demandeurs d'emploi des quartiers périphériques ou difficiles d'accès dans les six centres urbains ;	Accès physique et numérique aux services et au financement	Faible	Élevé

Catégorie	Parties prenantes	Besoins	Influence	Intérêt
	personnes à faible connectivité ou à mobilité réduite			
Statut de l'entreprise	Entreprises en démarrage et entreprises informelles sans documents d'enregistrement	Accès aux services malgré l'absence de documents ; accompagnement vers la formalisation	Faible	Élevé
Pauvreté	Personnes et groupes en situation d'indigence dans la zone du projet	Inclusion dans les bénéfices du projet ; information accessible	Faible	Moyen à élevé
Handicap et accessibilité	Personnes en situation de handicap et groupes vulnérables ayant des besoins spécifiques d'accessibilité	Services et canaux accessibles ; prise en compte des besoins spécifiques	Faible	Élevé
Femmes et enfants	Femmes et enfants vulnérables sans opportunités d'emploi dans les sites d'intervention	Opportunités d'emploi et de revenus ; protection (travail des enfants, EAS/HS) ; mécanismes de plaintes accessibles	Faible	Élevé
Opérateur d'exécution	Techghil et son Guichet Entrepreneuriat	Mobilisation, orientation, identification, sélection et suivi des bénéficiaires ; relais territorial du MGP ; obligations E&S et de protection des données	Élevé	Élevé
Secteur financier inclusif	IMF sous réserve de l'agrément BCM requis pour agir comme IFP	Accès au mécanisme de garantie et au système d'information mutualisé ; coordination avec PADEM et temwil.mr	Moyen à élevé	Élevé

4. Programme de mobilisation des parties prenantes

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

Les consultations conduites à ce stade ont associé, à Nouakchott, les MPME, le secteur privé, le secteur financier, les partenaires techniques et financiers et les institutions concernées. Les consultations des publics de la composante 1 dans les villes de l'intérieur seront conduites avant le premier appel à candidatures, conformément au paragraphe suivant.

Avant le premier appel à candidatures, la CPE organisera des consultations ciblées avec les jeunes, les NEET, les demandeurs d'emploi et les personnes en situation de handicap dans au moins trois villes hors Nouakchott, en priorisant Nouadhibou, Kiffa, Rosso, Aïoun et Néma. Des groupes séparés seront organisés pour les femmes. Les procès-verbaux et listes de présence seront annexés, avec ventilation par sexe, tranche d'âge et ville.

Tableau 2 : Réunions des consultations publiques réalisées au cours de la préparation du projet

Date et lieu	Type de consultation	Participants (parties prenantes)	Principales questions abordées
Octobre 2025 — Nouakchott	Consultation de mission (rencontres avec des PME)	MPME mauritaniennes	• Accès à une main-d'œuvre qualifiée : inadéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché. • Accès au financement : coût élevé du crédit, conditions de paiement peu propices ; le nouveau fonds de garantie est salué, mais les PME demandent une diversification de l'offre financière et un engagement renforcé de la BCM. • Accès au marché : informalité, concurrence déloyale, faible gouvernance (notamment dans la commande publique) ; recommandation de programmes d'incitation à la certification et à la modernisation. • Cadre réglementaire et institutionnel : besoin d'une loi sur les PME définissant leur périmètre et leurs avantages, et d'une institution dédiée à leur promotion.
Février 2026 — Nouakchott	Réunions bilatérales et réunions en petits groupes (équipe de mission)	UE ; équipe de l'économie sociale et solidaire ; équipe du Ministère de la Formation professionnelle, de l'Artisanat et des Métiers ; groupe de PME mauritaniennes ; investisseurs étrangers	• L'informalité est une contrainte réelle, causée notamment par la pression fiscale ; la formalisation soutiendrait la croissance et l'accès à l'appui. Faible participation du secteur privé à la TVET ; les entreprises souhaitent participer et partager leurs ressources techniques ; l'approche axée sur la demande exige un changement. Taxe de formation : exonération des grandes entreprises et investisseurs jugée incohérente ; demande de les réintégrer et d'augmenter le fonds de formation. Intégrer l'entrepreneuriat et les compétences non techniques dans les formations TVET et universitaires.

Date et lieu	Type de consultation	Participants (parties prenantes)	Principales questions abordées
			Guichet entrepreneurial de Techghil (prévu en ligne en mars-avril 2026, via les bureaux régionaux) apprécié ; l'APIM est perçue comme pertinente au niveau de la stratégie et des politiques, non de la mise en œuvre. La CPE est reconnue comme une unité de livraison performante axée sur l'emploi ; plusieurs interlocuteurs recommandent d'étudier son intégration au dispositif de mise en œuvre. Choix du programme de rattachement : le projet de loi MPME a depuis été adopté en Conseil des ministres ; articuler sa mise en œuvre avec la DGE et Techghil.
11 et 12 février 2026 — Nouakchott	Deux ateliers de présentation avec le secteur financier (présentation de la garantie de portefeuille partielle, PPCG) et questionnaires préalables	Plus de 20 institutions (banques et institutions de microfinance), représentées par leur directeur général et/ou leur responsable des risques ; Gouverneur de la BCM (rencontre durant la mission)	• Intérêt marqué pour un produit de partage des risques visant à appuyer le financement des PME (participation active aux questions-réponses et analyse des questionnaires). • Priorités de l'opération compte tenu de l'enveloppe IDA : (i) infrastructures financières critiques (centrale des risques, registre électronique des sûretés mobilières, partage d'informations) ; (ii) renforcement des capacités de la BCM et du FGM pour une expansion sûre et durable du crédit aux PME (volumes de prêts, coûts d'intermédiation, qualité du portefeuille). • Intérêt du Gouverneur de la BCM pour la PPCG, déjà validée par la BCM et les autorités pour le secteur de la pêche (WACA+).
Février 2026	Table ronde avec les partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers, dont AFD et Union européenne (PADEM), BEI, Enabel, GIZ, KfW	• Complémentarité et synergies avec les interventions aux stades précoces du cycle de vie des MPME (auto-emploi, travailleurs indépendants, compétences de base) : PADEM (financé par l'AFD et l'Union européenne ; guichet entrepreneurial de Techghil, formalisation AGR) ; UE (entrepreneuriat, TVET-secteur privé, ligne de crédit via la BEI) ; Enabel (structuration de filières agricoles, conseils agricoles, microfinance) ; GIZ et KfW (projet de soutien au financement des PME en préparation). Proposition de créer un groupe de coordination régulier sur le développement du secteur privé.
Avril 2026	Mission de préparation : validation du concept et groupes de discussion (focus groups)	Secteur privé (dont UNPM et fédérations sectorielles), institutions financières, représentants du gouvernement, membres du Comité interministériel	• Validation du concept JASACA par l'ensemble des parties prenantes ; pertinence et cohérence de l'approche au regard des contraintes à la création d'emplois. • Double demande : main-d'œuvre qualifiée (grandes entreprises) ; appui à la structuration et à la mise à niveau pour accéder à de nouveaux marchés (MPME) ; articulation étroite entre accès aux marchés et compétences. • Ajustements du concept : concentration sectorielle renforcée (agro-industrie, services aux industries extractives, économie numérique, sous réserve des études et de la validation du Gouvernement) ; ciblage différencié des bénéficiaires selon la taille, le stade et le potentiel de croissance, sans exclure certains groupes de facto ; répartition plus claire des

Date et lieu	Type de consultation	Participants (parties prenantes)	Principales questions abordées
			mandats (APIM, Techghil, CPE, BCM, FGM) ; système d'information intégré pour le suivi-évaluation du pipeline des MPME.
Mai 2026 — Gender Platform	Groupe de discussion (focus group)	Entrepreneures (femmes)	• Accès et participation aux programmes d'appui aux PME ; • Contraintes réglementaires, institutionnelles et administratives ; • Accès au financement et besoins en produits financiers adaptés ; • Obstacles spécifiques rencontrés par les femmes entrepreneures ; • Besoins en formation, mentorat, information et accès aux marchés ; • Priorités de développement des PME et recommandations pour la conception du programme.
16 juin 2026	Réunion de suivi	Participants à la mission d'avril (MPME, secteur privé, institutions) ; représentants des MPME, du secteur privé et des institutions	• Demande d'intégration explicite du secteur de l'artisanat (neuf branches, segment important de l'économie nationale). • L'équipe explorera l'accès des artisans et coopératives au pipeline de mise à niveau, sans modifier l'architecture globale du projet.
Août 2026	Consultation ad hoc avec le secteur privé	9 présidents de fédérations ; 3 membres du bureau exécutif du Patronat ; DG de MAE et DG PPP du MAED	• Accès au financement : garanties, lignes de crédit spécifiques ; demande que l'IFC revoie ses exigences selon le contexte national. • Promotion des PME dans tous les secteurs (financement, fiscalité, emploi). • Capital humain : formation et emploi. • Appui aux secteurs productifs : agriculture (valorisation des chaînes de valeur, régime foncier) ; élevage (modernisation, élevage intensif, industrialisation). • Inclusion économique des femmes : entrepreneuriat, services (dont financement), participation aux marchés publics. • Réforme de la commande publique (critères de sélection et de qualification), notamment pour les projets financés par les bailleurs : participation des entreprises nationales et transfert réel de connaissances. • Promotion du dialogue public-privé ; demande d'un dialogue tripartite régulier (secteur privé, gouvernement, Banque mondiale), avec réunions trimestrielles, plan de travail et rapports.
7–9 septembre 2026 — Nouakchott	Mission technique auprès de l'ARMF	ARMF et équipe de préparation	• État des lieux de la régulation des marchés financiers ; besoins de renforcement institutionnel et de système d'information ; articulation avec la composante d'accès au financement.

Date et lieu	Type de consultation	Participants (parties prenantes)	Principales questions abordées
28 septembre–7 octobre 2026 — Nouakchott	Mission de préparation et consultations institutionnelles	Comité interministériel, CPE/PEJ, Techghil, APIM, ANFTP, Direction générale de l'Artisanat et ARMF	• Architecture à cinq composantes ; choix de la CPE comme UGP unique ; rôles des opérateurs ; calendrier de préparation ; mobilisation des bénéficiaires, dispositifs E&S et mécanisme de gestion des plaintes.

4.2. Besoins des parties prenantes et méthodes de mobilisation

Différentes méthodes de participation sont proposées en réponse aux différents besoins des parties prenantes, comme indiqué ci-après :

i. **Accueil et orientation des institutions financières participantes**. Les IFP disposeront de canaux de communication pour leurs questions sur le fonctionnement des dispositifs et l'offre financière. L'UGP et les intermédiaires participants assureront leur orientation et clarifieront les responsabilités, conformément au plan de mobilisation.

ii. **Information des MPME et des bénéficiaires finaux.** La communication précisera les critères d'éligibilité, les conditions d'accès et les appuis disponibles. Des informations simples et accessibles seront diffusées par la presse, la radio, les réseaux sociaux, le site web et les relais locaux, avec des supports hors ligne pour les publics éloignés du numérique.

Pour les appels à candidatures des composantes 1 à 3, la diffusion sera assurée directement par la CPE et relayée par le Guichet Entrepreneuriat et les bureaux régionaux de Techghil, sans passer préalablement par les IFP.

iii. **Réception et traitement des plaintes et réclamations.** Les canaux du MGP du projet, décrits à la section 6, permettront de déposer des questions, réclamations et plaintes. L'enregistrement et l'accusé de réception interviendront au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception ; la vérification et la proposition de résolution suivront les délais du tableau 5. Les plaintes sensibles relèveront du circuit confidentiel prévu dans cette section.

Les consultations porteront prioritairement sur l'accès équitable aux formations, aux stages, aux appuis aux MPME et au financement ; les obstacles rencontrés par les femmes, les jeunes et les personnes vulnérables ; la transparence de la sélection ; les conditions de travail ; les risques d'EAS/HS et les voies de recours. Les besoins effectivement exprimés seront consignés, sans attribuer aux parties prenantes des avis non documentés.

La CPE, en sa qualité d'UGP, diffusera avant chaque activité des informations sur les objectifs, les critères d'éligibilité, les appuis disponibles, les délais, les risques pertinents et le MGP. Les informations seront disponibles en arabe et en français, ainsi qu'en pulaar, soninké et wolof, et à l'oral en hassaniya. Les réunions se tiendront dans des lieux physiquement accessibles ; selon les besoins, des interprètes en langue des signes, des supports audio, des caractères agrandis et une assistance adaptée seront prévus. Les supports seront disponibles en présentiel et hors ligne, en complément des canaux numériques. Les consultations feront l'objet d'un registre des questions, réponses, décisions, responsables et échéances, puis d'une restitution expliquant les suites données aux avis.

4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Tableau 3 : Plan de mobilisation des parties prenantes

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Activités de mobilisation des parties prenantes	Responsabilité	Fréquence/dates
Préparation et actualisation	Bénéficiaires potentiels, femmes, jeunes, MPME, personnes handicapées, administrations et partenaires	Présenter les activités ; identifier les obstacles, les risques et les voies de recours	Entretiens, petits groupes et information locale accessible	Documenter les avis et restituer les réponses	CPE (UGP) / spécialiste social et MGP / partenaires concernés	Avant validation du PMPP et à chaque évolution majeure
Avant les candidatures	Candidats, groupes vulnérables, relais locaux et organismes de formation	Critères, pièces requises, calendrier, sélection, coûts éventuels autorisés et recours	Affichage, radio, séances locales, téléphone, supports numériques, bureaux régionaux de Techghil et dispositifs accessibles aux personnes handicapées	Expliquer les modalités ; proposer un accompagnement hors ligne	CPE (UGP), Techghil et autres opérateurs désignés	Avant chaque appel, pendant la période de candidature et lors des résultats
Accès au financement	MPME, candidats, IFP, FGM, PROCAPEC si agréé et dispositif de protection de la clientèle de la BCM	Conditions d'accès, exigences E&S, information sur les MGP et orientation des plaintes	Séances ciblées, documents simples et échanges avec les intermédiaires	Clarifier les responsabilités et les circuits de traitement	CPE (UGP), FGM, BCM et IFP participantes	Avant le lancement des appuis et lors des changements de conditions

Mise en œuvre	Bénéficiaires, travailleurs et communautés concernées	Avancement, risques locaux, prévention EAS/HS et difficultés d'accès	Visites ciblées, réunions accessibles et canaux de retour	Répondre aux préoccupations ; adapter les mesures	CPE (UGP), spécialiste social et MGP, Techghil et prestataires	Selon les activités ; bilan interne trimestriel proposé
MGP et rétroaction	Tous les publics, y compris candidats non retenus	Canaux, confidentialité, gratuité, délais et absence de représailles	Bureaux régionaux de Techghil, points focaux, ligne verte/SMS, WhatsApp, courriel, réception orale ou écrite et canaux accessibles	Enregistrer, orienter, traiter et restituer les réponses	CPE (UGP), comités et points focaux formés, bureaux régionaux de Techghil	Opérationnel avant le premier appel à candidatures ou le premier transfert de ressources et, en tout état de cause, au plus tard trois mois après l'entrée en vigueur ; ensuite en continu
Revue et clôture	Parties prenantes et partenaires concernés	Résultats, satisfaction, leçons et engagements non soldés	Bilan participatif et restitution accessible	Définir les corrections et les modalités de suivi des plaintes ouvertes	CPE (UGP) / suivi-évaluation	Annuellement et avant clôture

Les informations sur ce PMPP, le Plan d'engagement environnemental et social (PEES), le MGP et les rapports sur la mise en œuvre du projet seront diffusés par voie de communiqués de presse, du site web du projet, des réseaux sociaux (Facebook), de réunions de consultation, de brochures d'information et de réunions *ad hoc* avec les parties touchées, les parties prenantes et d'autres acteurs concernés.

Pour la composante 4 relative à l'accès au financement, les informations sur les produits financiers et les engagements E&S seront d'abord diffusées auprès du FGM et des IFP, qui les relaieront aux MPME éligibles. Cette séquence ne s'applique pas aux appels à candidatures des composantes 1 à 3, diffusés directement par la CPE et relayés par le Guichet Entrepreneuriat et les bureaux régionaux de Techghil.

4.4. Information des parties prenantes

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

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

a. Modalités de mise en œuvre et ressources

La Coordination des Projets Emploi (CPE), relevant du MAJESSC, est l'UGP unique de JASACA. Elle coordonne la diffusion de l'information, les consultations, le MGP, le suivi des engagements E&S et les rapports consolidés. Le MAED assure la coordination gouvernementale et le secrétariat du comité interministériel. La BCM, le FGM, l'ARMF et Techghil exécutent leurs activités dans le cadre de protocoles ou conventions avec la CPE précisant leurs responsabilités, leurs obligations de rapportage et leurs exigences E&S.

b. Budget

Le budget minimal chiffré de préparation et de mise en œuvre du PMPP sur la période 2027–2032 s'élève à 7 230 000 MRU, hors provisions annuelles à inscrire au PTBA pour les coûts récurrents. Il relève de la composante 5 — Gestion du projet. Les coûts récurrents et les recyclages annuels seront financés par le budget E&S de cette composante et chiffrés dans chaque PTBA.
La mention « PM » signifie « pour mémoire » : le coût sera chiffré et approuvé dans le PTBA de l'année concernée avant engagement de la dépense.

Tableau 4 : Budget du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coût unitaire (MRU)	Périodes/ années	Coût total (MRU)
1. Événements				
1.a. Organisation de groupes de discussion	12	20000	6	1.440.000
2. Campagnes de communication				

Catégorie budgétaire	Quantité	Coût unitaire (MRU)	Périodes/ années	Coût total (MRU)
2.a. Affiches, dépliants, panneaux	2500	200	1	500.000
2.b. Campagne sur les réseaux sociaux	15	10000	2	300.000
3. Formations				
3.*a. Formation sur les aspects sociaux/environnementaux pour l'UGP et les parties prenantes clés*	2	500.000	1	1.000.000
3.b. Formations sur les aspects VBG/EAS/HS	2	500.000	1	1.000.000
3.c. Recyclages annuels E&S et EAS/HS (budget E&S de la composante 5)	Annuel	PTBA	6	PM
4. Enquêtes auprès des parties prenantes				
4.a. Enquête de perception à mi-parcours	1	400.000	1	400.000
4.b. Enquête de perception en fin de projet	1	400.000	1	400.000
5. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)				
5.a. Formation des comités MGP et boites à suggestions	6	120 000	2	1.440.000
5.b. Supports de communication pour le MGP	500	1000	1	500.000
5.c. Suivi et enquêtes liées aux plaintes	1	250.000	1	250.000
5.d. Ligne verte, SMS/WhatsApp et connectivité du MGP	Annuel	PTBA	6	PM
5.e. Hébergement, sécurité et maintenance de la base de données MGP	Annuel	PTBA	6	PM
5.f. Fonctionnement des comités, points focaux et bureaux relais	Annuel	PTBA	6	PM
5.g. Traduction, interprétation, langue des signes, supports audio et accessibilité	Annuel	PTBA	6	PM
5.h. Ateliers de restitution aux parties prenantes	Annuel	PTBA	6	PM
5.i. Cartographie et référencement des prestataires VBG dans les six villes	Mise à jour	PTBA	Au moins 2	PM
coo				7.230.000

6. Mécanisme de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) a pour objectif de permettre aux parties prenantes (bénéficiaires, communautés, prestataires, institutions et travailleurs via un canal dédié) de soumettre des questions, demandes d'information, réclamations et plaintes liées au projet, et d'obtenir une réponse dans des délais définis, de manière transparente, accessible, inclusive et sans représailles.

a. Description du mécanisme de gestion des plaintes

Le MGP de JASACA vise un traitement accessible, transparent et efficace des plaintes, adapté aux spécificités culturelles, linguistiques et d'accessibilité du contexte mauritanien. Il sera opérationnel avant le premier appel à candidatures ou le premier transfert de ressources et, en tout état de cause, au plus tard trois mois après l'entrée en vigueur. Les étapes et délais de traitement des plaintes ordinaires figurent au tableau 5. Les plaintes sensibles EAS/HS suivent le circuit confidentiel décrit après ce tableau.

Trois comités de gestion des plaintes seront constitués à Nouakchott, Nouadhibou et Kiffa. À Rosso, Aïoun et Néma, les points focaux s'appuieront sur les bureaux régionaux de Techghil. Le dispositif capitalisera sur le MGP du PEJ déjà opérationnel au sein de la CPE afin d'éviter la création de circuits parallèles auprès des mêmes publics.

Le MGP contribuera à renforcer la confiance, l'adhésion et la participation des communautés et des autres parties prenantes à la réalisation des objectifs de JASACA.

Tableau 5 : Etapes du MGP

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	La CPE (UGP), les comités de gestion des plaintes, les points focaux locaux et les bureaux régionaux de Techghil	Durant toute la durée de la mise en œuvre du projet et lors de la période de clôture	Coordonnateur de la CPE / spécialiste social et MGP
Gestion des plaintes	Les plaintes peuvent être déposées gratuitement par ligne verte/SMS, WhatsApp, courriel, formulaire, registre ou boîte à suggestions, oralement auprès d'un point focal ou dans un bureau régional de Techghil. Toute plainte reçoit un code et est enregistrée.	Enregistrement et accusé de réception : au plus tard 2 jours ouvrables après réception.	Assistant(e) administratif(ve) / spécialiste social et MGP / coordonnateur
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise au responsable du système de gestion des plaintes, enregistrée dans la base de données et classée selon le type de plainte.	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Accusé de réception et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception par écrit avec un numéro de suivi	Au plus tard deux jours ouvrables après réception	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Vérification, investigation, action	Enquête menée localement en collaboration avec le responsable de gestion des plaintes. Un projet de résolution est communiqué au plaignant.	Proposition de résolution sous 10 jours ouvrables. Pour une plainte complexe : clôture sous 30 jours ouvrables ; toute prolongation exceptionnelle est motivée, communiquée au plaignant et assortie d'un point d'étape au moins tous les 15 jours.	Comité des plaintes
Suivi et évaluation	Les données sont collectées et communiquées à l'UGP et la Banque mondiale tous les trimestres.	Tous les 3 mois	Spécialiste social et MGP / spécialiste en suivi-évaluation
Retour d'information	Les commentaires des plaignants sur leur satisfaction sont recueillis.	Trimestriel ou selon la sensibilité des faits	Spécialiste social et MGP / coordonnateur
Formation	Renforcement des compétences, études de cas et partages d'expériences avec d'autres projets.	Au moins une fois par an	Spécialiste social et MGP / coordonnateur
Escalade/recours	En cas d'insatisfaction, la plainte est réexaminée par la CPE ou un comité distinct de l'opérateur ayant pris la décision initiale. Les recours contre une décision de sélection appliquée par Techghil ne peuvent être tranchés par Techghil. Le plaignant est ensuite informé des voies de médiation, de recours administratif ou judiciaire.	Dans les 15 jours ouvrables suivant la réponse initiale (ou selon accord avec le plaignant)	Comité des plaintes / Coordinateur UGP

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Plaintes liées aux IFP	Chaque accord de participation oblige l'IFP à enregistrer les plaintes des emprunteurs, à les traiter selon ses procédures, à transmettre trimestriellement à la CPE et au FGM des données anonymisées et à signaler sans délai les cas graves. Les plaignants sont informés de la possibilité de saisir le MGP du projet et le dispositif de protection de la clientèle de la BCM.	Selon les délais applicables ; signalement immédiat des cas graves	IFP / FGM / CPE / BCM

Traitement des plaintes sensibles (EAS/HS) : sans préjuger de la classification E&S qui sera validée dans le REES et reprise dans le PMPP, le MGP prévoit un canal sûr et confidentiel. Avant le premier appel à candidatures, la CPE cartographiera et conventionnera les prestataires de santé, d'appui psychosocial, juridique et de protection dans les six villes. Les plaintes EAS/HS seront reçues par un point focal formé, avec données minimales et consentement éclairé, puis référées selon une approche centrée sur la survivante ou le survivant. Pour un plaignant mineur, un protocole spécifique appliquera l'intérêt supérieur de l'enfant, limitera le partage d'informations, prévoira le consentement ou l'assentiment adapté à l'âge et organisera le référencement vers les services compétents.

Protection des données : les données du formulaire de plainte et du système intégré de suivi des bénéficiaires seront traitées conformément à la loi n° 2017-020 du 22 juillet 2017 sur la protection des données à caractère personnel. Elles seront hébergées dans un environnement sécurisé approuvé par la CPE ; l'accès sera limité aux agents habilités selon leur rôle et journalisé ; les dossiers nominatifs seront conservés uniquement pendant la durée nécessaire au traitement, aux recours et aux obligations d'audit, puis archivés ou supprimés selon une durée fixée dans le manuel du MGP. Les données EAS/HS seront conservées séparément avec un accès strictement restreint. Le cas échéant, ces traitements (registre du MGP et système intégré de suivi des bénéficiaires) seront déclarés auprès de l'Autorité de protection des données à caractère personnel (APD), organisée par le décret n° 2022-13 du 18 février 2022.

Le mécanisme de gestion des plaintes comprend une procédure de recours en cas d'insatisfaction du plaignant face à la solution proposée. Bien que cette situation soit à éviter autant que possible, si toutes les options de résolution ont été épuisées et que le plaignant demeure insatisfait, celui-ci devra être informé de son droit de saisir les juridictions compétentes.

Un mécanisme de gestion des plaintes distinct et dédié aux travailleurs du projet (personnel UGP, consultants et prestataires) sera opérationnalisé conformément à la NES n°2 et à la Procédure de gestion de la main d'œuvre (PGMO). Ce mécanisme précisera les canaux de soumission, les délais de traitement, la confidentialité et l'absence de représailles. Les travailleurs conserveront également, s'ils le souhaitent, la possibilité d'utiliser le MGP du projet

pour toute plainte liée aux activités du projet ne relevant pas exclusivement de la relation de travail.

Enfin, le projet et l'Emprunteur s'engagent à ne tolérer aucune forme de représailles ou de mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes exprimant leurs préoccupations ou observations dans le cadre des activités financées.

7. Suivi et rapports

7.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP et indicateurs

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Les rapports sur le PMPP comprendront :

- Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES nº 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier : a) les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan pour les peuples autochtones ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ; b) les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ; c) les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs. Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.
- Des rapports quantitatifs sur la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes, raccordés au système intégré de suivi des bénéficiaires, selon les indicateurs ci-dessous.

Indicateur	**Situation de référence**	**Cible**	**Fréquence**	**Source / responsable**
Nombre de consultations et nombre de participants, ventilés par sexe, tranche d'âge, handicap et ville	À établir au démarrage	Consultation avant chaque appel majeur ; avant le premier appel, consultations ciblées dans au moins trois villes hors Nouakchott,	Trimestrielle	Registres, PV et listes de présence / CPE–SSMGP

		avec groupes séparés pour les femmes		
Nombre de plaintes reçues et enregistrées	0 au démarrage	100 % des plaintes reçues enregistrées et accusées sous 2 jours ouvrables	Mensuelle et trimestrielle	Registre MGP / CPE–SSMGP
Part des plaintes ordinaires traitées dans les délais	À établir au 1er trimestre	Au moins 90 %	Trimestrielle	Base MGP / CPE–SSMGP
Part des plaintes clôturées ou faisant l'objet d'une justification documentée de prolongation	À établir au 1er trimestre	100 %	Trimestrielle	Base MGP / CPE–SSMGP
Part des plaintes EAS/HS orientées vers un prestataire compétent avec consentement	0 au démarrage	100 %, sans publication de données nominatives	Trimestrielle, agrégée	Registre confidentiel / point focal EAS/HS
Taux de satisfaction des plaignants ayant accepté de répondre	À établir durant la première année	Au moins 80 %	Semestrielle	Enquête de satisfaction / suivi-évaluation
Nombre de restitutions effectuées aux parties prenantes	0 au démarrage	Une restitution après chaque cycle de consultation et au moins une restitution annuelle dans chaque ville d'intervention	Semestrielle	Rapports de restitution / CPE
Accessibilité des activités de mobilisation	À établir au démarrage	100 % des activités annoncent et mettent en place les aménagements raisonnables demandés	Trimestrielle	Fiches d'activité / CPE–SSMGP

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

Les synthèses et les rapports internes trimestriels sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet.

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

- Site web du projet
- Médias locaux : radio, télévision et presse écrite ;
- Réseaux sociaux, dont WhatsApp ;
- Affichage dans les lieux publics
- Des restitutions lors d'ateliers ou réunions communautaires ;
- Brochures et dépliants simples, adaptés aux publics et traduits dans les langues comprises localement ;
- Et, le cas échéant, via des appels téléphoniques ou correspondances officielles.

Annexe 1 : Fiche des plaintes

JASACA

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINTE

À savoir : le dépôt est gratuit. Vous pouvez déposer une plainte anonymement. Les informations sont traitées de manière confidentielle. Cochez les réponses qui correspondent à votre situation. N'écrivez que les précisions strictement nécessaires.

N° de plainte	……../……..	**Date de réception**	____/____/_____
Canal de réception	☐ Présentiel ☐ Téléphone ☐ SMS/WhatsApp ☐ Courriel ☐ Boîte à plaintes ☐ Autre	**Lieu de dépôt**	_____ _____

1. MODE DE DÉPÔT ET IDENTIFICATION DU/DE LA PLAIGNANT(E)

☐ Je souhaite déposer la plainte en mon nom		☐ Je dépose au nom d'un groupe ou d'une communauté	
☐ Je suis un représentant autorisé		☐ Je souhaite rester anonyme	
Nom et prénom (facultatif) :			
Organisation / groupe (si applicable)			
☐ Femme	☐ Homme	☐ Autre / préfère ne pas répondre	☐ Organisation / groupe
☐ Moins de 18 ans	☐ 18 à 24 ans	☐ 25 à 35 ans	
☐ 36 à 59 ans	☐ 60 ans et plus	☐ Préfère ne pas répondre	
Wilaya / Moughataa / Commune	Liste déroulante ; Wilaya - Moughtaa - Commune		
Lien avec le projet	☐ Bénéficiaire ☐ Candidat(e) ☐ Travailleur(e) ☐ Riverain(e) ☐ Prestataire ☐ Autre		

2. COMMENT SOUHAITEZ-VOUS ÊTRE CONTACTÉ(E) ?

☐ Téléphone ; ☐ SMS ; ☐ WhatsApp ; ☐ Courriel ; ☐ Courrier ; ☐ Par un relais / point focal local ; ☐ Je ne souhaite pas être contacté(e)	
Coordonnée choisie (facultatif)	
☐ J'autorise le MGP à utiliser cette coordonnée uniquement pour le suivi de ma plainte	
☐ Je n'autorise pas le partage de mon identité en dehors de l'équipe MGP sans mon accord	

3. OBJET DE LA PLAINTE

Cochez une ou plusieurs catégories :

☐ Information insuffisante ou difficile d'accès	☐ Inscription, sélection ou éligibilité
☐ Retard de service, formation, paiement ou appui	☐ Qualité insuffisante d'un service ou d'une formation
☐ Comportement inapproprié, discrimination ou exclusion	☐ Accessibilité / prise en compte du handicap
☐ Conditions de travail, rémunération ou sécurité au travail	☐ Nuisance, pollution, déchets, bruit ou dommage environnemental
☐ Santé ou sécurité des communautés	☐ Accès au financement, garantie, fonds ou intermédiaire financier
☐ Acquisition de terres, perte d'actifs ou restriction d'accès	☐ Fraude, corruption, favoritisme ou conflit d'intérêts
☐ Violence, menace ou représailles	☐ Plainte sensible liée à l'EAS/HS ou à une autre violence basée sur le genre
☐ Autre sujet lié au projet	

IMPORTANT POUR LES PLAINTES SENSIBLES : ne décrivez pas ici les faits en détail et ne mentionnez pas le nom d'une survivante ou d'un auteur présumé. Cochez simplement la catégorie. Un agent formé vous contactera uniquement si vous le souhaitez, selon une approche confidentielle, sûre et centrée sur la survivante.

4. INFORMATIONS ESSENTIELLES SUR LE PROBLÈME

Activité / service concerné	☐ Formation ☐ Emploi/insertion ☐ Appui MPME ☐ Financement ☐ Marché/prestataire ☐ Autre
Où le problème a-t-il eu lieu ?	☐ Nouakchott ☐ Nouadhibou ☐ Kiffa ☐ Rosso ☐ Aïoun ☐ Néma ☐ En ligne ☐ Autre / non applicable
Quand ?	☐ Aujourd'hui ☐ Cette semaine ☐ Ce mois ☐ Il y a plus d'un mois ☐ Date inconnue
Le problème continue-t-il ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
Qui est concerné ?	☐ Moi ☐ Mon ménage ☐ Un groupe ☐ Une communauté ☐ Des travailleurs ☐ Autre
Niveau d'urgence perçu	☐ Immédiat / danger actuel ☐ Urgent ☐ Normal ☐ Je ne sais pas
Pièces disponibles	☐ Aucune ☐ Photo ☐ Message ☐ Reçu/contrat ☐ Liste de témoins ☐ Autre

Résumé facultatif, en quelques mots seulement :

Que s'est-il passé ? (1 à 3 phrases) :

5. SOLUTION OU APPUI SOUHAITÉ

☐ Recevoir une explication ou une information	☐ Corriger une erreur administrative
☐ Réexaminer une décision ou une sélection	☐ Obtenir le service, l'appui ou le paiement attendu
☐ Faire cesser le problème ou la nuisance	☐ Réparer / compenser un dommage, si applicable
☐ Recevoir des excuses ou une médiation	☐ Être orienté(e) vers un service compétent
☐ Protéger mon identité et prévenir les représailles	☐ Autre solution
Autre solution (facultatif)	

6. CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET CONSENTEMENT

☐ Je crains des représailles ; ☐ Je ne crains pas de représailles ; ☐ Je préfère ne pas répondre	
☐ Le MGP peut transmettre les informations utiles aux personnes chargées de résoudre la plainte	
☐ Le MGP doit me demander mon accord avant tout partage permettant de m'identifier	
☐ Je souhaite seulement une orientation confidentielle	
Cette plainte concerne-t-elle une situation sensible EAS/HS ou VBG ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Incertain
Souhaitez-vous être contacté(e) par une personne formée ?	☐ Oui ☐ Non
Préférence pour la personne de contact	☐ Femme ☐ Homme ☐ Sans préférence
Souhaitez-vous une orientation vers un service médical, psychosocial, juridique ou de protection ?	☐ Oui ☐ Non ☐ À discuter
Existe-t-il un danger immédiat ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Incertain

7. MODE DE RETOUR ET ACCUSÉ DE RÉCEPTION

☐ Je souhaite recevoir un accusé de réception	☐ Je souhaite être informé(e) de l'avancement
☐ Je souhaite seulement être informé(e) de la clôture	☐ Je ne souhaite aucun retour
Langue de communication	☐ Arabe ☐ Français ☐ Pulaar ☐ Soninké ☐ Wolof ☐ Autre

Mode de retour choisi	☐ Téléphone ☐ SMS ☐ WhatsApp ☐ Courriel ☐ Point focal ☐ Autre

8. VALIDATION DU DÉPÔT

Date du dépôt	____ / ____ / _____
Signature ou empreinte du/de la plaignant(e) (facultative)	
Nom et signature de l'agent récepteur	

RÉSERVÉ AU MGP : ☐ plainte enregistrée ☐ code attribué ☐ accusé envoyé ☐ triage effectué ☐ plainte sensible orientée selon le protocole ☐ délai de traitement communiqué

Canaux officiels du projet : accueil physique auprès de la CPE et des bureaux régionaux de Techghil ; ligne verte/SMS, WhatsApp et courriel dédiés à activer et publier avant le premier appel à candidatures.

La CPE publiera les numéros, l'adresse électronique, les lieux de dépôt et les horaires sur le site du MAJESSC, les avis d'appel, les supports de communication et dans chaque bureau relais ; toute modification sera diffusée par les mêmes canaux.