ASCENT

Accélérer la transformation vers un accès durable à une énergie propre (ASCENT) Programme (P180547)

FINANCEMENT INITIAL ET
FINANCEMENT ADDITIONNEL DU FONDS VERT POUR LE CLIMAT

Version finale provisoire

Plan de mobilisation des parties prenantes du projet

Septembre 2026

Ceci est une traduction non officielle. En cas de divergence, la version anglaise du document prévaudra.

Table des matières

Abréviations et acronymes ..... *iv*

1 Description du projet *1*

1.1 Aperçu du projet **1**

1.2 Bénéficiaires du projet **3**

1.3 Justification de l'implication de la Banque et rôle des partenaires **3**

1.4 Dispositifs de mise en œuvre **3**

1.4.1 Dispositifs institutionnels et de mise en œuvre 3

1.5 Dispositifs de suivi et d'évaluation des résultats **4**

2 Plan de mobilisation des parties prenantes *4*

2.1 Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) **4**

2.2 Identification et analyse des parties prenantes **6**

2.2.1 Identification des parties prenantes 6
2.2.2 Parties affectées par le projet (PAP) 7
2.2.3 Autres parties intéressées (API) 7
2.2.4 Groupes vulnérables et marginalisés (GVM) 7
2.2.5 Catégories de parties prenantes identifiées 8

2.3 Cartographie des parties prenantes **10**

3 Processus de mobilisation des parties prenantes *12*

3.1 Résumé de la mobilisation des parties prenantes réalisée durant la mise en œuvre du projet **12**

3.1.1 Activités prévues 13

3.2 Principales questions à communiquer **14**

3.2.2 Quand et quoi communiquer 15
3.3.3 Méthodes de communication 15

3.4 Résumé des besoins des parties prenantes du projet ainsi que des méthodes, outils et techniques **15**

3.5 Calendrier **27**

3.6 Examen des commentaires et communication des retours **27**

4 Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes *28*

4.1 Ressources **28**

4.2 Réunions de mise à jour et de sensibilisation sur le projet ASCENT 28

4.2 Ateliers de formation sur le GRM et le LMP pour les parties prenantes internes et externes **28**

4.2.1 Formation des parties prenantes internes 28
4.2.2 Formation des parties prenantes externes 28

4.3 Communication et gestion des plaintes **29**

4.4 Réunions de consultation et de validation **29**

4.5 Réunions consultatives des parties prenantes et ateliers de renforcement des capacités **29**

4.6 Responsabilités **30**

5 Mécanisme de gestion des plaintes *33*

5.1 Introduction.....33
5.2 Objectifs du GRM.....33
5.3 Sensibilisation.....34
5.4 Étapes de mise en œuvre.....34
5.5 Système d'évaluation du MGP.....35
5.6 Système de traitement des plaintes et de formation au MGP.....35
***6 Suivi et établissement de rapports*.....36**
6.1 Suivi.....36
6.2 Établissement de rapports.....36
6.3 Révision et divulgation.....37
***Annexes*.....38**
Annexe 1 : Modèle pour la consignation des comptes rendus de consultation.....38
Annexe 2 : Formulaire de plainte.....39
Annexe 3 : Formulaire d'accueil et d'orientation EAS/HS.....41
Annexe 4 : Registre de suivi des plaintes (pour les plaintes hors EAS/HS).....43
Annexe 5 : Liste des principales parties prenantes d'ASCENT (internes et externes). 43
Annexe 6 : Cadre de suivi de la mobilisation des parties prenantes.....44
Annexe 7 : Coordonnées des parties prenantes.....46

Abréviations et acronymes

AFCFTA	Zone de libre-échange continentale africaine
AfDB	Banque africaine de développement
AFE	Afrique orientale et australe
ASCENT	Accélérer la transformation vers un accès durable à une énergie propre
AU	Union africaine
CCPT	Outil de planification de la cuisson propre
CERC	Composante d'intervention d'urgence conditionnelle
CO_2e	Équivalent dioxyde de carbone
COMESA	Marché commun de l'Afrique orientale et australe
DARES	Accès distribué grâce au développement des énergies renouvelables
DFI	Institution de financement du développement
D-MRV	Suivi, notification et vérification numériques
DRE	Énergie renouvelable distribuée
E&S	Environnementaux et sociaux (risques)
EAFS	Section fiduciaire de l'assistance extérieure
EAPP	Pool énergétique d'Afrique de l'Est
ENEE	Société nationale d'électricité de Somalie
ESF	Cadre environnemental et social
ESMAP	Programme d'assistance à la gestion du secteur de l'énergie
ESMS	Système de gestion environnementale et sociale
ESP	Fournisseur de services énergétiques
ESRS	Résumé de l'examen environnemental et social
EU	Union européenne
FHH	Ménage dirigé par une femme
GBV	Violence basée sur le genre
GCF	Fonds vert pour le climat
GDI	Indice de développement de genre
GDP	Produit intérieur brut
GHG	Gaz à effet de serre
GRS	Service de traitement des plaintes
IBRD	Banque internationale pour la reconstruction et le développement
IDA	Association internationale de développement
IFC	Société financière internationale
IPF	Financement de projet d'investissement
IPP	Producteur d'électricité indépendant
LPG	Gaz de pétrole liquéfié
LV	Basse tension
MPA	Approche programmatique à phases multiples
MSME	Micro, petite et moyenne entreprise
MTF	Cadre à niveaux multiples
NDC	Contribution déterminée au niveau national
ODA	Aide publique au développement
OGS	Solaire hors réseau

OHS	Santé et sécurité au travail
PCU	Unité de coordination du projet
PDO	Objectif de développement du projet
PFI	Institutions financières participantes
PforR	Programme axé sur les résultats
PHRD	Fonds pour les politiques et le développement des ressources humaines
PIU	Unité de mise en œuvre du projet
PPA	Contrat d'achat d'électricité
PrDO	Objectif de développement du programme
PUE	Usage productif de l'énergie
PV	Photovoltaïque
RBF	Financement basé sur les résultats
REAFF	Facilité régionale de financement de l'accès à l'énergie
REF	Fonds pour les énergies renouvelables
REG	Rwanda Energy Group
REIF	Facilité d'investissement pour les énergies renouvelables
REMP	Plan directeur de l'énergie rurale
RGAP	Programme d'accès au réseau électrique en milieu rural
RIFF	Facilité régionale de financement des infrastructures
RISE	Indicateurs réglementaires pour l'énergie durable
SAPP	Pool énergétique d'Afrique australe
SHS	Système solaire domestique
SME	Petite et moyenne entreprise
SRMI	Initiative d'atténuation des risques pour les énergies renouvelables durables
STEM	Sciences, technologie, ingénierie et mathématiques
STP	Sao Tomé-et-Principe
TDB	Banque de commerce et de développement
TDF	Fonds pour le commerce et le développement
TREEP	Programme d'extension de l'électrification rurale de Tanzanie WB Banque mondiale
WBG	Groupe de la Banque mondiale

1 Description du projet

1.1 Aperçu du projet

Le Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA) met en œuvre un projet intitulé « Accélérer la transformation vers un accès durable à une énergie propre » (ASCENT) dans la région AFE (Afrique orientale et australe), selon une Approche programmatique à phases multiples (MPA). Le projet ASCENT MPA est un projet de 5 milliards de dollars US financé par la Banque mondiale, qui vise à fournir l'accès à l'électricité à 100 millions de personnes. Le projet comprend des projets propres à chaque pays, mis en œuvre entre la Banque et les pays participants, ainsi que deux composantes régionales mises en œuvre par le COMESA et la Banque de commerce et de développement (TDB).

Le COMESA mettra en œuvre une composante régionale de 55 million de dollars du projet, qui fournira un appui en assistance technique aux pays participants au programme ASCENT. La plateforme régionale du COMESA appuiera la préparation des projets, la gestion des connaissances, le renforcement des capacités, les services de conseil, les activités de financement climatique et une plateforme de suivi numérique, entre autres. La plateforme comprend également ASCENT-GREEN, un programme régional élaboré en partenariat avec le Fonds vert pour le climat (GCF).

Le programme ASCENT-GREEN vise à aider les populations de la région Afrique orientale et australe (AFE) qui n'ont pas accès à une énergie moderne, en particulier celles vivant dans des zones reculées et dans des contextes fragiles ou touchés par des conflits, à devenir plus résilientes face au changement climatique. Il aide les entreprises du secteur privé à fournir l'accès à des systèmes d'énergie renouvelable distribuée (DRE) (tels que les systèmes solaires domestiques (SHS) et les mini-réseaux d'énergie renouvelable), à des solutions de cuisson propre et à des équipements d'usage productif de l'énergie (PUE), dans le but de bénéficier à environ 42,6 millions de personnes dans la région AFE, dont 28,8 millions de bénéficiaires directs et 13,8 millions de personnes qui bénéficieront indirectement du programme grâce à l'électrification d'installations publiques telles que les écoles et les centres de santé.

Le projet ASCENT-REAAP comprend les composantes suivantes :

a) ***Composante 1 : Plateformes de suivi, notification et vérification numériques pour l'accès à l'énergie et le financement climatique –*** Le projet aidera les pays à adopter des plateformes de suivi et de vérification numériques (D-MRV) et d'autres outils numériques afin de faciliter une planification, une mise en œuvre, un suivi, une notification et une vérification meilleures et plus rapides de leurs efforts en matière d'accès à l'énergie, et de permettre l'accès au financement climatique, notamment par le biais de leur participation aux marchés du carbone.
b) ***Composante 2 : Facilité de préparation de projets –*** La Facilité de préparation de projets (PPF) est l'une des composantes essentielles d'ASCENT ; elle appuiera les gouvernements ~~ainsi que~~ le secteur privé, les organisations facilitatrices et les investisseurs dans l'élaboration de projets bancables et prêts à l'investissement, selon une approche axée sur la demande. Cette composante comporte trois sous-composantes, à savoir : Sous-composante 2A : Projet des agences nationales ; sous-composante 2B : Solutions transfrontalières ; et sous-composante 2C : Entreprises

privées d'énergie renouvelable distribuée (DRE), organisations facilitatrices et investisseurs.

c) ***Composante 3 : Appui-conseil aux gouvernements en matière de planification, de réglementation politique et de mobilisation de financements*** **–** Cette composante aidera les pays participants à renforcer l'environnement politique et réglementaire de l'accès à l'énergie.

d) ***Composante 4 : Échange de connaissances, concertation, données, développement des compétences et engagement des consommateurs*** **–** Cette composante permettra aux pays participants de partager à la fois des connaissances techniques et des expériences en matière d'interventions pour l'accès à l'énergie, permettant aux pays accusant d'importants déficits d'accès à l'énergie de s'inspirer des pays de la région qui électrifient plus rapidement, au moyen d'échanges de connaissances régionaux et bilatéraux et d'ateliers destinés aux gouvernements, au secteur privé, aux partenaires de développement, etc. Elle permettra, entre autres, d'améliorer la disponibilité et la qualité des données énergétiques dans l'ensemble de la région, de renforcer le programme du COMESA en matière de genre et d'accélérer la réduction des écarts entre les sexes liés à l'accès à l'énergie, de développer les compétences dans le secteur des DRE, et de mettre en place et d'exécuter un mécanisme de coordination pour ASCENT-GREEN.

e) ***Composante 5 : Gestion du projet et appui au renforcement des capacités de l'Unité de mise en œuvre du projet*** **–** Cette composante apportera un appui spécifique au renforcement des capacités de l'Unité de mise en œuvre du projet (PIU) du COMESA pour la mise en œuvre et le suivi des activités relevant de la plateforme régionale, y compris le suivi et l'évaluation ainsi que l'appui à la gestion des aspects DRE, PUE, environnementaux et sociaux, et de genre du projet.

Le projet ASCENT a été préparé conformément au Cadre environnemental et social (ESF) de la Banque mondiale. Conformément à la Norme environnementale et sociale (ESS) 10 relative à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information, les agences d'exécution sont tenues de fournir aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et de les consulter d'une manière culturellement appropriée, exempte de manipulation, d'ingérence, de coercition, de discrimination, ou d'intimidation.

	Pillar 1 *Regional and National Platforms to Accelerate Energy Access*	Pillar 2 *Expanding Grid Electrification*	Pillar 3: *Scaling Distributed Renewables and Clean Cooking Solutions*
Thematic Focus Areas	▪ Regional implementation support for enabling economies of scale and cost reduction strategies ▪ Align regional and national planning processes and regulatory environment ▪ Support government role in priority setting, integrated energy access strategies, least cost resource and geospatial electrification plans ▪ Mobilize financing, at regional scale, by aligning national, donor and private sector interests ▪ Aggregate climate benefits at regional level to mobilize climate/impact financing.	▪ Planning and Implementation of Grid densification and extension ▪ Designing and Implementation of Cross-border grid electrification in remote, border areas ▪ Grid reinforcement and upgrading for Variable Renewable Energy integration for increased energy access and reliability ▪ Utility strengthening and reform for financially viable and sustainable expansion of electrification ▪ Support for enhancing affordability and inclusion for low-income, vulnerable, incl. displaced populations	• Explore and develop innovative region-level financial solutions to mobilize patient, private capital • Facilitate viability gap funding, results-based financing and small/catalytic grants for companies • Develop de-risking instruments for private companies operating at national and multi-country levels • Enable financing via regional and local financial institutions • Support enabling environment and bolster financial sector capacity to lend to private companies active in distributed renewable energy or interested in entering the market.

Figure 1 : Résumé des piliers du programme ASCENT

1.2 Bénéficiaires du projet

Le programme ASCENT, dirigé par le COMESA, profite principalement aux communautés de la région AFE en leur fournissant un accès durable à l'électricité et à des solutions de cuisson propre. Il se concentre sur les ménages ruraux et périurbains mal desservis, en garantissant une énergie fiable pour les besoins quotidiens et une amélioration des conditions de vie. Les PME, y compris les agriculteurs, accèdent à l'énergie pour des usages productifs, ce qui accroît les revenus et l'efficacité. Les institutions publiques telles que les écoles et les centres de santé bénéficient également de l'électrification et des technologies de cuisson propre, qui améliorent la prestation de services et les résultats sociaux.

Au-delà des ménages et des institutions, ASCENT met l'accent sur l'inclusion et l'autonomisation économique des femmes et des jeunes grâce à l'éducation STEM, au développement des compétences et aux opportunités d'emploi. Les agences gouvernementales et les services publics reçoivent une assistance technique pour renforcer la planification et la réglementation, tandis que les entreprises décentralisées d'énergie renouvelable et de cuisson propre sont soutenues par des outils de financement tels que le financement basé sur les résultats et les subventions catalytiques. Les fabricants locaux sont mobilisés pour rationaliser les chaînes de valeur, et les parties prenantes régionales collaborent via des plateformes telles que la Plateforme régionale de financement de l'accès à l'énergie (REAF) d'ASCENT afin de mobiliser des capitaux et de favoriser la croissance industrielle. Cette approche holistique garantit que l'impact d'ASCENT s'étend aux ménages, aux entreprises, aux institutions et aux acteurs régionaux, faisant progresser l'accès universel à l'énergie.

1.3 Justification de l'implication de la Banque et rôle des partenaires

La Banque mondiale est à l'avant-garde de l'expansion de l'accès à l'énergie en Afrique subsaharienne, y compris dans la région AFE. Le financement par la Banque mondiale de l'accès à l'énergie dans la région AFE est passé d'une moyenne de 400 millions de dollars US par an au cours des exercices 2018-2020 à plus d'un milliard de dollars US par an au cours des exercices 2021-2023 (Banque mondiale, 2023). Au cours des quatre dernières années, la Banque mondiale a approuvé des financements d'un montant de 3,5 milliards de dollars US, qui permettraient de fournir l'accès à l'électricité à 47 millions de personnes. Ce chiffre inclut également un financement accru pour les DRE et la cuisson propre, en partie grâce aux incitations et au cofinancement du Fonds pour la cuisson propre du Programme d'assistance à la gestion du secteur de l'énergie (ESMAP).

1.4 Dispositifs de mise en œuvre

1.4.1 Dispositifs institutionnels et de mise en œuvre

Au niveau régional, le COMESA et la Banque de commerce et de développement (TDB) supervisent des activités qui couvrent plusieurs pays. Leur sélection repose sur des relations solides et existantes avec les gouvernements, les acteurs du secteur privé et les institutions financières, ainsi que sur une expérience avérée dans la mise en œuvre de projets financés par la Banque mondiale, notamment dans le cadre du

projet de la Facilité régionale de financement des infrastructures (RIFF). Ces institutions coordonnent les initiatives régionales, facilitent la collaboration transfrontalière et gèrent les mécanismes de financement afin d'accélérer l'accès à l'énergie.

1.5 Dispositifs de suivi et d'évaluation des résultats

Le suivi et l'évaluation font partie intégrante de la réussite d'ASCENT, avec une supervision structurée aux niveaux du programme, régional et du projet. Un ensemble d'indicateurs standardisés permet un suivi cohérent des résultats à travers les pays et les facilités régionales. Des plateformes numériques regrouperont les données et fourniront des tableaux de bord personnalisés pour les parties prenantes, y compris les gouvernements, les services publics et les partenaires du secteur privé, afin de renforcer la transparence et la prise de décision. En outre, ASCENT soutient le renforcement des capacités en matière de collecte et d'analyse de données, des évaluations d'impact systématiques par le biais de partenariats de recherche, et des études collaboratives avec les pays pilotes. Ces efforts visent à renforcer la gouvernance, à améliorer la planification et à garantir des ajustements fondés sur des données probantes tout au long du cycle de vie du programme.

2 Plan de mobilisation des parties prenantes

2.1 Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

L'objectif global de ce PMPP est d'établir un programme structuré et systématique pour une mobilisation significative des parties prenantes, en garantissant une diffusion transparente de l'information publique et une consultation efficace tout au long du cycle du programme, conformément aux exigences de la NES 10. Le PMPP décrit les modalités selon lesquelles le Secrétariat du COMESA et son PIU ASCENT communiqueront avec les parties prenantes, et comprend des mécanismes permettant aux personnes de soulever des préoccupations, de fournir des retours ou de déposer des plaintes concernant toute activité liée aux opérations du programme ASCENT du COMESA.

Ce PMPP devrait être aligné sur les autres initiatives de communication et de sensibilisation du COMESA. Le PMPP devrait aligner et planifier stratégiquement les-activités de mobilisation des parties prenantes d'ASCENT autour des grands événements du COMESA afin de maximiser la visibilité du programme, de renforcer l'influence sur les politiques et d'améliorer la cohérence avec des initiatives régionales plus larges, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1. Alignement du PMPP d'ASCENT avec d'autres initiatives de communication et de sensibilisation du COMESA

Stratégie / initiative du COMESA	Objectif clé	Domaine d'intérêt pertinent du PMPP d'ASCENT	Comment le PMPP s'aligne (mécanisme pratique)

Plan stratégique à moyen terme du COMESA (MTSP)	Approfondir l'intégration régionale, la compétitivité commerciale et le développement du secteur privé	Messages stratégiques et objectifs de mobilisation	Les messages destinés aux parties prenantes d'ASCENT font explicitement référence à l'intégration régionale, à la facilitation du commerce et aux réformes du climat d'investissement énoncées dans le MTSP
Stratégie de communication du COMESA	Garantir une communication cohérente et homogène à travers les programmes du COMESA	Canaux de communication et visibilité	ASCENT utilise les plateformes approuvées par le COMESA (site web, bulletins d'information, réseaux sociaux) et aligne le ton, l'image de marque et le langage sur les normes de communication du COMESA
Programme de facilitation du commerce du COMESA	Réduire les barrières commerciales et améliorer l'efficacité-transfrontalière	Consultations avec les gouvernements et le secteur privé	Les parties prenantes d'ASCENT intègrent les réformes de facilitation du commerce et transmettent leurs retours par le biais des forums de facilitation du commerce du COMESA
Stratégie d'investissement et d'industrialisation du COMESA	Accroître les flux d'investissement et les chaînes de valeur régionales	Mobilisation des investisseurs et du secteur privé	Les activités de mobilisation d'ASCENT mettent en avant les réformes qui soutiennent les priorités d'investissement régionales promues par le COMESA
Cadre de mobilisation du Conseil des	Renforcer la participation du secteur privé à la politique régionale	Cartographie des parties prenantes du secteur privé	ASCENT s'appuie sur les réunions, les groupes de

affaires du COMESA (CBC)			travail et les bulletins d'information du CBC plutôt que de créer des plateformes parallèles pour le secteur privé
Comités ministériels et techniques du COMESA	Assurer la supervision et la coordination des politiques	Mobilisation gouvernementale de -haut niveau	Les mises à jour sur les progrès d'ASCENT et les enseignements tirés sont partagés par le biais du Conseil du COMESA et des structures de rapport des comités techniques
Cadres du COMESA sur le genre et le développement inclusif	Promouvoir un développement régional inclusif	Inclusion et équité dans la mobilisation	Le PMPP d'ASCENT garantit la participation des entreprises dirigées par des -femmes et des groupes vulnérables aux consultations, conformément aux engagements du COMESA en matière d'inclusion
Systèmes de suivi, d'évaluation et d'apprentissage du COMESA	Amélioration des politiques et des programmes fondée sur -des données probantes	Mécanismes de retour d'information et de rapport	Les retours des parties prenantes recueillis par ASCENT alimentent les rapports du COMESA, les notes d'apprentissage politique et les processus d'examen régionaux

2.2 Identification et analyse des parties prenantes

2.2.1 Identification des parties prenantes

Les parties prenantes sont des individus ou des groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le programme ASCENT, ainsi que ceux qui pourraient avoir un intérêt dans le projet. Cela inclut les parties affectées par le projet (personnes ou communautés directement affectées par le projet) et les autres parties intéressées, c'est-à-dire les individus, groupes ou organisations ayant un intérêt dans le projet

Afin d'élaborer un PMPP efficace, il était nécessaire de déterminer précisément qui étaient les parties prenantes et de comprendre leurs priorités et objectifs par rapport aux opérations du programme ASCENT du COMESA. En classant et en analysant la position, l'influence, la capacité et les intérêts des parties prenantes, il a été possible d'élaborer un PMPP adapté aux besoins des différents groupes de parties prenantes. Les parties prenantes du programme ASCENT du COMESA peuvent être regroupées en : (i) parties affectées par le projet (PAP), (ii) autres parties intéressées (API) et (iii) groupes vulnérables et marginalisés (GVM)

2.2.2 Parties affectées par le projet (PAP)

Les parties affectées (PA) sont des personnes, des groupes et d'autres entités situés dans la Zone d'influence du projet (PAI) 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 associés à l'identification des impacts et de leur importance, ainsi qu'à la prise de décision concernant les mesures d'atténuation et de gestion. Pour le projet ASCENT, les PA sont : l'Autorité du COMESA ; le Conseil des ministres du COMESA ; les ministres en charge des Transports et des Communications, de l'Information, des Technologies et de l'Énergie des pays participants ; le grand public en Afrique orientale et australe (AFE), les services publics d'électricité des pays participants ; le secteur privé, les fournisseurs d'énergie renouvelable distribuée (DRE) et de cuisson propre ; les organisations facilitatrices telles que les associations professionnelles, les institutions financières, les ministères, départements et agences gouvernementaux (MDA), les autorités nationales désignées (NDA) du Fonds vert pour le climat, ainsi que les agences spécialisées du COMESA telles que le Pool énergétique d'Afrique de l'Est (EAPP) et l'Association régionale des régulateurs de l'énergie pour l'Afrique de l'Est (RAERESA).

2.2.3 Autres parties intéressées (API)

Les autres parties intéressées (API) sont des individus/groupes/entités qui ne subissent peut-être pas d'impacts directs du projet, mais qui considèrent ou perçoivent que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et son processus de mise en œuvre d'une manière ou d'une autre. Il s'agit de : la Banque de commerce et de développement (TDB) ; les ONG opérant dans le secteur de la cuisson propre ; les autres Communautés économiques régionales (CER) ; le monde universitaire ; les organisations impliquées dans le commerce des crédits carbone ; et les médias.
Une liste détaillée et les contacts sont respectivement joints en Annexes 5 et 7.

2.2.4 Groupes vulnérables et marginalisés (GVM)

Le programme ASCENT accorde une importance particulière à l'accès inclusif à l'énergie, en donnant la priorité aux groupes vulnérables et marginalisés (GVM) et aux

personnes défavorisées telles que les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les communautés des zones reculées ou mal desservies. Le terme GVM et/ou personnes défavorisées désigne celles qui sont susceptibles d'être plus affectées négativement par les impacts du programme et/ou plus limitées que d'autres dans leur capacité à tirer parti des avantages du programme. Ces groupes sont souvent confrontés à des obstacles systémiques à l'accès à l'électricité, notamment en matière d'accessibilité financière, de lacunes d'infrastructure et de représentation limitée dans la planification énergétique. Grâce à des interventions ciblées telles que le financement basé sur les résultats pour les solutions de cuisson propre, une programmation sensible au genre et un appui au renforcement des capacités, le programme cherche à garantir que les solutions énergétiques soient équitables et adaptées aux besoins des personnes les plus exposées au risque d'être laissées pour compte. Cette approche inclusive est intégrée dans la conception et les stratégies de mise en œuvre d'ASCENT, renforçant son engagement en faveur de l'équité sociale et du développement durable.

Le COMESA collaborera avec les gouvernements et les partenaires de mise en œuvre pour réaliser les activités du programme, plutôt que de s'engager directement avec les communautés locales. Les personnes défavorisées et les GVM seront mobilisés au niveau national par les gouvernements nationaux, selon les PMPP propres à chaque pays. Les résultats de ces mobilisations seront communiqués au COMESA. En outre, le COMESA veillera à ce que les points de vue des personnes vulnérables et défavorisées soient pris en compte dans ses communications et ses activités liées au programme.

2.2.5 Catégories de parties prenantes identifiées

Voici les groupes de parties prenantes identifiés et leur pertinence pour les opérations d'ASCENT du COMESA.

Tableau 2. Groupes de parties prenantes et leur pertinence pour les opérations d'ASCENT du COMESA

Groupes de parties prenantes	Parties prenantes	Pertinence pour le programme ASCENT
États membres en général	Autorité	L'Autorité est composée des Chefs d'État ou de gouvernement des États membres et est chargée de la politique générale, de l'orientation et du contrôle de l'exercice des fonctions exécutives du Marché commun ainsi que de la réalisation de ses buts et objectifs.
	Conseil des ministres	Le Conseil est composé des ministres désignés par les États membres. Le Conseil est chargé de veiller au bon fonctionnement du COMESA conformément aux dispositions du Traité. Le Conseil prend des décisions politiques concernant les programmes et activités du COMESA, y compris le suivi et l'examen de sa gestion financière et administrative.
	Ministres des Transports et des	La Réunion des ministres est composée des ministres en charge des Transports, des

Groupes de parties prenantes	Parties prenantes	Pertinence pour le programme ASCENT
	Communications, et de l'Énergie	Communications, des Technologies de l'information et de l'Énergie. La réunion se tient chaque année pour prendre des décisions politiques sur les questions liées à l'Énergie, aux Communications et aux infrastructures.
Ministères, départements et agences nationaux (MDA), y compris les autorités de régulation nationales (NRA)	MDA en charge de l'Énergie	Recevront une assistance technique d'ASCENT, selon les demandes des gouvernements. Piloteront la participation de leurs pays respectifs au programme, au bénéfice des différents États.
Entreprises du secteur privé dans les pays bénéficiaires	Entreprises productrices de technologies d'énergie renouvelable dans les pays bénéficiaires	Bénéficiaires du projet.
Partenaires internationaux	Banque mondiale, autres bailleurs multilatéraux et bilatéraux	Financeurs du programme et des initiatives connexes dans le secteur de l'Énergie. Possèdent une connaissance de la gestion E&S et de la mobilisation des parties prenantes.
	Union européenne – EU, Banque africaine de développement - AfDB Association africaine des développeurs de mini-réseaux - AMDA, Programme d'assistance à la gestion du secteur de l'énergie – ESMAP, Union africaine – AU, Zone de libre-échange continentale africaine - AfCFTA Banque de commerce et de développement - TDB	Appuient l'examen et/ou l'élaboration de divers cadres politiques et réglementaires régionaux de manière harmonisée, ce qui contribuera à renforcer la concurrence et à améliorer l'accès à des services énergétiques économiques et sûrs dans la région AFE. Signent un protocole d'accord pour collaborer sur des objectifs communs.
Associations régionales - y compris les associations du secteur privé	Association régionale des régulateurs de l'énergie pour l'Afrique orientale et	Joueront un rôle essentiel dans (i) l'établissement d'un pacte de politique régionale pour éclairer les réformes sectorielles et faciliter le dialogue public-privé à travers la région en vue de la

Groupes de parties prenantes	Parties prenantes	Pertinence pour le programme ASCENT
	australe – RAERESA, Association des régulateurs de l'énergie d'Afrique de l'Est - EREA, Centre d'excellence est-africain pour les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique - EACREE	mobilisation de capitaux privés (PCM), (ii) l'élaboration de cadres, lignes directrices et normes harmonisés au niveau régional pour promouvoir l'accès et l'usage numériques, et (iii) l'appui à la planification intégrée des infrastructures.
Communautés économiques régionales	Communauté d'Afrique de l'Est - EAC, Autorité intergouvernementale pour le développement – IGAD, Commission de l'Océan Indien – IOC, Communauté de développement de l'Afrique australe - SADC	Le COMESA collabore avec ces organisations régionales de développement communautaire. Jouent un rôle clé dans l'établissement des politiques et cadres régionaux.
Autres organisations intéressées	Organisations soutenant l'accès des femmes et des filles à des sources d'énergie abordables	Apportent un soutien et une collaboration pour améliorer l'accès des femmes et des filles à l'énergie pour la cuisson propre ainsi qu'à l'usage productif des énergies renouvelables.

2.3 Cartographie des parties prenantes

Il est important d'adapter la méthodologie de mobilisation aux parties prenantes ciblées et à leur relation avec les opérations du programme ASCENT du COMESA (c'est-à-dire leur influence et leur intérêt). La cartographie des parties prenantes vise à comprendre le niveau d'intérêt des parties prenantes pour le programme et leur influence sur la prise de décision ainsi que sur les autres parties prenantes du programme, et se poursuivra tout au long du cycle de vie du programme.

Il est également important de noter que les intérêts et le niveau d'influence des parties prenantes sont dynamiques et évoluent dans le temps ; d'où la nécessité de mettre à

jour périodiquement la cartographie des parties prenantes ainsi que le PMPP. La cartographie aidera également à identifier les parties prenantes qui pourraient avoir plus de difficultés à participer aux activités de consultation et qui sont affectées par le programme proposé ou intéressées par celui-ci en raison de leur statut de GVM ou de personne défavorisée (comme les personnes handicapées ou âgées).

La cartographie des parties prenantes prend en compte :

(i) Les personnes affectées par les opérations et activités du programme ASCENT du COMESA.
(ii) Les dirigeants communautaires formels et informels et le degré auquel ils sont perçus comme représentatifs.
(iii) Si le soutien de la partie prenante est positif, neutre ou opposé au programme.
(iv) Les intérêts et préoccupations de chaque partie prenante par rapport au programme ; et
(v) La manière dont les différentes parties prenantes peuvent influencer le programme et les risques ou opportunités que cela présente.

Selon les niveaux d'intérêt ou d'impact de chaque partie prenante sur le programme, différents niveaux d'intensité de mobilisation seront employés. Les parties prenantes ont été cartographiées à l'aide de la matrice présentée ci-dessous.

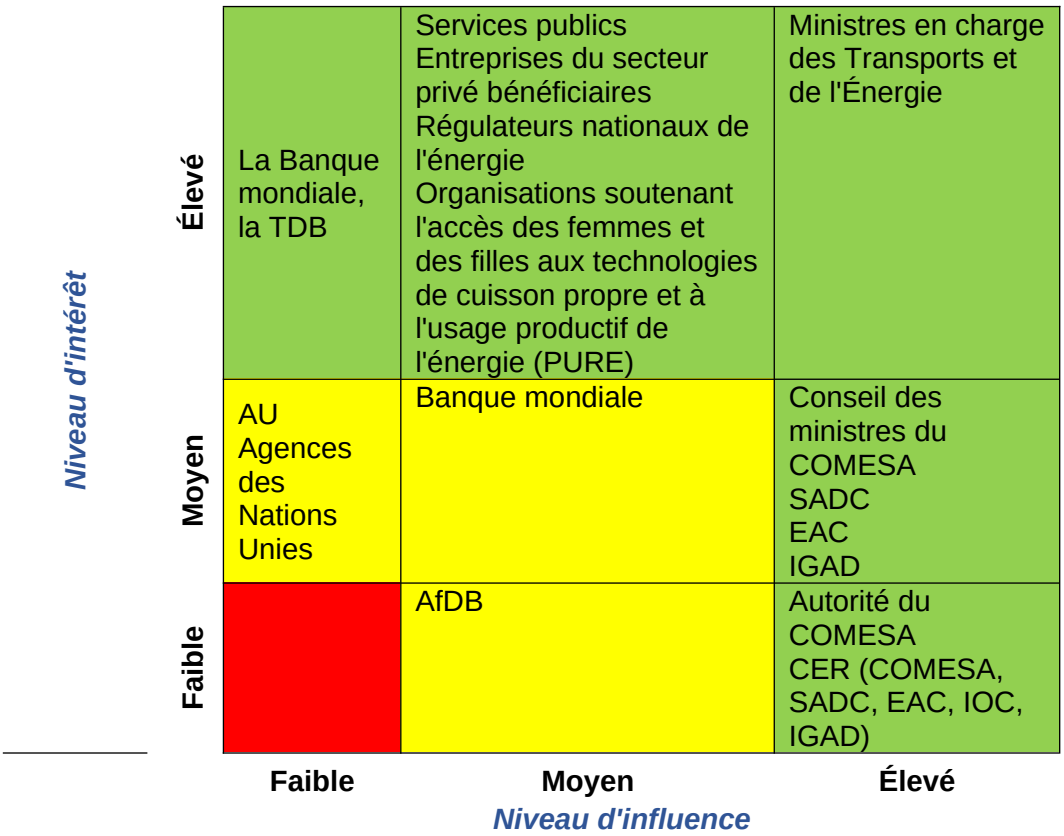

Figure 1. Matrice influence–intérêt des parties prenantes

3 Processus de mobilisation des parties prenantes

3.1 Résumé de la mobilisation des parties prenantes réalisée durant la mise en œuvre du projet

Depuis le lancement officiel du projet ASCENT en juin 2024, le Secrétariat du COMESA, par l'intermédiaire de l'Unité de mise en œuvre du projet (PIU), a activement mobilisé un large éventail de parties prenantes afin de garantir une mise en œuvre inclusive et participative. Les premières mobilisations ont porté sur la présentation du projet aux principaux acteurs régionaux, y compris les ministères gouvernementaux, les organismes de régulation et les partenaires de développement. Ces consultations ont jeté les bases d'une planification collaborative et d'un alignement avec les stratégies nationales de transformation numérique.

Le PIU a également lancé une sensibilisation ciblée auprès des groupes vulnérables et marginalisés (GVM), en intégrant des mécanismes de retour d'information afin de garantir que leurs points de vue éclairent la conception et la mise en œuvre du projet.

La participation du COMESA aux conférences Innovate for Climate (I4C) en 2024 et en 2025 a marqué une étape importante dans le dialogue régional sur le climat et le numérique. Lors de l'I4C, l'équipe ASCENT a présenté ses travaux sur l'inclusion numérique et l'innovation climato-intelligente, tout en organisant des webinaires sur les marchés du carbone qui ont attiré des parties prenantes de toute l'Afrique. Ces webinaires ont constitué une plateforme d'échange de connaissances sur la tarification du carbone, l'accès au marché et les efforts d'harmonisation régionale. Parallèlement, le PIU a organisé une série de webinaires destinés aux Points focaux genre, visant à renforcer l'intégration du genre dans les activités d'ASCENT et à renforcer les capacités des points focaux des États membres.

Poursuivant son engagement en faveur de l'inclusion du genre, le PIU a facilité une réunion stratégique avec la Banque de commerce et de développement (TDB) et la Banque africaine de développement (AfDB) afin d'explorer les synergies en matière de financement sensible au genre et d'entrepreneuriat numérique. Cette mobilisation a souligné l'importance d'intégrer l'équité de genre dans les cadres d'investissement régionaux. En outre, le PIU a tenu une réunion technique avec le Centre régional de formation de Kafue Gorge afin de discuter des possibilités de renforcement des capacités en matière de compétences numériques et de résilience climatique, en mettant l'accent sur les jeunes et les femmes.

En septembre 2025, la Semaine ASCENT a été organisée avec succès, réunissant plus de 400 parties prenantes de l'ensemble de la région du COMESA pour une semaine d'ateliers, d'expositions et de dialogues sur les politiques. L'événement a servi de plateforme pour examiner les progrès réalisés, partager les enseignements tirés et co-créer des solutions pour la prochaine phase de mise en œuvre. Les retours des parties prenantes recueillis lors de la Semaine ASCENT ont depuis éclairé les mises à jour du Plan de mobilisation des parties prenantes et du Manuel des opérations du projet, garantissant que le projet reste adapté aux besoins et priorités régionaux. En outre, le 3 décembre 2025, le COMESA a appuyé le lancement du projet ASCENT-Zambie.

Entre janvier et septembre 2026, le COMESA, par le biais du programme ASCENT financé par la Banque mondiale, a mis en œuvre une série d'initiatives visant à faire progresser l'accès à l'énergie propre, à renforcer les marchés du carbone et à promouvoir des investissements énergétiques durables en Afrique orientale et australe.

Parmi les principales réalisations figurent le lancement et la promotion de la **Facilité de préparation de projets (PPF) d'ASCENT**, qui fournit une assistance technique et un soutien sous forme de subventions pour aider les entreprises du secteur privé à élaborer des projets d'énergie propre bancables. La facilité a été lancée en avril 2026, puis présentée aux parties prenantes régionales du secteur privé lors d'un webinaire en juillet, mettant en avant le soutien aux études de faisabilité, à la modélisation financière, aux services de conseil transactionnel, au financement carbone et aux initiatives d'usage productif de l'énergie.

Le COMESA a également organisé des webinaires régionaux de partage de connaissances axés sur des approches innovantes de planification et de financement de l'énergie. Il s'agissait notamment d'un webinaire sur les **technologies de cartographie géospatiale** pour une planification de l'électrification fondée sur des données probantes, et d'un autre sur les **systèmes de suivi, notification et vérification numériques (DMRV)** , qui a démontré comment les solutions numériques peuvent améliorer la transparence, réduire les coûts, renforcer la confiance des investisseurs et faciliter la production de crédits carbone crédibles.

Au Kenya, ASCENT a appuyé l'élaboration de la **Stratégie nationale d'usage productif de l'énergie (PUE)**, visant à relier l'accès à l'énergie à la transformation économique en renforçant les liens entre les secteurs de l'énergie, de l'agriculture et de l'industrie et en maximisant l'impact de l'électrification sur le développement.

La collaboration régionale sur les marchés du carbone a été encore renforcée grâce aux **Journées du carbone ASCENT 2026** organisées à Nairobi et à un webinaire sur les **normes internationales du carbone** organisé en partenariat avec le Global Carbon Council. Ces mobilisations ont renforcé la compréhension par les parties prenantes des opportunités de financement carbone, des systèmes MRV numériques et du développement de crédits carbone de haute qualité afin de soutenir les objectifs d'accès à l'énergie et d'action climatique.

3.1.1 Activités prévues

Le COMESA et la Banque mondiale ont prévu plusieurs mobilisations clés pour appuyer la mise en œuvre du programme ASCENT et renforcer la participation des parties prenantes dans l'ensemble de la région. Le **15-17 septembre 2026**, un **atelier sur l'intégration du genre** s'est tenu à Kigali, au Rwanda, réunissant plus de 50 participants des pays d'ASCENT afin de renforcer l'intégration des considérations de genre dans les initiatives d'accès à l'énergie. Le **21 septembre 2026**, le COMESA et la Banque mondiale organiseront un webinaire pour présenter **ASCENT**

Green aux parties prenantes et apporter des éclaircissements sur ses objectifs et opportunités. À l'avenir, le COMESA et la Banque mondiale organiseront la **3e Semaine ASCENT** à Nairobi, au Kenya, du **7 au 11 décembre 2026**, qui présentera également le lancement officiel d' **ASCENT Green**, offrant une plateforme de collaboration, de partage de connaissances et de discussions stratégiques sur l'avancement de l'accès à l'énergie dans l'ensemble de la région.

3.2 Principales questions à communiquer

3.2.1 Messages importants à communiquer aux parties prenantes

(i) Contexte du programme et communications générales en cours sur le projet
Fournir le contexte expliquant pourquoi le programme a été initié, ses objectifs et les objectifs de développement plus larges qu'il soutient. Cela aide les parties prenantes à comprendre la justification et la pertinence du projet.

(ii) Description du programme
Expliquer en quoi consiste le programme, y compris sa portée, sa durée et ses principales composantes. Cela garantit que les parties prenantes ont une image claire de la structure du programme.

(iii) Informations sur les activités du programme
Détailler les activités spécifiques, y compris le calendrier prévu, qui seront menées dans le cadre du programme, telles que la construction, la formation ou la mobilisation communautaire. Cela aide les parties prenantes à anticiper ce qui va se passer et quand.

(iv) Les avantages et impacts potentiels du programme
Mettre en avant les résultats positifs attendus (par exemple, croissance économique, amélioration des infrastructures, création d'emplois) ainsi que tout impact environnemental ou social potentiel. Cela renforce la confiance et la transparence.

(v) Le processus qui sera suivi pour mobiliser les parties prenantes
Décrire comment les parties prenantes seront consultées et impliquées tout au long du cycle de vie du programme, y compris les réunions, les enquêtes et les mécanismes de retour d'information.

(vi) Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme
Expliquer le système en place permettant aux parties prenantes de soulever des préoccupations ou des plaintes, et la manière dont celles-ci seront traitées rapidement et équitablement.

(vii) Les procédures de gestion de la main-d'œuvre
Fournir des informations sur la manière dont la main-d'œuvre sera gérée, y compris le recrutement, les conditions de travail, les normes de santé et de sécurité, et le respect du droit du travail.

(viii) Comment et quand les parties prenantes peuvent participer au programme

Préciser les possibilités de participation des parties prenantes, telles que les consultations publiques, les ateliers ou les activités de suivi, et indiquer les échéances de ces mobilisations. En cas de plainte ou de retour d'information, les parties prenantes peuvent contacter le COMESA aux adresses suivantes :

i	Courriel : ascentproject@comesa.int; grmascent@comesa.int,
ii	Appels : (260) 211 229725/32
iii	Courrier : Le Coordinateur du projet ASCENT : Division Infrastructures et Logistique. Secrétariat du COMESA, Centre COMESA, B.P. 30051, Lusaka 10101, Zambie
iv	Sur place : Bureau du programme ASCENT, COMESA House, Ben Bella Road, Lusaka, Zambie
v	En cas d'inconduite sexuelle, signaler auprès de nos points focaux EAS/HS : seah_ascent@comesa.int
vi	Lors de réunions, conférences et ateliers

3.2.2 Quand et quoi communiquer

La mobilisation des parties prenantes sera structurée et proposée régulièrement, tout en conservant la flexibilité nécessaire pour répondre aux problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent. De manière générale, la mobilisation des parties prenantes pour le programme proposé a été classée en activités de mobilisation liées à la préparation et à l'exploitation.

3.3.3 Méthodes de communication

Le COMESA utilise une gamme de méthodes de communication pour mobiliser les parties prenantes, en tenant compte de leur niveau d'autorité, de leur contexte socio-économique, ainsi que de facteurs culturels et intellectuels tels que l'éducation, l'alphabétisation et la maîtrise des langues.

Les langues officielles du Marché commun sont l'anglais, le français et l'arabe, le portugais étant inclus pour les participants des pays lusophones qui ne sont pas membres du COMESA. La mobilisation des parties prenantes sera donc adaptée aux langues officielles de chaque pays.

Pour les réunions formelles et la communication officielle, l'anglais servira de langue principale, car c'est la langue la plus largement acceptée pour les affaires. Toutefois, le COMESA s'efforcera également d'utiliser les autres langues du Marché commun et de fournir des traductions des supports de communication lorsque nécessaire, afin de garantir l'inclusion et l'accessibilité.

3.4 Résumé des besoins des parties prenantes du projet ainsi que des méthodes, outils et techniques

Le Tableau 3 présente un résumé des besoins d'information des parties prenantes du programme. Le Tableau 4 présente les méthodes de mobilisation et de diffusion auprès des parties prenantes, tandis que le Tableau 5 présente le Plan de consultation des parties prenantes.

Tableau 3 : Résumé des besoins d'information des parties prenantes du projet

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
États membres en général	Autorité (chef d'État ou de gouvernement)	Anglais, portugais, français et arabe	Réunions formelles Ordres du jour structurés Communication par courriel	Document d'information sur le programme et ESCP. Communication générale continue sur le projet.
	Conseil des ministres	Anglais, portugais, français et arabe	Réunions formelles Ordres du jour structurés Communication par courriel Lettres	Rôles et responsabilités du programme, engagements prévus avec les parties prenantes, production et diffusion d'informations. Réunions formelles et informelles régulières. Communication générale continue sur le projet.
	Réunion des ministres chargés du genre, des finances et de l'énergie	Anglais, portugais, français et arabe	Réunions formelles Ordres du jour structurés	Rôles et responsabilités du programme, engagements prévus avec les

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
				parties prenantes, production et diffusion d'informations. Livrables spécifiques du projet.
	PSC, TWG	Anglais, français, portugais et arabe	Réunions formelles, ordres du jour structurés, site web, communication numérique	Mise en œuvre, suivi des activités et coordination des questions administratives, financières, de ressources humaines et stratégiques. Livrables spécifiques du projet.
Autorités nationales désignées (NDA) du GCF	Autorité	Anglais, français, portugais, amharique	Réunions formelles Ordres du jour structurés	Sensibilisation sur ASCENT Green, ses résultats et les modalités d'accès aux avantages du programme et au soutien du COMESA. Livrables

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
				spécifiques du projet.
MDA nationaux, y compris les NRA	MDA chargés de l'énergie	Anglais, français, portugais et arabe	Réunions formelles, communication numérique, Site web	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses résultats, ainsi que les modalités d'accès aux avantages du programme et au soutien du COMESA. Livrables spécifiques du projet.
Entreprises du secteur privé dans les pays bénéficiaires	Fournisseurs d'énergie dans les pays bénéficiaires Conseil des affaires du COMESA	Anglais, français, portugais et arabe	Réunions formelles et informelles régulières, communication numérique, site web	Informations sur les produits et services du projet et modalités d'accès à ceux-ci. Livrables spécifiques du projet.
Organisations créant un environnement favorable et investisseurs	Associations professionnelles, institutions financières Recevront des subventions pour soutenir le développement du marché de l'accès à l'énergie et les entreprises d'accès à l'énergie qui contribueront à la réalisation des objectifs du programme ASCENT	Anglais	Réunions formelles Ordres du jour structurés	Sensibilisation sur le projet ASCENT et ses résultats.

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
Partenaires internationaux	Banque mondiale Autres bailleurs de fonds UE, BAD TDB	Anglais, français, portugais et arabe	Courriel, appels téléphoniques, réunions (en personne ou virtuelles) Ordres du jour structurés Site web	Avancement du programme concernant la préparation, la mise en œuvre, l'engagement des parties prenantes, les efforts conjoints de contrôle et de gestion, le partage d'expérience, les plaintes reçues et la manière dont elles sont traitées et résolues. Réunions formelles et informelles régulières. Signature de protocoles d'accord (MoU) pour collaborer sur des objectifs communs. Livrables spécifiques du projet.
Régionales de l'énergie	RAERESA, EREA, EACREEE	Anglais, français,	Réunions	Sensibilisation

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
Associations		portugais et arabe	formelles et informelles régulières Site web	sur ASCENT le MPA et ses résultats. Livrables spécifiques du projet.
Communautés économiques régionales	EAC, SADC, IGAD, COI	Anglais, français, portugais et arabe	Réunions formelles, communication numérique, Site web	Sensibilisation sur le MPA ASCENT et ses résultats. Livrables spécifiques du projet.
Autres organisations intéressées	Organisations soutenant l'accès des femmes et des filles à des sources d'énergie abordables	Anglais, français, portugais et arabe	Réunions formelles Ordres du jour structurés Site web, communication numérique	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses résultats. Livrables spécifiques du projet.
		Anglais	Réunions formelles et informelles régulières, site web, communication numérique	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses résultats. Livrables spécifiques du projet.
Communautés au sens large ou communautés résidant dans les zones		Langues autochtones/locales	Face à face, radio et télévision,	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses

Groupe de parties prenantes	Partie prenante	Besoins linguistiques	Méthode(s) de communication préférée(s)	Besoins spécifiques
transfrontalières			tournées de sensibilisation, jeux de rôle, etc.	résultats et sur la manière d'utiliser le GRM. Livrables spécifiques du projet.
Tous les détenteurs de droits/utilisateurs de diverses sources d'énergie	Tous les utilisateurs, les OSC et autres groupes	Arabe, anglais, français, portugais et langues locales	Radio, télévisions, communication numérique et site web	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses résultats et sur la manière d'utiliser le GRM. Livrables spécifiques du projet.
VMG et groupe défavorisés	Membres des communautés dans les zones de mise en œuvre du projet	Arabe, anglais, français, portugais et langues locales	Radio, télévision, tournées de sensibilisation, jeux de rôle, théâtre	Sensibilisation sur ASCENT le MPA et ses résultats et sur la manière d'utiliser le GRM. Livrables spécifiques du projet

Tableau 4. Méthodes de mobilisation des parties prenantes et de diffusion de l'information

Étape du programme	Informations à divulguer	Parties prenantes ciblées	Canaux de communication	Calendrier	Responsabilités
Préparation du programme	Documents du programme - ESCP, SEP, LMP, GRM	États membres du COMESA	Courriel, intranet, formations, réunions, site web	En personne ou virtuellement, dans les trois mois suivant l'entrée en vigueur du programme	Personnel du COMESA Personnel de la Banque mondiale
		Parties affectées et intéressées	Courriel, site web, réunions (en personne ou virtuelles)		
	Plan de travail annuel	Parties affectées et parties chargées de la mise en œuvre	Courriel, site web, presse	Deux (2) semaines après approbation par la Banque mondiale	Personnel du COMESA
	Manuel opérationnel du programme	États membres du COMESA	Courriel, site web, réunions (en personne ou virtuelles)	Dans les trois mois suivant l'entrée en vigueur du programme	Personnel du COMESA
Mise en œuvre et suivi du programme	Rapports d'avancement du programme	Toutes les parties prenantes	Courriel, site web, réunions, presse	Réunion en personne ou virtuelle ; semestrielle, trimestrielle	Personnel du COMESA
	Mises à jour des documents du projet (par exemple, dans le cadre d'une restructuration)	Toutes les parties prenantes	Courriel, site web, webinaires	Selon les besoins	COMESA

Tableau 5 : Plan de consultation des parties prenantes

Étape du programme	Parties prenantes ciblées	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Lieu/fréquence	Responsabilités
Préparation du programme	Conseil des ministres du COMESA	Élaboration, approbation et diffusion de l'ESF, de l'ESCP, du SEP, du GRM, du LMP, du document d'information sur le programme et du plan de travail annuel	Courriel, réunions	En personne ou virtuel, et continu	Personnel du COMESA
	États membres du COMESA, Autorité, réunion des ministres Secrétariat du COMESA, PIU	• Documents du programme - exigences de l'ESF, du PrID, de l'ESCP et du LMP • Portée et justification du programme • Processus du mécanisme de gestion des plaintes • Plan de travail annuel	Courriel, réunions, formations (pour la PIU)	Virtuel et physique Périodique, quotidien, trimestriel (pour la PCU)	Personnel du COMESA
	Médias	Portée et justification du	Communiqué de	Une fois	Personnel du

Étape du programme	Parties prenantes ciblées	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Lieu/fréquence	Responsabilités
		projet	presse		COMESA
Mise en œuvre et suivi du programme	États membres du COMESA et Secrétariat Entreprises du secteur privé bénéficiaires, organisations soutenant l'accès des femmes et des filles aux services numériques, Pays ASCENT et Secrétariat Banque mondiale, REA, Régulateurs nationaux de l'énergie, IGAD, SADC, UE, BAD, UA, NDA du GCF, Fournisseurs privés d'énergie renouvelable décentralisée (DRE) et de cuisson propre, organisations créant un environnement favorable, investisseurs, milieu universitaire, VMG, ONG, etc.	• État d'avancement du projet. • Établissement d'un pacte politique régional • Élaboration de lignes directrices régionales pour l'accès et l'usage du numérique, tenant compte du genre et adaptées au climat • Mise en place d'une plateforme de planification intégrée des infrastructures • Pays soutenus par le renforcement des capacités, un répertoire d'outils et l'échange de connaissances	Courriel, réunions, formations, enquêtes/recherches	Virtuel et physique, selon les besoins	Personnel du COMESA
	Médias	Visibilité du programme (coordonnée avec les autres initiatives de communication et de sensibilisation du	Courriel, réunions	Virtuel et physique, selon les besoins	Personnel du COMESA

Étape du programme	Parties prenantes ciblées	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Lieu/fréquence	Responsabilités
		COMESA)			

3.5 Calendrier

Des consultations des parties prenantes seront menées tout au long du cycle de vie du programme, pour tous les principaux groupes de parties prenantes indiqués dans les tableaux ci-dessus. Les consultations seront menées pendant la préparation, la mise en œuvre et le suivi du programme.

Le Secrétariat du COMESA et la PIU utiliseront activement leur plateforme internationale pour mener des engagements significatifs avec toutes les parties prenantes dans un délai de 6 à 12 mois après l'entrée en vigueur du programme. Parmi celles-ci figure le Conseil des ministres, qui approuvera les documents, examinera l'avancement du projet et validera les plans de travail à court, moyen et long terme. Le SEP sera ensuite mis à jour et rediffusé avec les résultats de ce processus d'engagement.

3.6 Examen des commentaires et communication des retours

La PIU maintiendra une communication continue et ouverte avec toutes les parties prenantes afin de favoriser le partage d'informations, les retours d'expérience et la compréhension du programme et de ses documents clés, tout en renforçant les relations de collaboration.

Les commentaires des parties prenantes seront recueillis par le biais de plusieurs canaux, notamment le courriel : ascentproject@comesa.int; grm@ascent.int, ainsi que des réunions formelles et informelles. Ces contributions seront intégrées, le cas échéant, dans les rapports périodiques du programme. Afin d'assurer une collecte exhaustive des retours, diverses méthodes seront employées, telles que des enquêtes de satisfaction auprès des parties prenantes, des réunions régulières, des canaux de retour dédiés, des entretiens, des groupes de discussion et des revues de projet. Les réponses seront fournies directement aux personnes concernées ou par courriel, réunion ou rapport officiel. Les enseignements tirés des retours alimenteront les décisions du projet, notamment leur intégration dans la planification, la communication des actions entreprises, l'amélioration continue, la prise de décision, le suivi et les mesures de suivi.

Un processus structuré d'analyse des retours sera mis en place, englobant des évaluations quantitatives et qualitatives, une analyse des causes profondes, l'établissement de rapports et la hiérarchisation des priorités.

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

4.1 Ressources

Le PIU pour ASCENT au sein du Secrétariat du COMESA supervisera toutes les activités de mobilisation des parties prenantes. Les budgets estimés sont présentés dans le tableau 6.

4.2 Réunions de mise à jour et de sensibilisation sur le projet ASCENT

Des sessions régulières de mise à jour et de sensibilisation seront intégrées à des réunions telles que la plateforme ASCENT Week, afin de :

- **Fournir des mises à jour sur l'avancement** de la mise en œuvre du projet, des jalons atteints et des activités à venir.
- **Sensibiliser les parties prenantes** sur les aspects clés du projet ASCENT, notamment les objectifs, les résultats attendus, les exigences de conformité et tout changement de portée ou de calendrier.
- **Traiter les problèmes émergents** et clarifier les rôles et responsabilités afin d'assurer l'harmonisation et une collaboration efficace.

Outre les mises à jour formelles, ces sessions comprendront des composantes interactives telles que des séances de questions-réponses, des présentations et la distribution de matériels de sensibilisation (par exemple, brochures, notes d'information et documents traduits pour l'accessibilité multilingue). Si nécessaire, des plateformes virtuelles seront utilisées pour accueillir les participants ne pouvant pas assister en personne.

4.2 Ateliers de formation sur le GRM et le LMP pour les parties prenantes internes et externes

4.2.1 Formation des parties prenantes internes

Des ateliers locaux annuels seront organisés pour renforcer les capacités et assurer l'alignement avec les objectifs du projet, couvrant des domaines tels que la gestion de projet, la conformité, la mobilisation des parties prenantes et le traitement des plaintes. **Coût estimé pour 22 participants (3 jours) : 6 600 USD**, comprenant la location de la salle, le forfait conférence, le matériel de formation, le transport et les rafraîchissements.

4.2.2 Formation des parties prenantes externes

La formation des parties prenantes externes sera intégrée pendant l'ASCENT Week, les coûts étant absorbés par leurs budgets existants.

4.3 Communication et gestion des plaintes

Une **somme forfaitaire de 50 000 USD** est allouée pour :

- Production de matériel IEC
- Traitement et résolution des plaintes
- Facilitation des réunions et enquêtes
- Activités de communication et de reporting

4.4 Réunions de consultation et de validation

Pour chaque activité clé du plan de travail approuvé, des réunions de consultation et de validation seront organisées, permettant une communication bidirectionnelle avec les principales parties prenantes du projet. Les coûts de ce type de mobilisation des parties prenantes sont intégrés dans les budgets du plan de travail approuvé.

4.5 Réunions consultatives des parties prenantes et ateliers de renforcement des capacités

(i) Réunions de consultation (avant l'entrée en vigueur) – l'hypothèse est que le COMESA organisera au moins une réunion avec différentes parties prenantes pour divulguer le contenu du SEP. Les 50 000 $ couvrent le matériel IEC, les rafraîchissements, les déplacements et les autres coûts liés à l'organisation de la réunion ; et

(ii) Réunions de consultation (après l'entrée en vigueur) – une réunion par an pendant six ans avec les parties prenantes pour divulguer toute nouvelle information sur le SEP et rendre compte de l'avancement de la mise en œuvre du projet. Les 50 000 $ couvrent la formation des parties prenantes sur le SEP/SH (afin d'assurer une communication bidirectionnelle entre le projet et ses parties prenantes, c'est-à-dire pas seulement des messages de relations publiques à sens unique), et de veiller à ce que les activités liées au SEP, y compris le GM, reçoivent le financement nécessaire dans les budgets annuels, ainsi que la production de matériel IEC, les rafraîchissements et les autres coûts liés à l'organisation des réunions.

Tableau présente une liste d'activités rentables proposées pour la mise en œuvre du SEP, ainsi qu'un budget estimatif.

Tableau 6 : Budget estimatif de mobilisation des parties prenantes selon le plan de travail 2025

N°	Objectif de l'activité	Résultat attendu	Coût (US$)	Nombre de fois par an	Coûts totaux
1.	Ateliers de formation pour les parties prenantes internes sur le GRM	Parties prenantes internes formées	6600	Au moins 1 atelier de formation par an	6,600.00

N°	Objectif de l'activité	Résultat attendu	Coût (US$)	Nombre de fois par an	Coûts totaux
	et le LMP				
2.	Consultation et validation Réunions de formation pour les parties prenantes externes sur le GRM et le LMP	Formation des parties prenantes externes réalisée	5000	Au moins 2 ateliers de formation par an	10,000.00
3.	Mise à jour du SEP et suivi	SEP mis à jour	Forfait	Annuellement	10,000.00
4.	Réunion consultative des parties prenantes (avant l'entrée en vigueur)	Réunion consultative préalable tenue	forfait	1 par an	50, 000.00
5.	Réunion consultative des parties prenantes (après l'entrée en vigueur)	Réunion post-entrée en vigueur tenue	Forfait	1 par an	50, 000.00
6.	Mécanisme de gestion des plaintes	Cas du GRM résolus	Forfait	Au moins 5 par an	50,000.00
	Total				**176,600.00**

4.6 Responsabilités

L'ensemble du personnel du programme contribuera activement aux consultations des parties prenantes à travers ses interactions régulières avec les différents groupes. Toutefois, sous la direction du coordinateur du projet, la responsabilité principale de la mise en œuvre et de la mise à jour du SEP incombera au spécialiste des sauvegardes sociales, au spécialiste environnemental et à l'expert en mobilisation des parties prenantes/communication. Vous trouverez ci-dessous une matrice RACI qui définit clairement les rôles et responsabilités pour les tâches, processus ou livrables liés à la mise en œuvre du SEP. Elle permet de veiller à ce que chacun sache qui fait quoi, d'éviter les doublons d'efforts et de réduire la confusion ou les lacunes en matière de responsabilité.

Tableau RACI pour la mise en œuvre du SEP

Activité	Coordinateur du projet	Spécialiste des sauvegardes sociales	Spécialiste environnemental	Chargé de la mobilisation des parties prenantes/communication	Ensemble du personnel du programme
Élaborer le SEP	A	R	C	R	I
Mettre à jour le SEP	A	R	C	R	I
Planifier les consultations des parties prenantes	C	R	C	R	I
Mener les consultations	I	C	C	R	R
Documenter les retours et les problèmes	I	R	C	R	R
Analyser les retours et produire un rapport	C	R	C	R	I
Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	C	R	C	R	I
Élaboration du matériel de communication	I	C	C	R	I
Suivi et rapport sur l'avancement du SEP	A	R	C	R	I

Figure 2 : Tableau RACI pour la mise en œuvre du SEP

Légende :

- **R** = Responsable (exécute le travail)

- **A** = Redevable (décision finale/approbation)
- **C** = Consulté (apporte une contribution)
- **I** = Informé (tenu au courant)

5 Mécanisme de gestion des plaintes

5.1 Introduction

Le MPA ASCENT a mis en place un **mécanisme de règlement des plaintes (GRM)** afin de fournir aux parties prenantes un processus structuré pour soulever leurs préoccupations et rechercher une résolution lorsqu'elles subissent ou anticipent des impacts négatifs liés aux activités du programme. Cela inclut les cas sensibles liés à **l'exploitation et aux abus sexuels (SEA)** et **au harcèlement sexuel (SH)**.

Le GRM constitue un outil essentiel pour :

- **Atténuer et gérer les risques** en traitant les plaintes rapidement.
- **Résoudre efficacement les problèmes**, en garantissant la transparence et la redevabilité.
- **Se conformer aux normes internationales** et protéger les droits des parties prenantes.
- **Renforcer la confiance et les relations positives** entre le programme et ses parties prenantes.

Le manuel et la brochure du GRM ont été finalisés et sont prêts à l'emploi. Les parties prenantes peuvent accéder aux documents sur https://reaap.comesa.int et www.comesa.int une fois qu'ils auront été mis en ligne sur les sites web.

Le GRM sera déployé à travers :

- **Des séances de sensibilisation et de formation** destinées aux parties prenantes internes et externes.
- **La publication sur le site web d'ASCENT**, où des documents clés tels que le **formulaire de plainte** et **et le formulaire d'accueil et d'orientation SEA/SH** seront accessibles afin de faciliter leur soumission et leur traitement.

5.2 Objectifs du GRM

Le mécanisme de gestion des plaintes vise à répondre aux préoccupations et aux plaintes des communautés et parties prenantes affectées. Les objectifs comprennent :

(i) Redevabilité : veiller à ce que la mise en œuvre du projet soit conforme aux politiques et normes de la Banque mondiale.
(ii) Participation : faciliter la mobilisation des parties prenantes, en permettant aux communautés d'exprimer leurs préoccupations et d'influencer les résultats du projet.
(iii) Résolution des conflits : fournir un processus structuré de résolution des différends et des plaintes, favorisant le dialogue entre les parties affectées et les responsables de la mise en œuvre du projet.
(iv) Transparence : renforcer l'ouverture dans les opérations du projet en documentant les plaintes et les réponses, favorisant ainsi la confiance entre les parties prenantes.
(v) Amélioration continue : recueillir des retours pour améliorer la conception et la mise en œuvre du projet, garantissant de meilleurs résultats pour les communautés.

(vi) Protection des droits : garantir les droits des individus et des communautés affectés par les projets, en veillant à ce que leurs préoccupations soient entendues et prises en compte.

5.3 Sensibilisation

Le projet mettra en œuvre une stratégie globale et multicanale pour informer les parties prenantes de l'existence de son mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Des ateliers techniques serviront de plateformes clés pour communiquer les détails du MGP du projet, afin que les parties prenantes comprennent son fonctionnement et son importance.
Afin d'en faciliter l'accès, le manuel du MGP sera distribué au personnel du projet, tandis que les parties prenantes externes, y compris les États membres du COMESA, le personnel du COMESA, les REAs, l'IGAD, la CAE, la SADC, la COI, etc., recevront la brochure du MGP et des documents complémentaires, y compris les formulaires de dépôt de plaintes, via le site web du projet.
La brochure présentera clairement les aspects essentiels du MGP, notamment :

- La procédure de dépôt de plaintes formelles.
- Les délais prévus pour chaque étape de la résolution des plaintes.
- Un engagement en matière de confidentialité, de réactivité et de transparence ; et
- Les voies alternatives de règlement des différends.

5.4 Étapes de mise en œuvre

Le processus de mise en œuvre du MGP comprend les étapes suivantes :

(i) La plainte est soumise au coordonnateur du projet ou au point focal désigné pour la gestion des plaintes :
   a) Par courriel.
   b) Par téléphone portable.
   c) Par courrier.
   d) En personne
   e) De manière anonyme.
   f) site web

(ii) L'UGP, par l'intermédiaire du point focal, enregistrera la plainte et en accusera réception dans un délai de 2 jours. Toute plainte anonyme doit faire l'objet d'une enquête et être traitée de manière confidentielle.

(iii) L'UGP, par l'intermédiaire de l'équipe chargée des plaintes, examinera les plaintes et décidera si elles seront traitées.

(iv) Le plaignant sera informé de l'état d'avancement du dossier.

(v) L'UGP demandera des informations complémentaires si nécessaire.

(vi) La ou les plaintes seront évaluées et une réponse sera formulée.

(vii) La solution proposée sera communiquée au plaignant dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

(viii) Si la solution est acceptable pour le plaignant, l'UGP mettra en œuvre la ou les solutions et réglera le ou les problèmes ; et

(ix) Si la solution n'est pas acceptable pour le plaignant, l'UGP transmettra le problème soulevé au comité de réponse de la direction au sein du COMESA. Si l'affaire reste non résolue, le plaignant peut la porter à un niveau supérieur ou la soumettre au Service de règlement des plaintes de la Banque mondiale.

5.5 Système d'évaluation du MGP

Afin de garantir que le MGP du projet reste efficace et atteigne les objectifs visés, le projet mènera un processus annuel de suivi et d'évaluation. Celui-ci permettra de suivre les principaux résultats et livrables tout en évaluant l'impact et la performance globale du MGP. Pour ce faire, les experts environnementaux et sociaux (E&S) du COMESA, avec l'appui des experts en suivi et évaluation du COMESA, veilleront à la qualité du processus du MGP par les moyens suivants :

(a) L'examen des systèmes d'enregistrement, de suivi et de documentation, y compris les accusés de réception et les accords de résolution.
(b) La vérification du respect général des délais et échéances prévus par le mécanisme ;
(c) La vérification que les personnes potentiellement affectées et le public sont généralement informés des voies disponibles pour formuler des plaintes.
(d) La vérification des variations du temps consacré et du nombre de plaintes ouvertes et closes.
(e) La vérification de l'attribution de la responsabilité de la résolution ; et
(f) La vérification de la satisfaction du public/de la communauté à l'égard du processus (rapidité, équité, accessibilité, prévisibilité, etc.) et la confirmation des plaintes « résolues ».
(g) La vérification et l'examen des types de plaintes reçues.

Le MGP sera évalué sur la base des indicateurs de performance clés suivants :

(a) Nombre total et nature des plaintes reçues.
(b) Les canaux par lesquels les plaintes ont été soumises.
(c) Le pourcentage de plaintes résolues et non résolues.
(d) Le pourcentage de plaintes transmises à la médiation.
(e) Les délais de résolution des plaintes ;
(f) Le statut des dossiers non résolus.
(g) Les retours des parties prenantes sur le processus du MGP.
(h) Le délai de traitement des plaintes.
(i) Le pourcentage de plaignants satisfaits du processus de réparation

5.6 Système de traitement des plaintes et de formation au MGP

Le traitement des plaintes relatives à l'EAS/HS sera centré sur les survivants et confidentiel, et les points focaux EAS/HS seront formés à la gestion des cas sensibles.

6 Suivi et établissement de rapports

6.1 Suivi

Le suivi des activités de mobilisation des parties prenantes est important pour garantir l'efficacité des efforts de consultation, de divulgation et de gestion des plaintes, ainsi que la consultation véritable des parties prenantes tout au long du processus. Le suivi permet également au Programme d'améliorer ses stratégies en utilisant les informations recueillies lors des activités de suivi. Les résultats du suivi seront intégrés dans le cadre global ASCENTde suivi et d'évaluation du Programme et seront communiqués dans les rapports d'avancement du Programme de l'UGP. Les retours des parties prenantes seront également analysés, documentés et communiqués en retour aux parties prenantes. Le Programme suivra les activités de mobilisation des parties prenantes, et en particulier :

(i) La mise en œuvre du PMPP couplée au Plan de communication, de visibilité, de promotion et de publicité.
(ii) L'efficacité du processus de mobilisation dans la gestion des impacts et des attentes, par le suivi des réponses reçues lors des activités de mobilisation.
(iii) Les activités de consultation et de divulgation menées avec les parties prenantes.
(iv) Les retours des parties prenantes, les commentaires par question/sujet, et les mesures documentées prises en réponse ; et
(v) Toutes les plaintes reçues et résolues, qu'elles soient anonymes ou non.

La performance sera évaluée semestriellement en suivant :

(i) Le lieu et la date des événements de mobilisation formels et le niveau de participation par catégories et groupes spécifiques de parties prenantes, en tenant dûment compte du genre désagrégé (par exemple, la participation aux événements de mobilisation, etc.);
(ii) Le nombre et le type de plaintes ainsi que la nature et le calendrier de leur résolution.
(iii) Les documents diffusés, c'est-à-dire le type, la fréquence et le lieu.
(iv) Le nombre/la proportion de commentaires par question/sujet et par type de parties prenantes, ainsi que le détail des retours fournis
(v) Les attitudes et perceptions de la communauté à l'égard du Programme, sur la base des rapports médiatiques et des retours des parties prenantes.

6.2 Établissement de rapports

L'expert en mobilisation des parties prenantes, avec le spécialiste des sauvegardes sociales et le spécialiste environnemental, élabore des rapports E&S trimestriels, comme l'exige la Banque mondiale. Ces rapports trimestriels présentent l'ensemble des activités du Programme, y compris les activités de mobilisation des parties prenantes, et résument les principales questions E&S.

Le rapport trimestriel détaille également les mesures prises pour répondre aux questions soulevées, le calendrier des réponses, ainsi que les mesures correctives et d'atténuation destinées à traiter les plaintes, et une analyse des tendances.

Les données rapportées comprennent les activités suivantes :

(i) La distribution d'informations et de documents de divulgation. (Désagrégée par type, quantité et canal utilisé) ;
(ii) Les annonces publiques et la mobilisation des médias ;
(iii) Les réunions de divulgation et de consultation ; ainsi que la collecte et la prise en compte des commentaires et retours.

Des synthèses trimestrielles et des rapports internes sur les plaintes du public, les demandes d'information et les incidents connexes, ainsi que l'état de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront compilés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du programme.

Les synthèses trimestrielles constitueront 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 programme à y répondre de manière rapide et efficace. L'équipe du programme réalisera des enquêtes sur les composantes soutenues par la Banque mondiale, au démarrage, à mi-parcours et à la fin du programme. Les résultats de ces enquêtes serviront à informer la Banque mondiale des mesures nécessaires pour atteindre les objectifs du PMPP et les objectifs du programme.

6.3 Révision et divulgation

Le PMPP est préparé conformément à la Norme environnementale et sociale 10 de la Banque mondiale : Mobilisation des parties prenantes et information (NES10), et sera révisé et mis à jour périodiquement, si nécessaire, afin de garantir que les informations et les méthodes de mobilisation demeurent appropriées et efficaces au regard du contexte du programme. Tout changement majeur apporté aux activités liées au programme et à son calendrier sera dûment reflété dans le PMPP mis à jour.

Annexes

Annexe 1 : Modèle pour la consignation des comptes rendus de consultation

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Résumé des retours	Réponse de l'UGP	Action(s) de suivi/prochaines étapes	Calendrier/date d'achèvement des action(s) de suivi

Annexe 2 : Formulaire de plainte

1. Identité et coordonnées

		Plaignant	**Représentant (le cas échéant)**
	Titre (M./Mme)		
	Nom		
	Âge		
	État civil		
	Niveau d'éducation		
	Organisation		
	Adresse		
	Pays		
	Province/District		
	Téléphone		
	Courriel		
	Langue		
	Devons-nous vous envoyer la correspondance, à vous ou à votre représentant ?	☐	☐

2. Demandez-vous la confidentialité de ces informations ?
   ☐ Oui ☐ Non

3. Existe-t-il une crainte/un risque de représailles, d'agression ou de victimisation ?
   ☐ Oui ☐ Non

4. Contre quelle institution ou quel(le) agent(e)/personne portez-vous plainte ?
.....
.....

5. Avez-vous signalé cette affaire à une autre institution du COMESA ?
   ☐ Oui ☐ Non

6. Si oui, laquelle ?
.....
.....

7. Cette affaire a-t-elle fait l'objet d'une procédure judiciaire ?
   ☐ Oui ☐ Non

8. Veuillez fournir un résumé de votre plainte et joindre tous les documents justificatifs [Veuillez indiquer tous les détails concernant *quoi* s'est passé, *où* cela s'est passé, *quand* cela s'est passé et par *qui*]
.....
.....

9. Quelle mesure souhaiteriez-vous voir prise ?
.....
.....

Signature _____

Date _____

Annexe 3 : Formulaire d'accueil et d'orientation EAS/HS

Nom du plaignant : .....
Nationalité : .....
Adresse/coordonnées : .....
Poste (le cas échéant) : ..... Âge : .....
Sexe : .....

Nom de la victime/du survivant (si différent du plaignant) : .....
Adresse/coordonnées : .....
Âge : ..... Sexe : .....
Nationalité : .....

Nom(s) et adresse des parents/tuteur légal, si mineur(e) de moins de 18 ans : .....
.....
....
.....

Le/la survivant(e) a-t-il/elle donné son consentement pour remplir ce formulaire ?
OUI NON :

La victime/le survivant(e) est-il/elle bénéficiaire/reçoit-il/elle une quelconque assistance humanitaire ? (Indiquez l'organisation/l'agence d'aide) :
.....
.....
Lieu du ou des incidents allégués : .....

Date : .....
Heure : .....

État physique et émotionnel de la victime/du survivant(e) (Décrire toute coupure, ecchymose, lacération, comportement et humeur, etc.) :
.....
.....
Nom et coordonnées du/des témoin(s) :
.....
.....
Description de l'incident (veuillez utiliser des feuilles séparées si nécessaire) :
.....
.....
.....
Décrivez brièvement le service fourni aux survivant(e)s :
.....
.....
.....
Décrivez brièvement si une assistance à moyen et long terme sera nécessaire pour la victime :

.....
.....
.....
Toute autre information pertinente fournie lors de l'entretien ? (Y compris les contacts établis avec d'autres organisations, le cas échéant) :
.....
.....
Signature/empreinte digitale attestant que le plaignant a été informé des procédures de l'organisation pour le traitement des plaintes :
Nom de la ou des personnes accusées : .....
Fonction : .....
Organisation pour laquelle travaille la ou les personnes accusées : .....
Adresse de la personne accusée : .....
Âge : ..... Sexe : .....
Description physique de la personne accusée :
.....
.....
.....
L'auteur présumé constitue-t-il une menace continue pour la sécurité du/de la survivant(e), du plaignant, du personnel ou de tout bénéficiaire ? Veuillez expliquer toute préoccupation en matière de sécurité :
.....
.....
Une mesure disciplinaire a-t-elle été prise par l'agence responsable ? (Décrire) :
.....
.....
Rapport établi par : .....
Date/Heure : .....
.....
Fonction/ organisation : .....
Lieu : .....
Date de réception par la structure de gestion compétente (Nom/Fonction/Signature) :
.....

Annexe 4 : Registre de suivi des plaintes (pour les plaintes hors EAS/HS)

N° de dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne ayant reçu la plainte	Où/ comment la plainte a été reçue	Nom et coordonnées du plaignant (si connus)	Type de plainte Ajouter le contenu de la plainte (inclure toutes les plaintes,	L'accusé de réception de la plainte a-t-il été communiqué au plaignant ? (O/N – si oui, préciser la	Date de décision prévue	Décision rendue (indiquer les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O/N Si oui, préciser quand, par qui et par quel	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O/N Préciser la déci	Toute action de suivi (et par qui, à quelle

Annexe 5 : Liste des principales parties prenantes d'ASCENT (internes et externes)
Celles-ci comprennent notamment :

	Parties prenantes affectées	Autres parties prenantes intéressées (c.-à-d. les REAE, les partenaires au développement)	Groupes vulnérables et marginalisés
1	Angola	BM	
2	Burundi	BDC	
3	RDC	BDC	
4	Comores	SAPOA	
5	Kenya	SATA	WTA
6	Djibouti	UE	
7	Égypte	CUA	
8	Érythrée	ZLECAf	
9	Lesotho	GIZ	
10	Zimbabwe	BAD	
11	Ouganda	Agences des Nations Unies	
12	Tunisie	UGP de la Banque mondiale au niveau national liées à l'Énergie	
13	Soudan		
14	Eswatini		
15	Madagascar		
16	Éthiopie		
17	Libye		
18	Malawi		
19	Somalie		
23	Sao Tomé		

24	Rwanda		
25	Soudan du Sud		
26	Tanzanie		
27	Zambie		
28	Secrétariat du COMESA et autres CER participantes – CAE, SADC, IGAD, COI), le CDP et le GTT d'IDEA		

i) Les États membres auront sous leur responsabilité les ministères en charge des TIC, de la Justice et du Genre, les opérateurs (publics et privés), les ministères, départements et agences (MDA) chargés des TIC et de la numérisation, les OSC liées aux TIC et à la numérisation, etc.

ii) Le COMESA comprendra l'Autorité, le Conseil des ministres, les institutions du COMESA (à savoir le Conseil des affaires du COMESA, le COMFWB), les divisions du COMESA, les structures du CDP et du GTT d'IDEA du COMESA, la structure de l'UCP d'IDEA, les OSC régionales liées aux TIC et à la numérisation ; et

iii) La liste des principales parties prenantes est susceptible d'évoluer.

Annexe 6 : Cadre de suivi de la mobilisation des parties prenantes

Indicateur	Définition / Ce qui est mesuré	Source des données	Désagrégation	Fréquence	Responsabilité
Nombre d'activités de mobilisation des parties prenantes menées	Mesure la couverture et la réalisation prévue par rapport à la réalisation effective de la mobilisation	Registres de mobilisation des parties prenantes, listes de présence	Pays	Trimestrielle	Spécialiste de la mobilisation des parties prenantes de l'UGP

Taux de participation aux activités de mobilisation	% des parties prenantes invitées participant	Enregistrement numérique de la présence	Genre, âge, handicap, groupe de parties prenantes, pays	Trimestrielle	UCP + points focaux des États membres
Score de satisfaction issu de la mobilisation des parties prenantes	Note de satisfaction moyenne issue des enquêtes post-événement	Formulaires d'enquête, outils numériques de retour d'information	Genre, âge, handicap	Semestrielle	Expert en S&E de l'UGP
% d'événements de mobilisation avec mesures d'accessibilité identifiées	Mesure dans laquelle les besoins des GVM sont pris en compte	Documentation relative à la mobilisation	Pays, groupe de parties prenantes	Semestrielle	UGP + spécialiste des sauvegardes sociales
Nombre et type de questions soulevées lors de la mobilisation	Suit les préoccupations/thèmes émergents	Registres de retours, comptes rendus de réunion	Groupe de parties prenantes, type de question	Trimestrielle	Spécialiste de la mobilisation des parties prenantes de l'UGP
% de plaintes résolues dans un délai de 30 jours ouvrables	Efficacité de la réponse du MGP	Analyses du tableau de bord du MGP	Genre, âge, handicap ; type de plainte	Trimestrielle	Point focal MGP de l'UGP
Nombre de plaintes reçues	Niveau des préoccupations signalées	Registre du MGP	Genre, âge, handicap ; pays	Mensuelle pour le tableau de bord ; trimestrielle pour les rapports	Point focal MGP de l'UGP + points focaux des États membres
% de plaintes liées à l'EAS/HS	Conformité en matière de protection et de sauvegarde	Système EAS/HS du MGP	Genre	Trimestrielle	Spécialiste des sauvegardes sociales

traitées selon un protocole centré sur les survivant(e)s					de l'UGP
% de groupes de parties prenantes activement mobilisés (selon la cartographie du PMPP)	Inclusivité entre les catégories	Registres de mobilisation des parties prenantes	Catégorie de parties prenantes	Semestrielle	UGP + GTT
Sensibilisation du public au programme et à la disponibilité du MGP	Mesure l'efficacité de la sensibilisation	Suivi des médias, enquêtes	Pays	Annuelle	Chargé(e) de communication de l'UGP
Mesure dans laquelle les améliorations du PMPP/MGP sont mises en œuvre	Efficacité de la gestion adaptative	Rapports d'examen annuel	S/O	Annuelle	UGP + CDP

Annexe 7 : Coordonnées des parties prenantes

ANGOLA
Anuarite Kassongo, Directrice générale adjointe, Courriel : anuarite.kassongo@ima.gov.ao;
Mario Domingo, Chef de département, Transformation numérique et développement d'applications, Courriel : mario.domingos@ima.gov.ao;

BURUNDI
Esperance Niyonzima, Chef de Service des Politiques TIC, Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et des Médias, Courriel : niyoesperance@yahoo.fr;

RDC
Blaise Azitemina, Funji, Conseiller principal du ministre, Télécommunications et numérisation, Courriel : blaise@yahoo.fr; blaise.azitemina@ptntic.gouv.cd;
Steve Tshimpe, Point focal gouvernemental, Ministère des Postes, Télécommunications et Numérisation, Courriel : steve.tshimpe@ptntic.gouv.cd;

LESOTHO
Mapale Matsela, Planificatrice économique principale, Ministère de l'Information, des Sciences et Technologies de la Communication et de l'Innovation, Courriel : contact.information@gov.ls; mapale.matsela@gov.ls;
Khiba Masiu, Directeur des TIC, Courriel : Khiba.Masiu@gov.ls;

MADAGASCAR
Mamisoa Ratratranirina, Directeur de projet, Ministère du Développement numérique, Ministère du Développement numérique, Courriel : scomesa.mae@gmail.com; dirmae@diplomatie.gov.mg;

MALAWI
Stephen Lloyd Mjuweni, Secrétaire principal pour l'administration en ligne, Ministère de l'Information et de la Numérisation, Courriel : stephen.mjuweni@ict.gov.mw;

SOUDAN DU SUD
Henry Owera Bakata, Directeur adjoint chargé de la politique et de la stratégie TIC, Ministère de l'Information, de la Communication et des Services postaux, Courriel : henry.owera@gmail.com;

SAO TOMÉ
Ester Afonso, Directrice au cabinet du ministre, Ministère des Infrastructures, des Ressources naturelles et de l'Environnement, Courriel : gobinele.min.stp@gmail.com; daniel.vaz@afap.st; ndiass13@hotmail.com;

TANZANIE
Nicholaus Merinyo Mkapa, Secrétaire permanent adjoint, Ministère des TIC, Courriel : ps@mawasiliano.go.tz; nicholas.mkapa@mawasilia;

KENYA
Mme Mary N. Kerema, OGW, Secrétaire chargée des TIC, de l'administration en ligne et de l'économie numérique, Département d'État des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'économie numérique, Courriel : ps@ict.go.ke;mkerema@ict.ke;

ZAMBIE
Dr Brilliant Maimbo Habeenzu, Secrétaire permanent, Ministère de la Technologie et des Sciences, Courriel : nkula.mwanza@mots.gov.zm;
Khumbuzo.Nkunika@mots.gov.zm;

Khumbuzo Nkunika, Directeur adjoint, Communications et technologie numérique, Ministère de la Technologie et des Sciences, Courriel : Khumbuzo.Nkunika@mots.gov.zm;

Henry Nkhoma, Division du genre (Directeur), Bureau du Président, Cabinet Office, Courriel : henry.nkhoma@gender.gov.zm;
Mme Emma Phiri, Chargée principale des questions de genre et 50AMWASP, point focal national pour la Zambie, Bureau du Président, Division du genre, Cabinet Office, Courriel : Emma.Phiri@gender.gov.zm;

Waana Kankinza Kapina, Conseil national de développement de la jeunesse, Courriel : waana.kankinza@mysa.gov.zm;
Mme Sylvia Banda, Directrice générale, Association zambienne des femmes et des jeunes dans le commerce, Courriel : scbanda44@gmail.com;

COORDONNÉES DES AUTRES ÉTATS MEMBRES DU COMESA

Pour les autres États membres du COMESA non énumérés ci-dessus, les coordonnées des ministères coordonnateurs figurant dans la base de données du COMESA seront utilisées pour la communication et mises à jour en conséquence.

CER

IGAD
Fiseha Moges, Directeur des TIC, Courriel : igad@igad.int; fischa.moges@igad.int;

CUA
Regis Tade, Expert en innovation de la CUA, Courriel : tader@africa-union.org;

BANQUE MONDIALE
Mme Cecilia Paradi-Guilford, Spécialiste principale du développement numérique, Banque mondiale, Washington DC, États-Unis, Courriel : cparadiguilford@worldbank.org;
Mme Isabel Neto, Responsable de pratique, Banque mondiale, Nairobi, Kenya, Courriel : ineto@worldbank.org;

ASSOCIATIONS RÉGIONALES DE L'ÉNERGIE (REAE) — REPRÉSENTANTS

1. **ARICEA**
   Leonard Chitundu, Chargé des télécommunications/Point focal ARICEA, Courriel : lchitundu@comesa.int;
2. **EACO**
   Dr Ally Simba, Directeur exécutif, Courriel : asimba@eaco.int; ou management@eaco.int;
3. **SAPOA**
   Janras Kotsi, Directeur exécutif, Courriel : janras.kotsi@outlook.com;
4. **CRASA**
   Brian Mwansa, Secrétaire exécutif par intérim, Courriel : bmwansa@crasa.org;
5. **SATA**
   Jacob Munoidawafa, Directeur général**,** Courriel : jacob.munodawafa@sata-sec.net; et jmunodawafa@gmail.com;

SECRÉTARIAT DU COMESA, BEN BELLA ROAD, B.P. 30051, LUSAKA, TÉL : +260 211 229726/32

1. Ambassadeur Dr Mohamed Kadah, Secrétaire général adjoint - Programmes, Courriel : Mkadah@comesa.int;
2. Dr Bernard Dzawanda, Directeur, Infrastructure et logistique, Courriel : bzawanda@comesa.int;
3. Leonard Chitundu, Chargé des télécommunications, Courriel : lchitundu@comesa.int;
4. Mme Lydia Mulenga, Assistante administrative, Infrastructure et logistique, Courriel : lmulenga@comesa.int;
5. Prudence Kaunda, Assistante administrative principale, Secrétaire général adjoint - Programme, Courriel : pkaunda@comesa.int;
6. Innocent Makwiramiti, Expert en communication avec les parties prenantes, IDEA, Courriel : imakwiramiti@comesa.int;
7. Emmanuel Kateule, Expert en informatique, Courriel : ekateule@comesa.int;
8. Daniel Banda, Expert en communication avec les parties prenantes, ASCENT, Courriel : dbanda@comesa.int;
9. Daniel Maimbo, Expert en passation des marchés, Courriel : dmaimbo@comesa.int;
10. Simal Amor, Planification stratégique et recherche, Courriel : SAmor@comesa.int;
11. Mme Doby Lanka, Directrice informatique, Courriel : dlanka@comesa.int;
12. Mme Beatrice Hamusonde, Directrice, Genre et affaires sociales, Courriel : bhamusonde@comesa.int;
13. Francis Karu, Expert financier, IDEA, Courriel : fkaru@comesa.int;
14. Mme Ireen Simonga, Assistante administrative, ASCENT, Courriel : isimonga@comesa.int
15. Mme Emma Kandeo, Assistante administrative, IDEA, Courriel : ekandeo@comesa.int