

UNION DES COMORES
Unité – Solidarité – Développement



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)

PROJET D'APPUI
AU DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR FINANCIER

Juin 2020

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
LISTE DES ABRÉVIATIONS	4
LISTE DES TABLEAUX.....	6
1. GÉNÉRALITÉS ET DESCRIPTION DU PROJET	7
1.1. Contexte	7
1.2. Objectifs du PMPP	7
1.3. Description du projet.....	8
2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	8
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	14
3.1. Catégorie 1 : Parties prenantes susceptibles d'être touchées	16
3.2. Catégorie 2 : Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet	16
3.3. Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet	17
3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	19
3.5. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	20
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	22
4.1. Mobilisation des parties prenantes.....	22
4.2. Activités de renforcement de capacités	23
4.3. Méthodes de mobilisation des parties prenantes.....	23
4.4. Programme de mobilisation des parties prenantes	26
4.5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	28
4.6. Stratégie proposée pour les consultations.....	33
4.7. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	34
4.8. Calendrier	35
4.9. Retour des consultations publiques effectuées	39
4.10. Examen des commentaires	47
4.11. Phases ultérieures du projet	47
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	48
5.1. Ressources	48
5.2. Fonctions de gestion et responsabilités	49
6. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	49

6.1. Modalités de déclaration et d'enregistrement de plaintes.....	50
6.2. Type/catégorie de plaintes.....	51
6.3. Traitement des plaintes.....	51
6.4. Fiche de synthèse des plaintes.....	51
6.5. Rapport de synthèse de traitement des plaintes.....	51
6.6. Information à la population sur le mécanisme de gestion des plaintes	52
6.7. Recours à la justice	52
6.8. Schéma correspondant.....	53
6.8. En phase transitoire.....	53
7. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	53
7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi.....	53
7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	54
ANNEXES.....	55
Annexe 1. PROCES VERBAUX DES CONSULTATIONS PUBLIQUES DE L'ÉCHANTILLON REPRESENTATIF DES PARTIES PRENANTES	56
Annexe 2. FORMULAIRE DE PLAINTES.....	124
Annexe 3. FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉOLUTION DE PLAINTES	126
Annexe 4. REGISTRE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES.....	128

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AFD	Agence Française de Développement
ALC	Agent de liaison communautaire
APBEF	Association Professionnelles des Banques et des Établissements Financiers
ARNTIC	Autorité de régulation nationale des technologies de l'information et de la communication
ATS	Automatic Transfer System
BCC	Banque Centrale des Comores
BCC	Banque centrale des Comores
BDC	Banque de Développement des Comores
BM	Banque mondiale
BTP	Bâtiments et travaux publics
CGP	Comité de gestion des plaintes
COVID 19	CoronaVirus Disease 2019
CNP	Conseil National de Paiement
CRF	Cellule de Renseignement Financier
CSE	Comité chargé du suivi et évaluation
ENR	Évaluation nationale des risques
GAB	Guichet automatique bancaire
IEC	Information - Éducation - Communication
IMF	Institutions microfinances
MODEC	Mouvement des entreprises comoriennes
MST	Maladie sexuellement transmissible
NES	Normes environnementales et sociales
ONG	Organisation non gouvernementale
PAD	Project Appraisal Document
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
RAF	Responsable administratif et financier
RCIP4	Programme Régional d'Infrastructures de Communication
RPM	Responsable de la passation des marchés
SCGP	Sous-comité de gestion de plaintes
SNPSF	Service National des Postes et des Services Financiers
TA	Technical Assistance

TIC	Technologies de l'information et de la communication
TPE	Terminal de paiement électronique
UCCIA	Union des Chambres de Commerce, de l'Industrie et de l'Agriculture
UdC	Union des Comores
UGP	Unité de gestion du projet
VBG	Violence basée sur le genre

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Catégories des groupes de parties prenantes	15
Tableau 2. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes	21
Tableau 3. Récapitulatif des méthodes de mobilisation et de consultation appropriées par catégorie de parties prenantes	24
Tableau 4. Calendrier préconisé de mobilisation des parties prenantes	26
Tableau 5. Choix du mode de communication selon les composantes du projet.....	29
Tableau 6. Récapitulatif de la stratégie proposée pour les consultations	33
Tableau 7. Stratégie de consultation suivant le cycle du projet	35
Tableau 8. Récapitulatif des préoccupations, attentes et suggestions des échantillons de parties prenantes consultées	40
Tableau 9. Budget prévisionnel de mise en œuvre du PMPP (estimé pour la durée de vie du projet)	48
Tableau 10. Étapes et délais de traitement de plaintes	51

1. GÉNÉRALITÉS ET DESCRIPTION DU PROJET

1.1. Contexte

Le projet d'inclusion financière, financé par la Banque mondiale à hauteur de US\$20 millions, est conçu pour soutenir un développement du secteur financier compatible avec une croissance inclusive. Plus précisément, le projet vise à accroître l'accès et l'utilisation des services financiers pour les adultes, avec une considération particulière pour les femmes, les agriculteurs et les personnes vivant dans des endroits reculés, grâce à des investissements et à un soutien pour améliorer les systèmes de paiement. Ceci en prenant en charge l'amélioration de l'accès et de l'utilisation des services financiers par l'automatisation des transactions interbancaires et le développement de l'interopérabilité des paiements numériques, en facilitant l'accès et l'utilisation des services financiers numériques et l'amélioration de la stabilité financière et de l'intégrité pour faciliter l'utilisation des services financiers, ainsi qu'en finançant à la fois les systèmes pour effectuer les paiements numériques et l'obtention physique des comptes pour que les adultes et les entreprises puissent disposer de comptes.

Dans cette optique et comme évoqué dans la version préliminaire du PMPP, l'État de l'Union des Comores (UdC), à travers la Banque Centrale des Comores (BCC), a mobilisé au cours de la phase finale de préparation dudit projet toutes les parties prenantes sur les questions environnementales et sociales en fonction de l'ampleur des risques évalués et en vue d'avoir leur implication optimale pour atteindre les objectifs susvisés. Ce faisant, l'État de l'UdC a élaboré le présent plan de mobilisation des parties prenantes avancé selon les dispositions pertinentes de la NES 10.

En effet, ce dernier reconnaît l'importance de ce processus inclusif et transparent à mener tout au long du cycle de vie du projet afin de favoriser de relations fortes, constructives et ouvertes entre les parties prenantes pour une bonne gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux. La mobilisation effective des parties prenantes au début du processus d'élaboration du projet peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet.

1.2. Objectifs du PMPP

Le Plan de mobilisation des parties prenantes facilitera à l'État de l'Union des Comores de développer et d'entretenir de manière itérative une relation constructive avec les parties prenantes tout au long du projet, y compris la gestion, l'évaluation et le suivi des risques des effets environnementaux et sociaux. Le PMPP avancé est conçu pour :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre du projet de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet au démarrage du projet lors de l'élaboration du programme de mobilisation ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet, pendant toute sa durée de vie, sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles, et fournir les moyens d'y parvenir ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu, de manière compréhensible, accessible et appropriée, l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet ;
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'au projet et aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

1.3. Description du projet

L'objectif de développement du Projet est d'accroître l'accès et l'utilisation des services financiers par les adultes en déployant des points d'accès pour 1000 adultes, et en privilégiant les transactions numériques.

Afin d'atteindre les objectifs, le projet investira dans l'infrastructure financière, la littératie financière, le soutien aux BTA de base et la numérisation des institutions financières et des flux de paiement. Le projet soutiendra également l'amélioration de la stabilité et de l'intégrité financières afin de renforcer la confiance dans le secteur financier et, par conséquent, la demande et l'utilisation de celui-ci grâce à des investissements dans les TI de supervision pour renforcer la supervision basée sur les risques, le renforcement de la capacité de supervision basée sur les risques de BCC par le biais d'un conseiller résident et la mise en œuvre des recommandations de l'évaluation nationale des risques (ARN) et le renforcement des capacités sur l'analyse financière des transactions douteuses.

À ces égards, le projet se déclinera en 2 (deux) composantes :

Composante 1 : Accroître l'accès et l'utilisation des services par les adultes

Sous-composante 1.1 : *Automatiser les transactions interbancaires et développer l'interopérabilité des paiements numériques*

Pour garantir les bases d'un système financier efficace et inclusif, il est prévu :

- D'automatiser les transactions interbancaires (chèques et virements) :
 - En mettant en place l'ATS +, requis à la numérisation, à la connexion des banques et des institutions de microfinance qui acceptent des dépôts à une plateforme électronique assurant la compensation et le règlement électroniques irrévocables des transactions entre la BCC et les participants de manière efficace et fiable d'une part et permettant de gérer des volumes élevés de paiements de valeur élevée et de faible valeur, tels que les virements, les prélèvements et les chèques, et combine efficacité et fiabilité du service avec une gestion saine de la position et des facilités de gestion des liquidités intrajournalières d'autre part. Ce système de compensation électronique qui permet aux fichiers des instructions de paiement de faible valeur, y compris les chèques tronqués et leurs images numérisées, d'être échangés entre les institutions financières.
 - En assurant l'AT pour soutenir l'acquisition de l'ATS +, renforcer les capacités du personnel de l'unité ATS + à mettre en place au sein de la BCC pour mettre le système en service puis le gérer et aider à stimuler l'utilisation jusqu'à ce que BCC ait construit la capacité requise pour le faire
- D'établir et à développer l'interopérabilité des paiements numériques :
 - En mettant en place un commutateur national de paiement de détail, ses coûts d'exploitation de l'année en cours. Pour cela, il sera créé un réseau de paiement interopérable et interbancaire avec des ATM, des terminaux POS / MPOS, du commerce électronique, des kiosques et des terminaux d'argent mobile interconnectés pour accroître l'accès aux services financiers et permettre aux clients d'effectuer des transactions à travers une variété d'instruments de paiement: cartes, portefeuilles d'argent mobile, NFC, paiement d'autocollants ou codes QR, quels que soient leurs fournisseurs de services financiers, de gagner du temps et de réduire les coûts.
 - En développant des systèmes de paiements supplémentaires grâce à une implication accrue du secteur privé, de par la nouvelle réglementation des services de paiement permettant bientôt aux IFNB (émetteurs de monnaie électronique et IMF) de se connecter au commutateur national. Une gamme plus large d'instruments de paiement pour les achats, l'accès aux salaires, les factures de services publics et les transferts de personne à personne, etc. sera opérationnelle.

- En garantissant la viabilité financière du commutateur national. Pour cela, la plateforme à lancer en 2021 sera hébergée et exploitée par la BCC, ses coûts d'exploitations seront supportés par la BCC ainsi que les 7 (sept) à 9 (neuf) participants dont TELCO. Les revenus proviendront des cotisations annuelles des membres, des commissions sur les transactions et de la gestion de projet, etc. Le volume sera tiré par l'introduction des transactions d'argent mobile, des services à valeur ajoutée, des services bancaires d'agence, de la numérisation des paiements et des envois de fonds du gouvernement
- En assurant l'AT pour l'acquisition et l'approvisionnement du commutateur, la création de son unité, le renforcement des capacités des parties prenantes (BCC et participants, y compris le comité de mise en œuvre du changement), et sa mise en œuvre pour rendre opérationnel le commutateur, piloter son utilisation et le gérer, jusqu'à ce que la BCC ait développé la capacité de le faire
- En soutenant financièrement le comité de mise en œuvre du commutateur pour aider à garantir que, bien que la BCC soit initialement propriétaire du commutateur, l'organe requis pour le dialogue, la coordination et la gestion nationaux liés au commutateur (y compris l'établissement des frais) soit en place au moment du lancement du commutateur et aider à ouvrir la voie à BCC pour rentabiliser sa propriété.
- De fournir une infrastructure de soutien pour faciliter la mise en œuvre de ce système de paiement national (ATS + et commutateur). Pour ce faire, il s'agit :
 - D'utiliser et de se connecter au réseau de fibre optique et à la boucle radio locale comme ligne de secours,
 - D'utiliser les options VSAT comme support,
 - De réhabiliter et d'aligner aux normes internationales la salle des centres de données et les sites d'urgence,
 - De créer un site de sauvegarde en dehors des locaux de la BCC dans le cadre du projet RCIP4 de la Banque mondiale
 - De développer un système bancaire de base pour la BCC afin de faciliter les transactions et soutenir le développement des systèmes de paiement nationaux et pour d'autres fonctions,
- De fournir à la BCC des services-conseils pour guider et mettre en œuvre cette sous-composante.

De ce qui précède, les activités suivantes seront financées au titre de la sous-composante 1.1 :

- Matériels et logiciels ATS +
- Des services de conseil et de consultance pour soutenir les achats, mettre en place l'équipe ATS + de BCC et renforcer leurs capacités
- Matériels et logiciels de commutateur de paiement de détail national
- Coût d'exploitation du fonctionnement de la plateforme
- Services de conseil pour : i) soutenir les activités de passation des marchés, ii) établir l'unité de commutation BCC, iii) renforcer les capacités de BCC et des participants, y compris via le comité de mise en œuvre des commutateurs, et iv) superviser la mise en œuvre
- Abonnement au réseau fibre optique
- Centre de données BCC et site d'urgence
- Système bancaire Core BCC
- Services de conseil pour aider à gérer la sous-composante et l'approvisionnement

Sous-composante 1.2 : Faciliter l'accès et l'utilisation des services financiers numériques

Ceci à travers :

- La conception et la mise en œuvre d'un programme de littératie financière et numérique en vue :
 - D'aider à accroître la demande et l'adoption de services financiers à entreprendre, en collaboration avec le ministère de l'Éducation. Cette disposition renforcera entre autres la capacité financière d'accroître la sensibilisation à la propriété des comptes et aux objectifs financiers, de modifier la prise de décision financière et d'améliorer la compréhension des conditions générales des produits financiers afin de minimiser le risque de crédit, à favoriser un accès accru aux comptes pour effectuer/recevoir des paiements numériques.

- De favoriser la parité de propriété des comptes des femmes avec les hommes afin de rehausser le niveau d'inclusion financière des femmes et de la littératie financière
- Le rapprochement des services financiers à l'ensemble de la population, notamment les familles agricoles à faibles revenus vivant dans des endroits reculés, pour que les investissements proposés dans un ATS + et le commutateur national de paiement de détail aient des impacts optimaux via :
 - Le recours aux canaux alternatifs comme les BTA ;
 - Le renforcement de la capacité des consommateurs à exiger des produits et services financiers par le biais du programme de littératie financière ;
 - Le soutien et le suivi des efforts des institutions financières pour donner des BTA et des services adaptés aux besoins des pauvres ;
 - La mise à disposition à la BCC des outils et des ressources nécessaires (c'est-à-dire la capacité et les coûts administratifs à superviser) pour surveiller la manière dont les institutions offrent ces produits et ne refusent pas de clients potentiels et pour permettre aux agriculteurs, en plus des subventions de contrepartie accordées aux agriculteurs individuels par le Projet intégré de compétitivité et d'innovation de la Banque, d'ouvrir leur premier compte officiel auprès des institutions financières, et d'effectuer des paiements par voie électronique au BTA
- L'amélioration et l'extension des réseaux d'agents/commerçants pour un déploiement et une large disponibilité des services financiers et l'extension des ouvertures de compte BTA à l'échelle nationale. Dans cette optique, il est prévu :
 - D'établir de réseaux d'agents et de commerçants après adoption du règlement bancaire des agents et définition des conditions de recrutement de ces derniers par les institutions financières ;
 - La fourniture de matériel et des logiciels nécessaires pour créer des réseaux d'agents et de commerçants, tels que des terminaux de point de vente ou d'autres services informatiques pour les IF qui souhaitent étendre leurs services dans les zones mal desservies ;
 - L'équipement des commerçants d'appareils d'acceptation de paiement numérique sécurisé et à faible coût, c'est-à-dire des mécanismes de codes QR, des appareils NFC et MPOS
- La facilitation de la numérisation des IFNB pour élargir la fourniture des services financiers aux paiements non bancaires et électroniques. Ce faisant, il s'avère nécessaire de :
 - Soutenir les IFNB pour faciliter la croissance des SFN à plus grande portée, tout en s'assurant qu'elles sont financièrement et opérationnellement capables de gérer un tel système pour la mise en œuvre réussie du projet. Tout comme pour le financement de la mise en place d'agents, des propositions avec des critères et une sélection clairs et transparents de ce soutien doivent être au préalable examinées par le comité directeur du projet. Ce soutien permettra d'adopter d'autres canaux de distribution innovants et d'atteindre les personnes non bancarisées
 - Fournir aux IFNB les moyens de participer pleinement au secteur financier et d'adopter la numérisation pour améliorer leur rayonnement. Pour que les IMF se connectent aux systèmes de paiement, elles ont besoin de systèmes bancaires de base améliorés, ainsi que de services frontaux pour adopter des canaux et des services de livraison innovants, tels que des portefeuilles numériques et des cartes prépayées, ainsi que des services de crédit numérique
 - Fournir un soutien des capacités en matière de SFN pour le secteur
- L'appui aux institutions dont les flux de transactions récurrents sont importants. Ce faisant, il est nécessaire de :
 - Numériser (c'est-à-dire la résiliation sur des comptes bancaires ou des portefeuilles mobiles) les envois de fonds internationaux et nationaux et ceux liés aux activités d'agriculture, constituant d'importants flux de paiements récurrents, pour garantir que les deux consommateurs participent et bénéficient d'une économie numérique, mais aussi que les systèmes de paiement du pays aient suffisamment du volume pour assurer leur viabilité.
 - Financer le renforcement des capacités et le matériel / logiciel pour faciliter la numérisation des envois de fonds et des paiements agricoles et éventuellement d'autres domaines, comme l'indique une cartographie des paiements, y compris les paiements gouvernementaux
 - Soutenir le projet de développement intégré et de compétitivité en finançant la fonctionnalité de paiement numérique de cette plateforme agricole, qui générerait également des informations sur les cotes de crédit au niveau du secteur agricole

- Soutenir le gouvernement et les institutions avec d'importants flux de transactions récurrents, à part l'agriculture, les envois de fonds et tous les transferts liés à COVID-19, pour soutenir les paiements numériques ; matériel et logiciels pour le CRC et renforcement des capacités ; et soutien au cadre de réglementation et de surveillance du système de paiement.
- L'appui à la numérisation des paiements publics pour le CRC et d'autres paiements gouvernementaux suivant la cartographie des paiements gouvernementaux. Ainsi, il est préconisé :
 - D'évaluer des logiciels et du matériel optimaux pour traiter les pensions et les salaires
 - De moderniser les systèmes informatiques au profit du système de paiement national grâce à un volume accru
 - De proposer au CRC des séances de renforcement des capacités pour disposer des compétences numériques
- Le soutien à la BCC dans la fourniture des ressources nécessaires pour mettre à jour et faire progresser les cadres de réglementation et du secteur financier. À l'instar de ce qui est réalisé entre autres l'élaboration d'un décret portant création d'un CNP, l'AT pour modifier le cadre réglementaire / écosystème du système de paiement en travaillant sur : i) la modification de la loi bancaire et/ou l'introduction d'une loi sur le système de paiement ; ii) modifier la loi sur la monnaie électronique ; iii) élaborer une réglementation bancaire pour les agents; iv) élaborer une réglementation pour le droit à un compte ; et v) élaborer un cadre de surveillance des systèmes de paiement et un plan de mise en œuvre correspondant, et malgré les réalisations, certains de ces éléments seront soutenus à l'avenir dans le cadre du projet. À titre d'exemple entre autres, il faudra instituer une loi complète sur le commerce électronique facilitant la vérification et la signature numérique, la cessation numérique des envois de fonds.

Considérant ce qui précède, les activités ci-dessous seront financées au titre de cette sous-composante:

- Conception et mise en œuvre d'un programme de littératie financière et numérique axé sur les femmes
- Renforcement des capacités et coûts administratifs pour soutenir et suivre les efforts des institutions financières pour donner accès aux BTA
- Matériel et logiciels pour les institutions financières afin de développer des réseaux d'agents bancaires et de marchands
- Matériel et logiciels avec prise en charge des coûts d'exploitation et renforcement des capacités pour la numérisation des IFNB pour prendre en charge les paiements numériques
- Appui au gouvernement et aux institutions avec d'importants flux de transactions récurrentes, y compris l'agriculture et les envois de fonds, pour soutenir les paiements numériques. Cet exercice comprendra une cartographie des paiements gouvernementaux.
- Matériel et logiciels pour la caisse de retraite et renforcement des capacités
- Cadre réglementaire et de surveillance AT

Sous-composante 1.3 : *Améliorer la stabilité et l'intégrité financières pour faciliter l'utilisation des services financiers*

Grâce à l'apport financier de la Banque FIRST (P170412), cette sous-composante consiste en un projet d'assistance technique axé sur le renforcement des capacités de la BCC en tant qu'autorité de surveillance et de résolution. L'assistance technique se penchera surtout sur la résolution de l'état de défaillance actuel du système financier en soutenant le DSBR de BCC concernant le SNPSF et la rédaction d'un nouveau cadre de résolution bancaire pour aider à renforcer les pouvoirs d'action corrective de BCC). Ainsi, les activités de l'IPF et de l'AT sont complémentaires. Le conseiller résident assurera, par contre, la cohérence globale des actions des deux projets.

En termes de stabilité, il est préconisé de financer :

- L'acquisition d'une application de supervision bancaire pour la mise en œuvre par la DSBR d'une approche de supervision basée sur les risques et à mieux évaluer la solidité des institutions financières. De par cette application de surveillance, il est prévu :
 - De faciliter les rapports prudentiels par les banques et les IMF et d'améliorer l'analyse financière par l'autorité de surveillance et l'analyse des risques pour aider la BCC à mener sa surveillance financière

- D'acquérir une application de supervision pour accompagner une supervision continue des établissements de crédit et une meilleure anticipation des risques liés à leurs activités grâce à une analyse financière et prudentielle approfondie
- De faire sortir des rapports réglementaires inviolables et en temps opportun, automatisés permettant aux superviseurs de mettre davantage le focus sur l'analyse des risques. La mise en place de la solution régionale BSA pourrait être une option pour le DSBR
- De fournir une AT et du conseil pour aider le DSBR à la maîtrise de cette nouvelle application et éventuellement à la conception d'outils de supervision supplémentaires si nécessaire
- Le recrutement d'un conseiller réside du DSBR de la BCC pour diriger et coordonner le renforcement des capacités de supervision basées sur les risques sur site et hors site pour une période de 3 ans. Il sera responsable de :
 - (i) l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan stratégique de surveillance sur trois ans, y compris une stratégie de réduction des prêts non performants dans le secteur financier ;
 - (ii) adopter une solide approche de supervision basée sur les risques grâce à un plan de supervision pluriannuel hors site et sur site ;
 - (iii) assurer la formation des superviseurs bancaires à la suite de l'intégration de la nouvelle BSA et concevoir des outils de supervision supplémentaires selon les besoins ;
 - (iv) assister le DSBR dans la définition de ses missions et dans le fonctionnement de l'unité de contrôle ;
 - et (v) assurer le suivi des actions prévues dans le cadre du premier projet, notamment l'adoption et la mise en œuvre d'une nouvelle loi bancaire avec un cadre de résolution actualisé et des prérogatives correctives de la BCC.
- Le soutien au renforcement du registre public des risques du crédit (RPRC) afin d'améliorer la capacité de la BCC surveiller les risques relatifs aux portefeuilles de prêts et la capacité des institutions financières à tirer parti des données pour mieux gérer les risques de crédit de leur portefeuille. Par conséquent, il est prévu :
 - Un diagnostic du registre afin d'identifier les faiblesses de la plateforme existante et les possibilités d'amélioration en termes de processus de collecte de données, des installations intégrées assurant la cohérence et la qualité des données, et l'établissement de rapports sur les consommateurs et les entités commerciales, etc. pour disposer d'une historique de données de crédit requise à la réalisation de tests de résistance et d'autres indicateurs d'alerte précoce
 - La mise à disposition aux institutions financières de schéma global des niveaux de surendettement et de créances improductives sur le marché, leur permettant de mieux gérer les risques au sein de leurs portefeuilles, ce qui se traduira finalement par des taux de défaut plus faibles et une plus grande confiance pour prêter

Quant à l'intégrité, le projet financera :

- La mise en œuvre de certaines des recommandations du rapport LBC/FT adopté par les autorités de la zone franc et rédigées par une équipe de la Banque et les recommandations LBC/FT de la RNA par la concrétisation des réformes spécifiques à l'intégrité du secteur financier seront financées dans le cadre de ce GIF pour garantir que les autorités: commencent à élaborer la législation requise pour l'identification des bénéficiaires effectifs des personnes morales, mettre en œuvre une approche de la surveillance financière fondée sur les risques et démontrer une augmentation du signalement des transactions douteuses.
- La conception d'activités d'assistance technique supplémentaires pour renforcer l'intégrité du système financier suivant l'ARN en cours et qui devra s'achever en 2020 afin d'alléger les conditions de la perte de correspondants bancaires. Cela consiste en :
 - Une formation du personnel des différents secteurs traitant des questions de LBC / FT
 - L'élaboration d'une méthodologie de supervision basée sur les risques pour les superviseurs ; Dans ce sens, une approche de supervision basée sur les risques comprenant une assistance dans la conception : une cartographie des risques du secteur, une réorganisation de la fonction de supervision, un manuel d'orientation pour les superviseurs et des réformes juridiques pour assurer la transparence des structures juridiques et de la propriété effective
 - Une assistance législative et rédactionnelle pour modifier les lois sur les registres du commerce

- Un besoin en renforcement des capacités pour soutenir le renforcement de l'analyse financière des transactions douteuses par les banques et la cellule de renseignement financier (CRF) nécessitant l'organisation d'un ou plusieurs ateliers de formation pour les analystes financiers de la CRF, les responsables de la conformité auprès des banques et l'application des lois.

Les activités ci-dessous seront financées au titre de cette sous-composante 1.3 :

- Application de supervision bancaire pour la surveillance financière
- Conseiller résident pour aider au renforcement des capacités de supervision bancaire sur site et hors site
- Diagnostic du Registre Public du Risque de Crédit et assistance à son amélioration
- AT pour améliorer l'intégrité du système financier, comme indiqué par l'ARN
- Renforcement des capacités pour le renforcement de l'analyse financière des transactions douteuses par les banques et la CRF

Composante 2 : Gestion des projets et des systèmes de paiement (2 millions USD)

Sous-composante 2.1 : *Gestion de projet (2 millions USD)*

Il s'agit de soutenir la BCC à la gestion du projet pour garantir la réussite de la mise en œuvre du projet et du S&E. Pour cela, à cause du personnel assez limité et pas assez expérimenté de l'UGP de la BCC dans la mise en œuvre des projets de la Banque et, par conséquent, dans la gestion financière et les achats de la Banque, il est prévu

- De renforcer l'équipe de l'UGP de la BCC de renforcer ses capacités en matière de systèmes de paiement et autres domaines en :
 - Embauchant un coordinateur de projet pour aider à superviser et conduire la mise en œuvre du projet sous la direction du chef de projet de BCC
 - Embauchant un responsable de la gestion financière et un consultant en passation des marchés pour aider à la gestion financière globale et à la passation des marchés afin de s'assurer qu'ils respectent les directives de la Banque mondiale en matière de passation des marchés
 - Recrutant un consultant en approvisionnement qui travaillerait avec d'autres consultants soutenant l'achat de l'ATS + et du commutateur
 - Apportant un soutien à l'UGP en matière de comptabilité, d'informatique, d'audit ainsi que de garanties environnementales et sociales
 - Procédant au renforcement des capacités de la BCC en matière de systèmes de paiement électronique par le biais de formations et de visites dans les pays voisins
 - Apportant un soutien à l'UGP de la BCC à la collecte de données pour mener le S&E du projet et une ou des enquêtes d'inclusion financière, en complément de ce qui a été réalisé par FINDEX en 2011
 - En soutenant l'opérationnalisation du comité de pilotage du projet pour assurer une mise en œuvre efficace du projet
- De fournir un appui au développement du CNP de niveau supérieur, de par le nombre croissant de nouveaux prestataires financiers non bancaires en concurrence avec les banques et de la montée en puissance de divers organismes de réglementation supervisant les paiements numériques, en s'assurant que :
 - Ces différents acteurs coopèrent au niveau de la gestion ;
 - Le CNP créé a pour mandat de favoriser l'innovation, la concurrence et la collaboration dans les domaines suivants : a) gouvernance et engagement des parties prenantes, b) coordination et mise en œuvre, c) recherche et surveillance, et d) conseil, politique et application.

Les activités financées au titre de la sous composante 2.1 sont :

- Coordinateur de projet
- Consultant FM
- Consultant en approvisionnement

- Services de conseil pour la comptabilité, l'audit, les sauvegardes environnementales et sociales et les opérations
- Logiciel de comptabilité
- Renforcement des capacités BCC
- Soutien à la collecte de données: S&E et enquête (s) sur l'inclusion financière
- Renforcement des capacités du comité de pilotage du projet
- Développement du Conseil national des paiements et renforcement des capacités

2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Afin de mieux asseoir la mise en place ultérieure du nouveau système de paiement, les départements ministériels concernés, les institutions de banque, le MOUvement Des Entreprises Comoriennes (MODEC) ont été conviés à participer depuis 2017 aux réunions, à un atelier d'information, à répondre à un certain nombre de questions permettant de mesurer le niveau de chaque institution de banque en prérequis. En résumé :

- **22 juin 2017**, 1^{er} atelier d'information et de sensibilisation focalisé sur la stratégie du système national de paiement organisé à l'initiative de la BCC auquel ont participé les représentants des départements ministériels concernés, des institutions de Banque et de microfinances, des entreprises privées, de l'Association des consommateurs, les organismes non étatiques, etc.
- **03 octobre 2018**, enquête effectuée à l'endroit de l'ensemble des institutions de banques et microfinances traitant plusieurs aspects techniques concernant les types de produits opérationnels, les applications, les logiciels d'exploitation, les cartes ainsi que les canaux de distribution utilisés. Elle a permis d'appréhender le système existant.
- **15 février 2019**, réunion d'information ayant rassemblé les départements ministériels qui ont été par la suite invités à répondre à un questionnaire relatif à la modernisation du système national de paiement
- **3 octobre 2019**, réunion ayant permis la désignation par la BCC des membres du CNP
- **Du 03 au 06 février 2020**, atelier ayant permis de finaliser la révision de la loi-cadre portant système bancaire
- **Du 10 au 15 février et du 22 au 29 février**, consultations publiques de toutes les parties prenantes identifiées dans le cadre de l'élaboration du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Les procès- verbaux de ces réunions et atelier ainsi que le rapport de restitution de l'enquête réalisée sont disponibles et consultables auprès de la BCC.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Cette section dresse la liste des principaux groupes de parties prenantes qui seront informés et consultés sur ce projet. Ils devront comprendre les personnes ou les groupes ou communautés qui :

- Sont ou pourraient être directement et/ou indirectement touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ;
- Participent activement dans la mise en œuvre du projet
- Peuvent avoir un intérêt dans le projet ainsi que ceux qui pourraient influencer positivement ou négativement sur l'atteinte des objectifs du projet (les autres parties concernées)

De manière spécifique, l'analyse des risques, impacts, attentes, préoccupations, suggestions, besoins, méthodes de sensibilisation et de mobilisation a été abordée lors des investigations. Ces dernières ont concerné les autorités publiques compétentes, les institutions de banques et de microfinances, les intermédiaires financiers, les entreprises privées, les autres organismes non étatiques, les groupements agricoles et féminins.

Ainsi, les principaux groupes de parties prenantes qui seront informés et consultés par catégorie sur ce projet sont :

Tableau 1. Catégories des groupes de parties prenantes

Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du projet	Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet
<ul style="list-style-type: none"> Les communautés de toutes les localités de l'Union des Comores et notamment les adultes celles vivant en zones rurales enclavées Les agriculteurs individuels et ceux adhérents à des coopératives et syndicats Les clientèles actuelles et potentielles des institutions de banques et des établissements financiers Les villages ou villes où seront implantés les terminaux de paiement Les commerçants des localités où seront mis en place les points d'accès de paiement Les membres de la diaspora Les groupes vulnérables et défavorisés des localités cibles, notamment les femmes-chefs de ménage, personnes vivant avec un handicap ainsi que les personnes âgées 	<p>Les organismes étatiques Ministère chargé dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministère chargé du Budget et des Finances/Secrétariat Général L'Assemblée nationale L'Autorité de Régulation Nationale des TIC (ARNTIC) La Banque Centrale des Comores La Banque mondiale L'Unité de Gestion du Projet (UGP) Comité national de Paiement (CNP) Les sociétés spécialisées en mise en place d'application et de plateforme numériques et en BTP avec lesquelles l'UGP va contracter Les contrôleurs des travaux de construction et de mise en place d'applications et de plateformes numériques Un(e) consultant(e) indépendant(e) spécialisé(e) en actions IEC 	<ul style="list-style-type: none"> Les autorités compétentes au niveau de l'Union des Comores Le Trésor public L'Agence des Douanes L'Association Professionnelles des Banques et des Établissements Financiers (APBEF) Les 4(quatre) institutions de banques (Banque Développement des Comores, EXIM Bank, Banque Fédérale du Commerce, BIC-BNP Paribas) Les 3(trois) institutions microfinances (IMF) Les émetteurs de monnaie électronique (agents gérant les terminaux de points de vente) Les associations et/ou plateformes oeuvrant dans l'éducation de digitalisation et financière Associations défendant l'intérêt des consommateurs de services Les coopératives et syndicats de producteurs agricoles (tous types de cultures confondus) Les Associations socioprofessionnelles auprès des localités cibles L'Union des chambres de commerce et de l'Industrie et de l'Agriculture

		<ul style="list-style-type: none"> • Les Maisons des Organisations des Sociétés civiles (Anjouan et Mohéli) • Le Mouvement des Entreprises comoriennes (MODEC) • Les micro et petites entreprises informelles
--	--	--

Ci-joint une brève description de chaque partie prenante :

3.1. Catégorie 1 : Parties prenantes susceptibles d'être touchées

Les parties prenantes susceptibles d'être impactées directement ou indirectement, par la mise en œuvre du projet sont :

- Les communautés de toutes les localités de l'Union des Comores et notamment celles vivant dans des localités enclavées qui pourront être impactées positivement par la mise en place des terminaux de paiement électronique et les points d'accès aux services de paiement monétiques et du compte bancaire de base. Elles vont aussi bénéficier des retombées socio-économiques dans l'amélioration de leur vie au quotidien (gains de temps, digitalisation des opérations bancaires et financières).
- Les agriculteurs adhérents ou non à des coopératives qui pourront recevoir aisément à l'issue de la mise en place du système de paiement national des transferts en temps réels en échange de produits de rente écoulés sur le marché international et avoir une facilité d'accès aux demandes de prêts
- Les clientèles actuelles et potentielles des institutions de banques et des établissements financiers qui disposeront dorénavant de nouveaux produits en matière de services bancaires et qui, à terme pourront ouvrir des comptes à des conditions minimales et contracter des prêts ;
- Les villages ou villes où seront implantés les points émetteurs de paiement électronique qui impulseront leur développement territorial en termes de modernisation des infrastructures
- Les agents/commerçants des localités où seront mis en place les points marchands pour une meilleure disponibilité des services financiers à l'échelle nationale et qui verront leurs recettes journalières augmenter grâce à la diversification de leurs activités et leurs offres de services
- Les membres de la diaspora qui feront potentiellement recours de manière régulière aux institutions à flux de transactions importants pour effectuer les envois de fonds internationaux
- Les groupes vulnérables et défavorisés des localités cibles, notamment les femmes-chefs de ménage, les personnes vivant avec un handicap ainsi que les personnes âgées, à faible niveau d'instruction qui pourront ouvrir un compte bancaire à des conditions minimales et qui pourront facilement faire leur placement et les transactions bancaires sans avoir à se déplacer

3.2. Catégorie 2 : Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet

- Ministère du Budget et des Finances à travers le Secrétariat général des Finances qui assurera la gestion fiduciaire du projet
- La Banque Centrale des Comores qui est le Maître d'Ouvrage du projet
- L'Assemblée nationale qui votera la loi-cadre du système bancaire ainsi que les décrets d'application
- La Banque Centrale des Comores (BCC) qui assurera la gestion et la mise en œuvre du projet
- La Banque mondiale en tant que bailleur de fonds
- L'Autorité de Régulation Nationale des NTIC (ARNTIC) contribuant techniquement à la mise en œuvre du projet en termes de NTIC

- L'Unité de Gestion du Projet (UGP) qui mettra en oeuvre le projet en appui à la BCC surtout en matière de gestion proprement dite et d'approvisionnement pour s'assurer de la mise en conformité aux directives de la Banque mondiale
- Comité National de Paiement qui réfléchira sur les modalités de mise en place du système national de paiement
- Les sociétés spécialisées en mise en place d'application et de plateforme numériques et en BTP : la 1^{re} catégorie de sociétés mettra en place et rendra opérationnel le système de paiement du point de vue technique tandis que la 2^e catégorie de sociétés construira les infrastructures nécessaires pour abriter les équipements.
- Un(e) consultant(e) indépendant(e) spécialisé(e) en actions Information-Education-Communication (IEC) pour appuyer le projet à la campagne de vulgarisation des produits escomptés, à une éducation et littératie financière et au changement de comportement de la clientèle potentielle des services financiers.

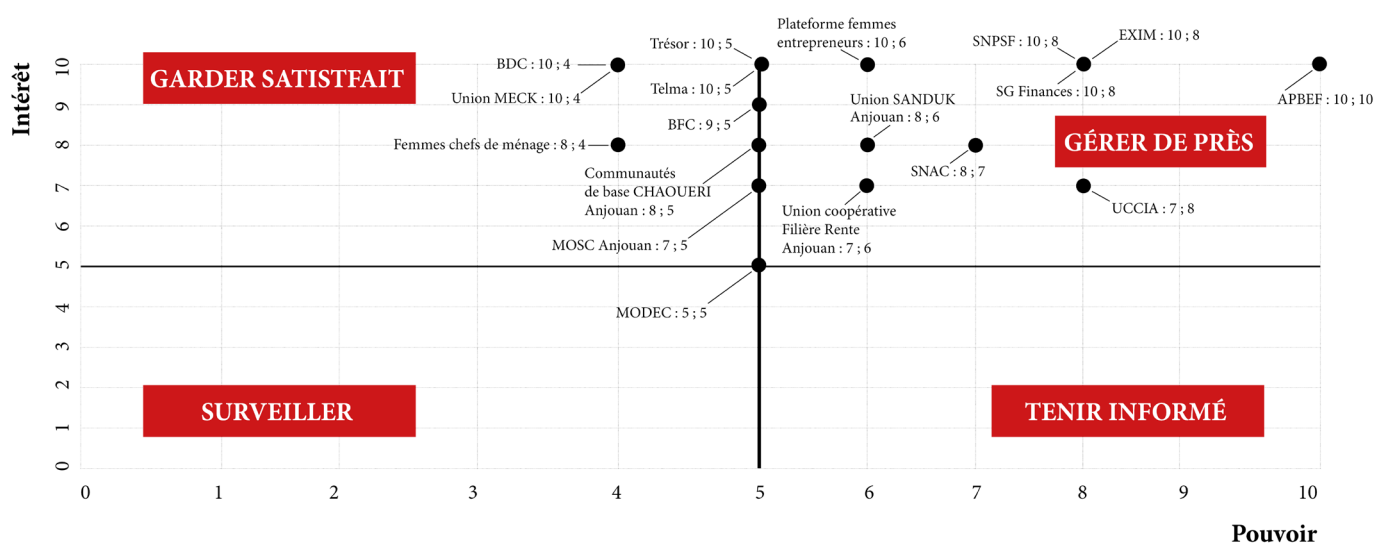
3.3. Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet

- Les autorités compétentes des 360 localités environ, et notamment de celles enclavées, qui seront potentiellement concernées par le projet
- Le Trésor public qui bénéficiera de la mise en place de ce système dans le cadre de la sécurisation des recettes de l'État
- L'Agence des Douanes bénéficiera de la mise en place de ce système dans le cadre de l'optimisation de la sécurisation des recettes de l'État
- L'Association Professionnelle des Banques et des Établissements Financiers (APBEF) qui représente les institutions de banques et de microfinance et défend les intérêts de ces derniers
- Les 4(quatre) institutions de banques qui vulgariseront les nouveaux produits financiers au niveau de leurs clientèles respectifs et opérationnaliser le système de paiement à mettre en place
- Les 3(trois) institutions microfinances (IMF) qui vulgariseront les nouveaux produits financiers au niveau de leurs clientèles respectifs et opérationnaliser le système de paiement à mettre en place
- Les futurs agents des terminaux de point de vente
- Les associations et/ou plateformes oeuvrant dans l'éducation de digitalisation et financière qui appuieront au niveau local l'ensemble des parties prenantes UGP à réaliser les campagnes d'Information-Education-Communication (IEC) et de sensibilisation
- Association des consommateurs de services qui représentera les clientèles potentielles des services financiers au niveau du Comité National de Paiement
- Les coopératives et syndicats de producteurs agricoles (tous types de cultures confondus) qui défendront les intérêts les producteurs et exportateurs de produits de rente
- Les agriculteurs non affiliés aux coopératives et syndicats agricoles qui travaillent pour leur propre compte
- Les Associations socioprofessionnelles auprès des localités cibles qui orienteront le (la) consultant (e) à mener dans les meilleures conditions les actions d'IEC au niveau local
- L'Union des Chambres de Commerce, de l'Industrie et de l'Agriculture (UCCIA), une chambre faitière des 3 (trois) chambres de commerce au niveau des îles. Elle joue le rôle d'interface entre le gouvernement et le secteur privé ainsi que l'Association Professionnelle des Banques et des Établissements financiers
- Les Maisons des Organisations des Sociétés Civiles d'Anjouan et de Mohéli qui défendent les intérêts des consommateurs au niveau de ces 2 (deux) îles
- Le Mouvement des Entreprises Comoriennes qui contribuent activement dans le développement du secteur financier et à qui profite l'utilisation des produits
- Les micro et petites entreprises informelles qui pourront bénéficier des produits financiers suivant les conditions minimales

Il est à noter qu'à ce stade préparatif du projet, cette liste n'est pas exhaustive et sera amenée à cet effet à être actualisée au fur et à mesure de l'évolution du projet.

Afin d'analyser les parties prenantes, il s'avère nécessaire de mesurer leurs intérêts et leurs pouvoirs dans le cadre du projet. L'intérêt désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre). En revanche le pouvoir rapporte le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'identification et l'analyse *in fine* des degrés d'intérêt et d'influence tels comme conçus par les différentes parties prenantes ont amené aux résultats suivants :



Le tableau suivant présente les caractéristiques et les recommandations à considérer pour chaque groupe analysé :

Degré de pouvoir et d'intérêt	Caractéristiques
Pouvoir élevé & intérêt élevé -> Gérer de près et satisfaire	<p>Les parties prenantes de cette catégorie sont considérées comme étant des "parties prenantes naturelles" du fait de leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces personnes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.</p> <p>Il est recommandé de planifier des rencontres régulières avec eux pour clarifier leurs besoins</p>

Degré de pouvoir et d'intérêt	Caractéristiques
Pouvoir élevé & Intérêt faible -> Garder satisfait	Ces parties prenantes accordent très peu intérêt au projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs. Il est recommandé de bien leur communiquer sur les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet.
Pouvoir faible & Intérêt élevé -> Tenir informé	Ces parties prenantes accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenues informées de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir. Il est recommandé de les tenir informer de l'état d'avancement de votre projet.
Pouvoir faible & Intérêt faible -> Surveiller	Ce dernier groupe comprend les parties prenantes qui n'accordent que peu d'importance à sa réussite et peuvent avoir plus ou moins d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à les surveiller au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. Il est recommandé de refaire l'analyse de ces parties prenantes à chaque étape charnière du projet

3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

L'analyse des parties prenantes a permis de définir que les femmes-agricultrices chefs de ménage à faibles revenus et celles exerçant dans l'informel, les personnes âgées à capacités limitées de déplacement, mais qui pourront bénéficier de l'aide de leurs enfants et de leurs parents vivant à l'étranger, personnes ayant des handicaps de manière permanente et celles vivant pour la plupart des cas en zones rurales plus ou moins enclavées, et qui ne sont pas instruits, auront du mal à accéder aux canaux de diffusion classique des données d'utilisation des produits à vulgariser.

Plus spécifiquement, selon les sous -composantes de la composante 1:

3.4.1. Sous-composante 1.1 relative à l'automatisation des transactions bancaires et au développement de l'interopérabilité des paiements numériques

La mise en place du système de transfert automatisé Plus (ATS+) pourrait léser les clientèles des Unions de Sanduk d'Anjouan et de Mohéli qui ont un niveau d'instruction assez faible.

La mise en place du commutateur national de paiement de détail, grâce au réseau de paiement interopérable et la grande diversité des instruments de paiement, impactera plus et positivement les agriculteurs individuels, les agricultrices-chefs de ménages, les femmes-chefs de ménage du milieu rural de la Grande Comore, d'Anjouan et de Mohéli. Par contre, ayant fréquenté très peu l'école, et étant illettrés dans la majorité des cas, ces derniers éprouveront de grandes difficultés à comprendre aisément les concepts de digitalisation et d'émissions de monnaie électronique. Une attention particulière doit être réfléchie pour réduire dans la mesure du possible cet aspect pouvant être discriminatif.

3.4.2. Sous-composante 1.2 relative à la facilitation de l'accès et l'utilisation des services financiers numériques

Malgré les efforts à déployer en matière de parité de propriété des comptes des femmes par rapport aux hommes dans le but de rehausser l'inclusion financière des femmes, l'accès aux comptes de transaction de base ne serait

probablement pas aux avantages des femmes-chefs de ménage, des handicapés vivant au dépens de leurs voisins pour vivre au quotidien, des agricultrices individuelles, qui ont déjà du mal à finir leur mois n'auront pas de quoi créer un compte, même avec des conditions minimales. Mais, cet aspect sera plus ou moins compensé par contre par les efforts des institutions financières pour donner des BTA et des services financiers adaptés aux besoins de ces derniers entre autres la possibilité de créer un compte officiel BTA, le déploiement et l'opérationnalisation d'une gamme plus large d'instruments de paiement plus accessible impulsé par l'établissement de réservoirs d'agents permettant d'atteindre les personnes non bancarisées en faisant par exemple des transferts de personne à personne.

Les niveaux d'instruction et de numérisation assez faibles à Anjouan et à Mohéli pourraient limiter certains groupes d'individus recensés à participer activement au processus de mobilisation destiné à faire aboutir le projet et à impacter positivement la vie financière de l'ensemble de la population cible. Pour capitaliser les acquis en éducation financière soutenus par l'Agence Française de Développement (AFD) en milieu rural et ceux de la Banque de Développement des Comores (BDC) en milieu urbain lors de l'opérationnalisation de HOLO mobile Banking, il est recommandé, en marge des réunions communautaires, des tapages médiatiques, de faire une campagne de porte-à-porte des groupes potentiellement touchés vulnérables à consulter pour leur permettre de s'exprimer librement et d'apprendre sans complexes les nouveaux concepts. Quant aux réunions communautaires, celles-ci doivent être organisées dans des lieux assez proches de leurs milieux de résidence. Ces dernières doivent être toujours présidées par un représentant des Préfectures et des communes de rattachement des localités, ainsi que par des représentantes de femmes et d'autres groupes vulnérables s'ils y sont présents.

S'agissant de la Grande Comore, les agricultrices-chefs de ménages ainsi que les agriculteurs pratiquant les cultures vivrières qui ne sont pas membres des coopératives seront limitées en termes de compréhension des informations. La participation active aux consultations et activités de mobilisation dépend de la mise en avant des avantages qu'ils auront en utilisant les nouveaux produits financiers.

Par ailleurs, concernant la diffusion des informations, considérant le faible niveau d'instruction de l'ensemble de la population cible, il sera plus efficace et adéquat de privilégier davantage les communications orales présentes par rapport à celles à diffuser par les voies de médias.

3.4.3. Sous-composante 1.3 relative à l'amélioration de la stabilité et l'intégrité financière pour faciliter l'utilisation des services financiers

La mise en place du système national de paiement pourrait défavoriser les Unions de Sanduk en tant qu'institutions qui affirment ne pas être à un même niveau de technicité par rapport aux autres. En effet, le fait de ne pas disposer de personnel qualifié, capable de maîtriser le système d'exploitation numérique préconisé, d'une part, et la structure de leur clientèle formée dans sa quasi-totalité d'agriculteurs généralement peu ou non instruits, de personnes à faibles revenus, d'autre part, poserait un souci d'intégration et d'adaptation. Une considération particulière doit être réfléchie dans le cadre des activités d'assistance technique et de renforcement des capacités du personnel des différents secteurs prévues.

Suivant l'analyse des parties prenantes, les ménages vivant dans les zones rurales enclavées, généralement à faibles revenus craignent que le système d'octroi de prêts ne profiterait qu'à ceux qui ont les moyens, comme c'est le cas actuellement. Ces derniers auront la possibilité de contracter des prêts certes, mais n'auront pas suffisamment d'argent pour les apurer dans les meilleures conditions, à moins d'une bonne éducation financière pour promouvoir une bonne gestion budgétaire au sein des ménages. Il s'avère nécessaire de mettre l'accent sur l'information sur les débiteurs et le niveau global de leur endettement (via le renforcement de la Centrale des Risques notamment CDRIP) afin de s'assurer que ces derniers seront en mesure de rembourser les prêts, ce qui pourra limiter le niveau de créances douteuses.

3.5. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Le tableau suivant récapitule les besoins par catégorie des parties prenantes.

Tableau 2. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes

ZONES	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, gros caractères d'impression, réunions en pleine journée)
Îles de la Grande Comore, d'Anjouan et de Mohéli	Catégorie 1 : Communautés de base des localités concernées (clientèles actuelles et potentielles des services financiers)	Approximativement 360 localités concernées	Langue officielle locale par île	Informations transmises par écrit, et expliquées à l'oral ou via les médias classiques, la page Facebook du projet	Messages illustrés Actions soutenues de sensibilisation, d'IEC financière et de digitalisation au cours de l'ensemble des processus Réunions après la prière de 15h30 Sensibilisation aux mosquées de vendredi
	Agriculteurs membres ou non de coopératives	Approximativement 80% de la totalité de la population dont seulement 30% sont adhérents à des coopératives	Langue officielle locale par île	Entretien à réaliser de préférence aux champs de cultures	Messages illustrés Réunions au sein des coopératives Actions d'IEC financière et de digitalisation tout le long du processus Organisation d'événements démonstratifs Atelier de formation Réunions en focus group suivant les filières
	Les promoteurs du réseau de points de vente et d'émissions de paiement électronique	Nombre approximatif à définir ultérieurement en fonction de l'évolution du projet	Langue officielle locale par île	Informations transmises par écrit, et expliquées à l'oral ou via les médias classiques, la page Facebook du projet	Messages illustrés Actions soutenues de sensibilisation, d'IEC financière et de digitalisation au cours de l'ensemble des processus Réunions en focus group
	Groupes vulnérables et défavorisés	Nombre approximatif à définir ultérieurement au démarrage effectif des activités techniques du projet	Langue officielle locale par île	Informations expliquées à l'oral ou schématisées à l'issue d'un porte-à-porte	Messages illustrés Actions soutenues d'IEC financière et de digitalisation Campagne de porte-à-porte
Îles de la Grande Comore, d'Anjouan et de Mohéli	Catégorie 2 : Les organismes étatiques : Ministère du Budget et des Finances, la BCC, CNP, ARNTIC, UGP, la BM, consultant (e) en	Nombre à définir au démarrage du projet	Langue officielle comorienne, Langue française	Informations transmises par mail, téléphone, à l'oral, via les sites web et via la page Facebook	Réunions, ateliers d'information, de réflexion, partage d'expériences Formation et renforcement de capacités

ZONES	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, gros caractères d'impression, réunions en pleine journée)
	sauvegarde sociale, etc. Sociétés spécialisées en mise en place et développement des applications et de plateformes numériques Sociétés spécialisées en BTP Consultants spécialisés	Nombre à spécifier ultérieurement en fonction de l'évolution du projet	Langue officielle comorienne, Langue française Langue française	Informations transmises par mail, téléphone, à l'oral, via les sites web et via la page Facebook Informations transmises par mail, téléphone, à l'oral, via les sites web et via la page Facebook	Réunions de chantier, Comités de Pilotage Réunions de travail, Vidéo-conférence
Îles de la Grande Comore, d'Anjouan et de Mohéli	Catégorie 3 : Toutes les parties prenantes recensées Les micro-entreprises informelles à faible niveau d'instruction	Nombre à spécifier ultérieurement en fonction de l'évolution du projet Nombre à spécifier ultérieurement en fonction de l'évolution du projet	Langue officielle locale des 3 (trois) îles Langue française Langue officielle locale des 3 (trois) îles Langue française	Informations transmises par mail, téléphone, à l'oral, via les sites web, une page Facebook, les médias classiques Informations transmises par mail, téléphone, à l'oral, via les sites web, une page Facebook, les médias classiques	Tous types de messages et de supports de communications tous confondus Réunions, ateliers d'information, de réflexion, partage d'expériences Formation et renforcement de capacités Réunions de travail, formation en éducation financière et de digitalisation, Messages illustrés

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. Mobilisation des parties prenantes

A ce stade de préparation du projet, la liste de toutes les activités techniques et de mobilisation correspondante n'est pas encore totalement arrêtée. Toutefois, le projet prévoit des activités de mobilisation, d'Information-Education-Communication (IEC), de sensibilisation, et de renforcement de capacités :

- A la mise en place de l'ATS+, du commutateur national de paiement de détail, du réseau de paiement interopérable et interbancaire, des systèmes de paiements supplémentaires et afin de mettre en exergue les avantages offerts aux participants et aux utilisateurs finaux de ces dernier

- Dans le cadre de la modernisation de l'infrastructure de paiement nationale, notamment après acquisition des applications, matériels et logiciels requis afin de promouvoir l'accès à tous les citoyens comoriens adultes aux transactions financières non monétaires auprès des distributeurs automatiques de billets et du réseau de points de vente interconnectés
- Après acquisition de matériels, logiciels de supervision bancaire par la BCC et dans le cadre du soutien au renforcement du registre public de risques du crédit (RPRC)
- A l'implication des parties prenantes (BCC, participants) à la définition de structure de gouvernance et des règles de fonctionnement du comité de mise en œuvre du commutateur, pour rendre opérationnel le commutateur, piloter son utilisation et le gérer, jusqu'à ce que la BCC ait développé la capacité de le faire
- A la conception et la mise en œuvre d'un programme de littératie financière et numérique principalement axé pour les femmes, aux activités destinés pour rapprocher les services financiers à l'ensemble de la population, notamment les familles agricoles à faibles revenus vivant en zones rurales enclavées ainsi qu'à l'amélioration et l'extension de réseaux d'agents et de commerçants ou d'institutions financières non bancaires (IFNB) dans le cadre de la facilitation de l'accès et l'utilisation des services financiers numériques
- Dans le renforcement des capacités du CRC afin de développer les compétences numériques
- Dans la mise à jour des cadres de réglementation du secteur financier
- Dans l'assistance technique à la mise en œuvre d'un plan de restructuration de la SNPSF

La consistance, les objectifs, les résultats attendus ainsi que le planning de mise en œuvre de ces activités de mobilisation seront à définir, développer, planifier, et à harmoniser avec les activités techniques de chaque composante au démarrage du projet par l'Unité de Gestion du Projet à travers son chargé de l' « Engagement des Parties Prenantes ». À titre illustratif, ce pôle aura besoin de compétences dans les domaines suivants :

- Engagement de parties prenantes, notamment au niveau communautaire pour parvenir à bien sensibiliser les populations rurales cibles ;
- Expériences en méthodologies de participation inclusive en termes d'inclusion financière, et
- Méthodologies et techniques d'Information-Education-Communication (IEC) et notamment en techniques d'éducation financière et de digitalisation

4.2. Activités de renforcement de capacités

Les activités de renforcement de capacités, les formations et les voyages de partage seront détaillés dans la version actualisée du PMPP avancé au démarrage du projet lorsque toutes les activités techniques seront exhaustives. Néanmoins, les renforcements de capacités dans les domaines suivants devront être considérés :

- Engagement des parties prenantes
- Examen de l'engagement environnemental et social des sous-projets
- Santé et sécurité pour les travailleurs et pour les communautés
- Préparation et intervention en cas d'urgence
- Atténuation des risques de violence basée sur le genre
- Formation sur l'inclusion des femmes, des personnes handicapées et des personnes à faibles revenus
- Littératie financière et numérique
- Gestion des griefs
- Mise en œuvre, suivi et reporting du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), procédures de gestion des travailleurs en se basant sur le Plan de Gestion de la Main d'Oeuvre, etc.

Une fois toutes les activités techniques spécifiées, le gouvernement comorien, à travers l'UGP de la BCC, actualisera le PMPP afin de confirmer les thématiques de renforcements de capacités requises permettant de favoriser l'inclusion de toutes les parties prenantes.

4.3. Méthodes de mobilisation des parties prenantes

Les méthodologies de mobilisation différeront suivant les composantes et en fonction des objectifs à atteindre ainsi que la catégorie de parties prenantes cible. Il s'agit essentiellement de les mobiliser via les sites web, Facebook, la radio, la télévision, les communiqués de presse, ainsi que tous les supports de communication et

d'information (affiches d'information, porte-document, flyer, roll-up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non techniques).

En plus des supports de communication, des ateliers et événements festifs seront organisés tout au long de la durée de vie du projet, et plus particulièrement les ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences, les réunions publiques, les portes à portes, les focus-group et les représentations théâtrales, les manifestations sportives féminines en milieu rural. Ils assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées. Leurs visibilitées seront assurées à la fois par des brochures récapitulatives, livrets de formation à l'éducation financière et de digitalisation, des articles de presse qui paraîtront après les ateliers et événements programmés dans le cadre du projet.

Le tableau porté ci-après récapitule les méthodes de mobilisation par catégorie de parties prenantes.

Tableau 3. Récapitulatif des méthodes de mobilisation et de consultation appropriées par catégorie de parties prenantes

Méthodes d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
Correspondances (téléphone, e-mail, Page Facebook de la BCC ou du projet)	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser des informations aux bureautiques (fonctionnaires, ONG, administrations locales, agences) Inviter les parties prenantes aux réunions, ateliers, événements culturels 	<p>Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement concernées)</p> <p>Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, communes, institutions de banque et microfinances, opérateurs en TIC, entreprises privées, les émetteurs de paiement électroniques, etc.)</p>
Porte-à-porte	<ul style="list-style-type: none"> Investigations approfondies des aspects socio-économiques des ménages cibles avant et après la mise en place proprement dite du nouveau système de paiement Éducation financière et de digitalisation Recherche d'opinions Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles Tisser des liens entre parties prenantes 	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet notamment les futures clientèles cibles des services financiers en intégrant les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes sur les questions de risques de crédit et de violences sexuelles avant l'implantation des équipements et infrastructure de paiement électronique en milieu rural</p>
Réunions formelles	<ul style="list-style-type: none"> Présenter des informations du projet à un groupe de parties prenantes Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques Autoriser le groupe à commenter Autoriser le groupe à donner ses opinions et ses points de vue Tisser une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement concernées)</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, communes, institutions de banque et microfinances, opérateurs en TIC, entreprises privées, les émetteurs de paiement électronique, etc.)</p>
Réunions publiques	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les informations du projet à un grand nombre de parties prenantes en particulier les communautés 	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet : communautés de base notamment les futures</p>

Méthodes d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
	<ul style="list-style-type: none"> Permettre à tout individu des communautés de donner son point de vue et ses opinions Construire des relations avec les communautés, en particulier celles potentiellement touchées Partager des informations non techniques Faciliter les réunions avec des prestations PowerPoint, des tableaux magnétiques, des affiches, etc. 	clientèles cibles des services financiers en intégrant les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes-chefs de ménage sur les questions de risques de crédit et de violences sexuelles avant l'implantation des équipements et infrastructure de paiement électronique en milieu rural
Réunion en groupe de discussion (focus group)	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées Construire et tisser de bonnes relations avec les communautés 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet : communautés de base notamment les futures clientèles cibles des services financiers en intégrant les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes-chefs de ménage sur les questions de risques de crédit et de violences sexuelles avant l'implantation des équipements et infrastructure de paiement électronique en milieu rural
Page Facebook du projet	<ul style="list-style-type: none"> Présenter des informations sur le projet et l'état d'avancement de la réalisation du projet Divulguer les documents-cadres environnementaux et sociaux e autres documents pertinents du projet 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement concernées)</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, communes, institutions de banque et microfinances, opérateurs en TIC, entreprises privées, les émetteurs de paiement électronique, etc.)</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet ayant accès à Internet</p>
Brochures du projet	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse sur le projet pour faire un retour régulier d'information et pour présenter l'évolution de la mise en œuvre du projet Information et vulgarisation sur l'offre en produits financiers avant l'implantation du service financier 	<p>Parties prenantes participant à la mise en œuvre</p> <p>Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</p> <p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</p>
Affiches graphiques	<ul style="list-style-type: none"> Informations explicites sur des aspects sensibles Informations explicites sur l'utilisation des produits financiers 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet (femmes-chefs de ménage, groupes vulnérables, personnes peu ou non instruites, personnes vivant avec un handicap visuel)

Méthodes d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
Communiqués Radio – Télé	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser des informations précises sur une période bien déterminée Organiser des émissions radiophoniques avec une possibilité d'organiser une séance de questions-réponses 	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet à l'endroit des communautés de base toutes catégories confondues
Communiqué de presse	Diffuser des informations spécifiques (ex : appels d'offres travaux ou de contrat de prestations, offre promotionnelle de produits financiers, etc.)	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet

4.4. Programme de mobilisation des parties prenantes

L'établissement du Programme de mobilisation des parties prenantes exhaustif avec les objectifs précis et plus détaillé du projet se fera au démarrage effectif.

Le programme préconisé présenté ci-après n'est donné qu'à titre indicatif et servira éventuellement de base de décision :

Tableau 4. Calendrier préconisé de mobilisation des parties prenantes

ACTIVITÉS	RESPONSABLES	CIBLES	CALENDRIER	FRÉQUENCE
Objectif 1 : Assurer que toutes les parties prenantes soient mobilisées				
Élaboration des outils de mobilisation des parties prenantes identifiées en phase préparatoire du projet	UGP	Banque mondiale	Février 2020	Une fois
Information publique sur la préparation du projet	UGP	Toutes les catégories de parties prenantes	Février 2020	Une fois (nombre consultations en fonction de la catégorisation des parties prenantes)
Élaboration et validation du draft PMPP	UGP	BCC, Banque mondiale	Février 2020	Une fois
Objectif 2 : Développement et préparation de la mise en œuvre du PMPP				
Élaboration du programme des activités de mobilisation des parties prenantes	UGP	Toutes les catégories de parties prenantes	À partir de juin 2020 au démarrage	Une fois

ACTIVITÉS	RESPONSABLES	CIBLES	CALENDRIER	FRÉQUENCE
Développement des outils de mobilisation des parties prenantes en phase de mise en œuvre	UGP	Toutes les catégories de parties prenantes	À partir juin 2020	Une fois
Organisation des 1 ^{res} réunions avec les différentes parties prenantes nationales et régionales du projet	UGP	Toutes les catégories de parties prenantes	À partir de juillet 2020	Suivant nombre catégories parties prenantes et le découpage territorial à adopter
Mise en place et opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes (griefs)	UGP	Toutes les catégories de parties prenantes	À partir du lancement effectif du projet	Une fois
Réactualisation du programme de mobilisation des parties prenantes préétabli	UGP	Banque mondiale	Après 6 mois du lancement de la mise en œuvre du projet et tout au long de la durée de vie du projet	Suivant évolution et impératifs du projet
Objectif 3 : Mise en œuvre du PMPP				
Élaboration d'un plan d'Information – Éducation – Communication (IEC)	UCP	Toutes les catégories de parties prenantes	Au lancement effectif du projet	Une fois
Mise en œuvre dans les temps impartis des activités de mobilisation des parties prenantes requises dans le cadre de la composante 1 et des sous composantes	UCP	Les catégories de parties prenantes concernées	À partir du lancement effectif du projet	Avant ou en cours de l'exécution en fonction du planning de mise en œuvre
Mise en œuvre dans les temps impartis des activités de mobilisation des parties prenantes requises dans le cadre de la composante 2 et des sous composantes	UCP	Les catégories de parties prenantes concernées	À partir du lancement effectif du projet	Avant ou en cours de l'exécution en fonction du planning de mise en œuvre
Suivi et évaluation de la mise en œuvre et révision du plan d'Information – Éducation – Communication (IEC) y compris les enquêtes de satisfaction des usagers des produits financiers	UCP	Banque mondiale	Après 6 mois de la mise en œuvre effective du plan IEC	1 (une) fois tous les 6 (six) mois
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	UCP	Banque mondiale	Après 1 an de la mise en œuvre	Une fois par an

ACTIVITÉS	RESPONSABLES	CIBLES	CALENDRIER	FRÉQUENCE
			effective du PMPP	

4.5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la réalisation des activités techniques programmées. Le choix du mode de communication présenté dans le tableau ci-après a été défini à la suite de l'appréhension des pratiques existantes et après consultations des groupes de parties prenantes.

Le projet fera recours à plusieurs moyens de communication :

- Les informations à diffuser aux parties prenantes seront communiquées via des supports écrits.
- Les informations à destination du public seront accessibles via un site web officiel de la BCC ainsi que via les médias.
- Quant aux partenaires techniques, on procèdera par email.

Tableau 5. Choix du mode de communication selon les composantes du projet

Composante du projet	Sous composantes du projet	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Composante 1 Sous-composante 1.1	Automatisation des transactions interbancaires et développement de l'interopérabilité des paiements numériques	Formations thématiques des parties prenantes concernées sur l'opérationnalisation de l'unité ATS+ et du commutateur national de paiement de détail Plan IEC en ATS+ Consistance du renforcement des capacités en services conseil	Atelier de formations en thématiques en fonction des parties prenantes cibles Renforcement de capacités de la BCC et des participants Ateliers de réflexion et de partage d'expériences	2 mois avant le début de mise en place de matériel et logiciels ATS+ À programmer 2 mois avant la mise en opérationnalisation de l'unité ATS+ et de commutation nationale	Personnels compétents des parties prenantes cibles Parties prenantes cibles à définir au sein du CNP	100% des futurs bénéficiaires des ateliers de formation 100% des futurs participants aux renforcements de capacités et aux ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences Des supports de formation en complément des acquis de la formation	Experts spécialisés Coordonnateur de l'UGP Chargé de l'engagement des parties prenantes et en même temps de la communication au sein de l'UGP Formateurs spécialisés
Composante 1 Sous-composante 1.2	Facilitation à l'accès et à l'utilisation des services financiers numériques	Littératie financière et numérique en vue de se rapprocher de l'ensemble de la population, d'accroître la demande et l'adoption de services financiers	Ateliers de formation des réseaux d'agents des points marchands et bancaires	1 an ou 6 mois avant la mise en vigueur des procédures et le lancement des produits financiers	Agents des points marchands, des agents bancaires et non bancaires	100% des points marchands et des points émetteurs de paiement électronique, 100% des employés des institutions financières bancaires et non bancaires appelés à manipuler les logiciels, 100% des responsables des institutions du gouvernement	Formateurs spécialisés Coordonnateur de l'UGP +Chargé de l'engagement et de la mobilisation des parties prenantes et de son pool (Agent régional d'engagement et de mobilisation des parties prenantes et agent local communautaire) au niveau des îles Formateurs spécialisés en littératie financière et numérique

Composante du projet	Sous composantes du projet	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		Vulgarisation des services et produits financiers à fournir suivant les clients potentiels cibles en mettant l'accent sur les besoins des personnes vulnérables, les femmes, les agriculteurs individuels	Spots publicitaires audio et vidéo, émissions audiovisuels de promotion, affiches Réunions publiques et affiche à la Mairie, la Préfecture, aux places publiques et foyers des jeunes et/ou de femmes des localités concernées	À la radio, à la chaîne de télévision nationale, au niveau de la page Facebook et du site web du projet, séances d'animation présentielle à organiser 1 (une) fois par semaine après concertation avec les parties prenantes	Communautés de base, clients potentiels des institutions bancaires, de microfinance, des IFNB, la diaspora, les femmes, les agriculteurs individuels	80% des groupements de personnes ciblées listées dans la colonne précédente	
		Contenu manuel d'utilisation d'applications, de logiciels, pour les réseaux d'agents bancaires, non bancaires et marchands	Ateliers de formation et d'apprentissage Notification à la Radio locale	1 an ou 6 mois avant la mise en vigueur des procédures et le lancement des produits financiers	Personnel compétent des institutions de banques, des établissements financiers et des opérateurs en NTICS	100% du personnel cible listé dans la colonne précédente	Formateurs spécialisés UGP, BCC, CNP
		Renforcement de capacités des organismes étatiques aux paiements gouvernementaux	Ateliers de formation et d'apprentissage	A programmer 6 mois avant l'opérationnalisation du système de paiement	Agents compétents des organismes étatiques concernés	100% du personnel des organismes étatiques cibles	Formateurs spécialisés UGP, BCC, CNP
		Mise à jour et vulgarisation des cadres de réglementation du secteur financier	Ateliers, séances de réflexion et d'animation	A programmer 4 à 6 mois avant la mise en vigueur de chaque réglementation en fonction de l'évolution	Les membres de la CNP et des autres parties prenantes concernées	100% des parties prenantes cibles 80% des communautés de base des femmes,	Assistant technique, UGP, CC, CNP

Composante du projet	Sous composantes du projet	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		Littératie financière et numériques des personnes vulnérables	Campagne de porte à porte	du projet A programmer 1 an ou 6 mois avant la mise en service des produits financiers	Les groupes vulnérables	des agriculteurs individuels, des coopératives agricoles 100% des groupes vulnérables cibles potentiels	Equipe dirigée par un consultant spécialisé en actions IEC
Composante 1 Sous--composante 1.3	Amélioration de la stabilité et de l'intégrité financières	Renforcement de capacités de la BCC et de l'autorité de supervision en approche de supervision basée sur les risques, de l'utilisation de l'application y afférent et de la conception d'outils de supervision supplémentaire, de l'élaboration de rapports réglementaires inviolables automatisés,	Atelier de formation et d'apprentissage, voyage d'étude dans les pays voisins	A programmer 6 mois avant l'opérationnalisation de l'application de supervision bancaire	Personnel compétent de la BCC, membres de l'autorité de supervision et de surveillance	100% des personnes cibles	Conseiller résident, Assistant technique
		Renforcement de capacités de supervision basées sur les risques en matière d'élaboration de plan stratégique de surveillance, de plan de supervision pluriannuel, d'utilisation de la nouvelle BSA, de la définition des missions de l'unité de contrôle du DSB					
		Accompagnement au diagnostic du registre public des risques du crédit (RCPC) et à la mise à disposition de schéma global des niveaux de	Séances de travail en interne avec l'équipe chargée de la gestion du RPRC et des institutions	A programmer en fonction de l'évolution du projet	Personnel compétent de la BCC et des institutions financières	100% des personnes cibles	Assistant technique

Composante du projet	Sous composantes du projet	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		surendettement et des créances improductives Formations thématiques et assistance technique en renforcement de l'intégrité du système financier suivant l'ARN et pour le renforcement de l'analyse financière des transactions douteuses par les banques et la CRF	financières Séances de travail en interne avec la BCC et ateliers de formation thématiques	A programmer en fonction de l'évolution du projet	Personnel des différents secteurs traitant les questions LBC/FT et en analyse des transactions douteuses	100% du personnel cible	Formateurs spécialisés Assistant technique
Composants 1	Phase de construction des infrastructures des alternatifs de distribution des services financiers numériques & Phase de mise en place des applications, plateformes numériques	Plan de Gestion de la main d'œuvre Code de conduite des travailleurs Plan d'action sur la violence basée sur le genre Formations / sensibilisations sur les maladies sexuellement transmissibles	Formation pour la main d'œuvre des entreprises chargées de réaliser les travaux d'implantation des infrastructures Formation sur la violence basée sur le genre, sur les maladies transmissibles, et les droits des enfants pour le personnel des entreprises en charge des travaux	Ateliers de formation à organiser dès notification des entreprises charges des travaux d'implantation à leurs sièges	Main d'œuvre à recruter et à former	100% de la main d'œuvre cible	Experts spécialisés dans la gestion des ressources humaines et en violence basée sur le genre

Il est à noter que cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'état d'avancement de la mise en place du projet. Une description plus détaillée et exhaustive des informations à communiquer, les formats et modes de communication sera développée ultérieurement par le chargé de l'engagement des parties prenantes en même temps responsable de la communication du projet.

4.6. Stratégie proposée pour les consultations

Diverses techniques d'engagement et de mobilisation sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, collecter des informations auprès de ces dernières, les consulter ainsi que pour diffuser les informations relatives au projet.

L'inventaire des techniques de consultation présentées dans le tableau ci-après prend en compte les méthodes de consultation adaptées aux spécificités de chacune des localités concernées et les objectifs de participation des groupes de parties prenantes à consulter.

Tableau 6. Récapitulatif de la stratégie proposée pour les consultations

Composante du projet	Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Composante 1	Révision et réactualisation de l'environnement juridique, réglementaire et institutionnel	Mise en place effective du Conseil National de Paiement	Réunions formelles d'assemblée générale, réunions commissions, réunions publiques	Au démarrage du projet, après promulgation de la loi révisée portant système bancaire dans l'enceinte de la BCC	Membres du Comité National de Paiement	Responsables de la BCC, Coordonnateur de l'UGP, Pôle d'engagement de parties prenantes de l'UGP
	Renforcement des capacités	Formations thématiques (aspects financiers et juridiques)	Atelier de formation de mise en situation sur place au niveau des localités concernées	Après le processus de sélection et les phases de réalisation des travaux	Gestionnaire des systèmes d'exploitation numériques Agents chargés de tenir les points émetteurs de paiement électronique Bénéficiaires potentiels	Formateurs spécialisés en système d'application numérique Pôle d'engagement de parties prenantes de l'UGP Agent de liaison communautaire (ALC) Tiers spécialisés en IEC
	Sensibilisation en Education financière et en	Séances d'éducation financière (notamment	Réunions publiques, pièces théâtrales, porte-à-porte	6 mois avant la mise en marche des équipements et de la	Clientèles potentielles, y compris les femmes, les	Pôle d'engagement de parties prenantes de l'UGP Agent de liaison

Composante du projet	Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	digitalisation	en matière d'ouverture des comptes et procédures d'octroi de prêts, usage des produits financiers)		vulgarisation des produits financiers	agriculteurs individuels	communautaire (ALC) Tiers spécialisé en IEC et en éducation financière
Composantes 1 & 2	Construction des infrastructures	Procédures de gestion de la main d'œuvre Code de conduite des travailleurs Plan d'action sur la violence basée sur le genre Formations / sensibilisation sur la violence basée sur le genre, les maladies sexuellement transmissibles	Formations thématiques, réunion publique d'information au niveau des localités concernées par les travaux d'implantation d'infrastructures	1 à 3 mois avant le lancement des travaux en fonction du nombre de localités concernées	Main d'oeuvre des entreprises charges des travaux Communautés de base au niveau des localités cibles	Ingénieur en BTP Pôle d'engagement de parties prenantes de l'UGP Agent de liaison communautaire (ALC)

4.7. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Pour ne pas marginaliser les groupes vulnérables regroupant les personnes ayant des handicaps physiques, celles âgées ne pouvant pas se déplacer aisément, les femmes-chefs de ménage à faibles revenus, les agriculteurs et agricultrices vivant en zones rurales plus ou moins enclavées, il est préconisé d'aller les consulter personnellement chez eux à travers une campagne de porte-à-porte spécifique. L'objectif est de leur mettre à l'aise dans le but de pouvoir recueillir leurs points de vue et de les aider à faire recours aux services financiers.

Néanmoins si besoin est, spécifiquement pour les personnes âgées et les personnes handicapées, des moyens adéquats seront prévus afin de favoriser leurs participations effectives aux consultations à réaliser. Un véhicule pourrait être éventuellement mis à leur disposition pour faciliter leurs déplacements si les activités de mobilisation se déroulent dans des endroits éloignés de leurs milieux de résidence.

Pour les personnes vivant dans des conditions précaires avec moins de 2100KMF/jour pour une taille moyenne de 6 personnes par ménage, il est également préconisé de faire un porte-à-porte au cas où ils n'osent pas intervenir lors des réunions publiques.

S'agissant des femmes, il est approprié de les réunir en focus groups plutôt de petite taille à chaque étape du projet pour pouvoir parler librement des aspects se rapportant à leur quotidien et sur des questions les concernant

spécifiquement, notamment la violence basée sur le genre en phase d'implantation des infrastructures au niveau de leurs villages respectifs.

4.8. Calendrier

Le calendrier ci-dessous indique les dates et les lieux où les différentes activités de mobilisation des parties prenantes, notamment des réunions de coordination, des consultations des communautés locales concernées par le projet, des communications, des ateliers de réflexion, de formation, de partage d'expériences seront menées et le planning prévisionnel en cohérence avec la mise en oeuvre du projet. Le calendrier sera mis à jour et réactualisé au démarrage effectif du projet après validation par la BM et la partie comorienne.

Tableau 7. Stratégie de consultation suivant le cycle du projet

Activités	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilités
PHASE DE PRÉPARATION DU PROJET					
Réunion d'échanges et de travail entre la partie nationale et le Partenaire technique et financier pour préparer les conditions préalables de décaissement	Préparation des documents du projet (PAD, document du projet, accord de financement)	Rencontres avec les autorités compétentes Ateliers de travail	Bureau de la Banque mondiale aux Comores Ministère des Finances Avril-Mai 2020	Gouvernement de l'Union des Comores BCC	Accords et finalisations des documents et des instruments pertinents
Consultations pour la phase de préparation du projet	Présentation de l'objectif et de la consistance du projet par composante, Appréhension des attentes, préoccupations et suggestions émanant des parties prenantes	Entrevues avec les parties prenantes clés Focus groupes	Bureau de la Banque mondiale aux Comores Communautés, mairies et potentiellement concernées dans les trois îles Sièges des ministères / agences du gouvernement Février 2019	Communautés et mairies potentiellement concernées au niveau des trois îles Points focaux des institutions de banques, des établissements financiers, coopératives agricoles, organismes étatiques, Organisations de la société civile au niveau national, régional et local qui travaillent sur l'autonomisation des femmes, les groupements des entreprises privées	Mener des consultations inclusives pour la prise en compte des préoccupations des différentes parties prenantes dans les différents documents de conception et de préparation du projet

Activités	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilités
Préparation des outils de sauvegarde environnementale et sociale de la phase de préparation	Préparation des outils environnementaux et sociaux (plan de mobilisation des parties prenantes, plan d'engagement environnemental et social, plan de gestion de la main d'oeuvre)	Réunions publiques restreintes Rencontres avec les parties prenantes Focus groupes	Siège des institutions de banques et des établissements financiers Siège des organisations coopératives et des sociétés civiles Sièges des organismes étatiques Certaines localités isolées Février 2020	Communautés et mairies potentiellement concernées par le projet au niveau des trois îles Points focaux pertinents des échantillons de parties prenantes rencontrées (institutions de banques, établissements financiers, organisations patronales, organisations de la société civile au niveau national, régional et local qui travaillent sur l'autonomisation des femmes entrepreneures et des femmes-chefs de ménage à faibles revenus, les agriculteurs)	Finalisation des instruments de sauvegarde sociale requis afin de prendre en compte les préoccupations, intérêts et priorités des différentes parties prenantes, notamment celles potentiellement touchées par le projet ainsi que celles qui influencent la réussite du projet
PHASE D'EXÉCUTION DU PROJET					
Mise en œuvre des instruments de sauvegarde sociale (Plan de mobilisation des parties prenantes, plan de gestion de la main d'œuvre)	Information sur le déroulement du projet, l'implantation des infrastructures, des équipements, la vulgarisation des produits financiers, la mise en place et la mise en opérationnalisation du système de paiement du point de vue pratique	Réunions publiques Ateliers d'information Formations pertinentes visant la communauté, les femmes et les travailleurs Focus Groupes Entrevues avec les parties prenantes clés Porte-à-porte pour les ménages et groupes vulnérables	Places publiques localités concernées Consultations itératives dès la phase de préparation des instruments et tout au long le cycle d'exécution du projet	Communautés et mairies potentiellement concernées au niveau des trois îles Points focaux pertinents de chacune des parties prenantes (institutions de banques, établissements financiers, organisations patronales, organisations de la société civile au	Mise en oeuvre effective des instruments de sauvegarde sociale en incorporant les préoccupations, intérêts et priorités des différentes parties prenantes,

Activités	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilités
				niveau national, régional et local qui travaillent sur l'autonomisation des femmes entrepreneures et des femmes-chefs de ménage à faibles revenus, les agriculteurs)	
	Information sur les risques de VBG et de MST en phase d'implantation des infrastructures, des équipements de paiement monétique au cours de la mise en œuvre du projet et les mesures d'atténuation	Ateliers d'information Formations pertinentes visant la communauté, les femmes et les travailleurs Focus Groupes Entrevues avec les parties prenantes clés Porte-à-porte des femmes	Salons privés des communes et districts concernés Lieux publics pour les formations Dès le début du projet et tout au long de la mise en œuvre du projet	Communautés et mairies potentiellement concernées au niveau des trois îles Travailleurs des entreprises chargées des travaux Groupements ou associations de femmes Organisations de la société civile travaillant dans les domaines de la VBG et l'autonomisation de femmes	Finalisation du Plan contre la violence basée sur le genre
Mise en place effective des points émetteurs de paiement monétique	Éducation financière et en digitalisation	Ateliers d'information Réunions publiques Formations pertinentes visant ceux qui vont tenir les points marchands et ceux qui vont assurer l'émission de paiement monétique Éducation des femmes et des groupes vulnérables	Places publiques des localités concernées Sièges sociaux, lieux de résidence ou de travail des parties prenantes cibles	Communautés et mairies potentiellement concernées Points focaux pertinents des parties prenantes cibles Juristes spécialisés en aspects financiers	Mise en place effective des points émetteurs de paiement monétique, des points marchands et usage optimal des produits financiers par l'ensemble des utilisateurs potentiels

Activités	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilités
		Focus groupes Entrevues avec les parties prenantes clés Porte-à-porte des ménages vulnérables		Groupements ou associations de femmes Organisations de la société civile	
Constructions des infrastructures	Sensibilisation et formations sur l'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement	Ateliers d'information Formations pertinentes visant la communauté, les femmes et les travailleurs Porte-à-porte des ménages vulnérables	Localités concernées Places publiques des localités concernées Consultations itératives de la préparation de la formation et sensibilisation et tout au long le cycle d'exécution du projet	Travailleurs et personnel des entreprises de BTP et de mise en place d'application et de système d'exploitation numériques Communautés et mairies potentiellement concernées Points focaux pertinents de chaque partie prenante	Activités de sensibilisation et formations touchant les domaines visés
PHASE DE SUIVI –ÉVALUATION					
Suivi de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde sociale du projet	Mise en œuvre des instruments de sauvegardes	Entrevues avec les parties prenantes clés Enquêtes ou focus groupes auprès des utilisateurs et promoteurs des services financiers mis en place Porte-à-porte des ménages et groupes vulnérables	Localités concernées réellement par le projet de mise en place des équipements et d'opérationnalisation des produits financiers vulgarisés Dès le début de la mise en place des instruments de sauvegardes et tout au long le cycle d'exécution des instruments	Communautés et personnes impactées/affectées Travailleurs et personnel des entreprises de BTP et de mise en place des applications, plateformes numériques Groupements ou associations de femmes Autres parties prenantes cibles	Consultations itératives pendant la mise en œuvre Actualisations des instruments de sauvegarde si nécessaire

Activités	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilités
Évaluation de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde sociale	Évaluation de la finalisation de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde	Entrevues avec les parties prenantes clés Enquêtes ou focus groupes auprès des utilisateurs et promoteurs des services financiers mis en place Porte-à-porte des ménages et groupes vulnérables	Localités réellement concernées par la mise en œuvre du projet À la fin du cycle d'exécution des instruments de sauvegarde sociale	Communautés et personnes utilisant les produits financiers vulgarisés Travailleurs et personnel des entreprises de BTP et des sociétés mettant en place les applications et les plateformes numériques Groupements ou associations de femmes Autres parties prenantes cibles	Évaluation générale de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde sociale

4.9. Retour des consultations publiques effectuées

Le tableau porté à la page suivante résume la tenue et la consistance des consultations à la suite de la présentation sommaire du projet.

Elles mettent essentiellement en exergue les préoccupations, les attentes et les suggestions des parties prenantes consultées. Les consultations ont permis de constater que les parties prenantes sont intéressées par le projet et espèrent que les objectifs seront atteints. Les populations cibles futures clientèles des institutions de banque et de microfinance, des institutions financières non bancaires ont souligné l'importance du projet de déploiement des services financiers en milieu rural, dans l'amélioration de leur quotidien. D'après toutes les parties prenantes, le projet sera bénéfique à tous les niveaux. Il permettra non seulement de développer les initiatives locales, mais aussi de créer des opportunités d'emplois, d'initier les ménages à une bonne gestion financière, d'atténuer les difficultés d'accès aux endroits un peu reculés.

Tableau 8. Récapitulatif des préoccupations, attentes et suggestions des échantillons de parties prenantes consultées

PARTIES PRENANTES CONSULTÉES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
SECRETARIAT GENERAL DES FINANCES	<p>En matière de communication, éviter de répliquer des méthodes qui ne sont pas adaptées au contexte du pays. Mettre plus en exergue les avantages à enregistrer au niveau des zones et les parties prenantes cibles</p> <p>Problème de vulgarisation des textes réglementaires et légaux. De préférence, à vulgariser au niveau de l'ensemble du territoire</p>	<p>Faire impliquer davantage l'État dans le suivi de la mise en œuvre du projet</p> <p>Associer toutes les parties prenantes aux étapes charnières du projet</p> <p>Prendre en considération toutes les préoccupations des parties prenantes à la réalisation de la campagne d'éducation financière</p>	<p>Prévoir une meilleure collaboration entre l'équipe chargée de la gestion du projet et le secrétariat général qui assure la gestion fiduciaire</p> <p>Tenir informé le secrétariat général de l'état d'avancement du projet en temps réel en précisant les défis à relever et surtout les points de blocage pour mieux anticiper et faire évoluer le projet dans les meilleurs délais</p> <p>En termes de mesures incitatives, répliquer et adapter les acquis du projet RCIP4 qui a fourni gratuitement à toutes les communes des ordinateurs et une connexion gratuite la 1^{re} année</p> <p>Mener une campagne d'IEC en éducation financière assez intense dans le cadre de ce projet pour mieux vulgariser les produits financiers proposés</p>
ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES BANQUES ET ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	<p>L'importance non négligeable des coûts d'investissement initiaux requis d'harmonisation du système de paiement monétique</p> <p>L'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique ainsi que le faible taux de desserte en milieu rural constitueront un blocage au bon fonctionnement des GAB et autres équipements</p> <p>Problème lié à l'instabilité de la connexion qui risque de compromettre la promotion de ce système de paiement monétique</p>	<p>Le processus d'harmonisation du chéquier doit être accéléré dans la mesure du possible afin de mesurer le degré d'implication des parties prenantes à la mise en place du nouveau système préconisé</p> <p>Analyser le système de rémunération des intermédiaires financiers qui est pour le moment peu rentable</p> <p>Nécessité d'une remise à niveau et de renforcement de capacités des ressources humaines en matière de pratiques et d'avancées technologiques</p> <p>Meilleure coordination des actions de toutes les parties prenantes par la Banque Centrale</p> <p>Accompagnement des institutions de banque et des institutions microfinance dans le déploiement des équipements</p>	<p>Mener des actions de sensibilisation bien adaptées aux usagers potentiels des localités cibles et aux produits à vulgariser. Il faut arriver à justifier que les idées préconçues ne sont pas bien fondées</p> <p>Réfléchir à l'accompagnement des parties prenantes de manière à atteindre les objectifs escomptés</p> <p>Promouvoir un système optimal de rémunération des intermédiaires financiers</p> <p>Les agents des points d'accès multiples assurant les transactions et les différentes opérations doivent être capables de fournir tous types de services pour toutes les institutions de banques. Ils doivent bénéficier de formation de manière à pouvoir répondre à toutes les attentes des usagers</p> <p>La nécessité ultime d'une campagne de sensibilisation qui doit être adaptée aux usagers des localités cibles</p> <p>En termes d'équipements, il sera plus pratique de prévoir un seul TPE par point d'accès permettant d'effectuer toutes</p>

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
		Implication des autorités compétentes pour favoriser l'utilisation des produits. Les factures d'eau et d'électricité, d'abonnement internet, des frais de douanes pourront être éventuellement payées à travers le système de « mobile-banking »	opérations, quelle que soit l'institution de banque de l'utilisateur du service bancaire. Il faut arriver à produire sur place les cartes bancaires afin de mutualiser les charges et les coûts d'investissement Mise en place d'un réseau assez dense de points d'accès et recours à l'utilisation de TPE dernière génération
TRESORERIE GENERALE DES COMORES	Problématique de la réticence du Comorien lambda aux changements Non implication réelle du Trésor dans le processus de mise en place prochaine du Conseil National de Paiement Manque de coordination entre les organismes étatiques Problème de lourdeur des procédures de paiement Non-sécurisation des recettes de l'État et circuit assez	Implication inclusive des parties prenantes dans la mise en place du Conseil National de Paiement. Concrétisation du projet en vue d'améliorer la sécurisation des recettes de l'Etat et pour que l'AGID et le Trésor soit à un même niveau d'information	Bien sensibiliser tous les organismes étatiques à la mise en place de la plateforme
UCCIA	Les banques ne sont pas à la hauteur des attentes des opérateurs économiques, des entrepreneurs potentiels, des coopératives de producteurs et d'exportateurs de produits de rente. Polémique des créances douteuses. Manquement de la BCC en termes de suivi et surveillance des institutions de banque et de microfinance.	Renforcer les capacités de la BCC pour bien assumer le rôle de gendarme des banques et des institutions microfinance L'UCCIA voudrait qu'on les implique davantage pour que toutes les conditions soient propices au lancement et au développement des affaires	En termes de dispositif de mécanisme de gestion des plaintes, le comité à mettre en place ne doit pas être présidé par la BCC, mais par une entité neutre Mener des actions de sensibilisation assez intenses autour des relations du métier

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
TELMA	<p>Ils n'ont pas été associés à la révision et la réactualisation de la loi-cadre relative au système bancaire</p> <p>Les problèmes de déploiement du mobile banking sont beaucoup plus liés à l'opérationnel, un peu moins les aspects de régulation</p> <p>La prédominance de la monnaie en main qui empêche le développement des services de mobile banking</p> <p>Faible ampleur du marché de mobile banking</p>	<p>S'il sera encore possible de revoir avec toutes les parties prenantes la loi-cadre avant de la promulguer.</p> <p>Accompagnement des institutions financières et les opérateurs de NTICs dans le déploiement du mobile banking.</p> <p>L'État doit favoriser les conditions de lancement des services de mobile banking</p> <p>Plus de transparence des processus de mise en place du nouveau système de paiement</p> <p>Intense campagne de sensibilisation pour apprendre à la clientèle potentielle comment utiliser les produits</p> <p>Etudier les possibilités de coupler éventuellement les services e-gov avec les nouveaux services de paiements électronique</p>	<p>L'éducation des usagers des services est d'une importance capitale pour la réussite du projet.</p> <p>L'État pourrait accompagner l'ensemble de parties prenantes en exigeant à ce que les paiements des factures d'électricité, d'eau, les frais de douanes soient payés par voie monétique</p> <p>Il sera plausible de focaliser les efforts à la fidélisation des clients avant de lancer une multitude de services financiers</p> <p>Associer TELMA à toutes les étapes de réflexion et de prise de décision</p> <p>Privilégier les partages d'expériences et organiser des voyages d'études avant de répliquer les pratiques des autres pays africains</p> <p>L'État ne doit pas faire une exclusivité en termes d'opérateur spécialisé en mobile banking</p> <p>Accompagnement de l'État dans les efforts de mise en place des services e-gov</p>
DIASPORA	<p>Problèmes du système de micro-crédit qui répond beaucoup plus aux attentes des riches contrairement à l'objectif initial d'épauler les défavorisés</p> <p>Non-accompagnement de l'État de la diaspora dans ses relations avec les institutions financières</p> <p>Difficultés de la diaspora à rapatrier les fonds collectés en France à l'issue des tontines</p> <p>Problèmes de sécurisation des fonds investis</p>	<p>Mesures explicites à formuler par l'État comorien permettant de faire les transferts des fonds des tontines de manière formelle</p> <p>Réfléchir à des packs de services adaptés et en faveur de la diaspora</p> <p>Concertation de l'État des mesures appropriées sur le long terme avec la diaspora. Les conditions de paiement électronique doivent favoriser les investissements en matière de développement</p> <p>Concrétisation du projet et mise en application des textes réglementaires</p>	<p>Mobiliser et sensibiliser les femmes d'abord ainsi que les organisations féminines avant de sensibiliser les autres catégories des communautés de base</p>
MAISON DES ORGANISATIONS DES SOCIÉTÉS CIVILES	<p>Problèmes de vulgarisation et de mise en application des textes réglementaires après sa promulgation</p> <p>Problème de repli identitaire qui</p>	<p>Il faut assurer la continuité des activités et la pérennisation des services de paiement mis en place après la clôture officielle du projet</p>	<p>Mener une campagne de sensibilisation pour un changement de comportement</p> <p>Par souci d'objectivité, confier la sécurisation et le suivi du bon fonctionnement du dispositif mis en place par des initiatives privées</p>

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
		La plateforme des sociétés civiles de l'île d'Anjouan aimerait être invitée à être membre à part entière du Conseil National de Paiement Le système ne doit pas être politisé afin de garantir une bonne réussite du projet	Mutualiser les charges de fonctionnement pour pérenniser le système de paiement mis en place
UNION DES COOPÉRATIVES DE LA FILIÈRE RENTE	Problème majeur des coopératives à pouvoir bénéficier de crédits Incapacités des coopératives à rembourser les prêts contractés à défaut de notions de base en matière de montage d'un business plan sommaire, de détermination du fonds de départ et de gestion financière appropriée Les garanties demandées par Union des Sanduk valent plus qu'il ne faut En termes d'appartenance à des coopératives, seulement 70% des producteurs adhèrent, rendant disparates les pratiques et demandes de financement	Un accompagnement des coopératives est requis du point de vue éducation financière	En termes de gestion des plaintes, ils suggèrent de régler en interne et à l'amiable les plaintes soulevées par les membres des coopératives avant de les faire remonter à une autre instance proposée dans le cadre du projet
COMMUNAUTÉS DE BASE DU VILLAGE DE CHAOUENI	L'instabilité de la fourniture en énergie électrique et en connexion doit être résolue avant la mise en œuvre du projet Les conditions d'ouverture des comptes personnels au niveau des établissements de microfinances sont compliquées. L'irrégularité du paiement des salaires des fonctionnaires ne leur permet pas de contracter des prêts. Arriver à résoudre ce problème suscitera davantage l'inclusion financière du Comorien lambda Il plaira à tous de contracter un prêt, mais ils ont peur de prendre des risques	Faciliter dans la mesure du possible les procédures d'octroi de prêts en prenant le contexte local de l'île ciblée La nécessité de mener une action d'IEC en éducation financière et en digitalisation Réfléchir au délai de remboursement des prêts	Les réunions de formation sont les plus appropriées pour mobiliser les citoyens lambda à changer de vision et de comportement. L'idéal serait de les organiser au niveau des places publiques Commencer par sensibiliser d'abord les femmes avant de continuer avec les autres L'État doit accompagner l'Union des Sanduk dans ses efforts de se rapprocher des citoyens lambda résidant en milieu rural

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
REPRÉSENTANTES DES FEMMES-CHEFS DE MÉNAGE	Les femmes-chefs de ménage n'osent pas prendre le risque de faire des prêts au vu de l'irrégularité de leurs sources de revenus	La mise en place de ce genre de système de paiement va leur éviter de faire des déplacements. Ce qui va leur permettre de faire des économies. Elles aimeraient que des GAB soient installés au sein de leur village pour éviter d'aller à Mutsamudu ou à Domoni	Une éducation financière des femmes-chefs de ménage résidant en milieu rural sera primordiale pour assurer cette inclusion financière
PLATEFORME DES FEMMES ENTREPRENEURS	La non-implication de la plateforme dans les activités de mobilisation antérieurement organisées par la BCC Le niveau de digitalisation n'est pas pareil en ville et en milieu rural S'agissant de la gestion des risques de crédit, ce sont les petits opérateurs qui supportent les charges de ceux qui sont fortunés Les femmes sauront-elles gérer à bon escient les fonds contractés ?	Formation des femmes entrepreneurs à pouvoir se lancer sur le plan business Elles souhaitent vivement le déploiement des services financiers vers le milieu rural pour faciliter le quotidien des mamans	La plateforme peut influencer pour que les objectifs du projet se cadrent bien avec les attentes des femmes aspirant à évoluer dans l'entrepreneuriat Elles pourront s'impliquer activement dans la communication que ce soit en termes d'éducation financière qu'au niveau de la digitalisation Les plaintes des parties prenantes devront dans la mesure du possible se faire par téléphone
MODEC (MOUVEMENT DES ENTREPRISES COMORIENNES)	Les lois promulguées ne sont pas appliquées convenablement. Les banques refusent de les faire appliquer. Rien n'est fait pour améliorer le climat social, la situation des affaires	Que l'État prenne et respecte ses engagements Accéder pleinement au financement à un taux moindre Accompagnement du secteur privé à se prémunir de crédits douteux	La BCC doit réguler la gestion des risques de crédit Les problèmes de sécurisation foncière doivent être aussi considérés Mettre en avant lors des actions de sensibilisation et de mobilisation les avantages que chaque usager pourra bénéficier des produits à vulgariser Gérer les plaintes à travers un site à gérer par le Conseil National de Paiement Privilégier les dialogues entre les établissements financiers et le secteur privé
COMMERÇANTS INFORMELS D'HABILLEMENT	Limitation des devises à ramener pour se réapprovisionner à l'étranger	Concrétisation du projet pour qu'ils puissent effectuer leurs achats à l'étranger à l'aide des cartes bancaires des Comores Revoir à la baisse le taux d'intérêt et les garanties nécessaires	Considérer les avis de ceux qui exercent dans le secteur informel si possible Accompagnement à évoluer dans le formel en leur donnant une formation en éducation financière

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
		Pouvoir faire un placement bancaire pour fructifier leurs économies afin de faire évoluer leur business Doter des marchés informels de points marchands de paiement électronique	Mise à leur disposition après ouverture d'un compte personnel d'un conseiller financier
BANQUE DE DÉVELOPPEMENT DES COMORES (BDC)	L'APBEF n'est pas à la hauteur de leurs attentes pour les accompagner Les résultats sont mitigés après la mise en place du 1 ^{er} money mobile banking. Les retombées financières étaient insignifiantes par rapport aux dépenses initiales de lancement et de déploiement du système de paiement Elle n'avait pas bénéficié d'aucune assistance financière ou morale par les bailleurs de fonds dans la mise en place de HOLO banking. Risque de suspendre le service HOLO Banking au vu de ces résultats mitigés Les banques sont frileuses	Promouvoir la mutualisation des moyens pour booster réellement l'inclusion financière Bénéficier d'une assistance dans la mise en place d'un système pareil	Faire une campagne de porte-à-porte pour se mettre au contact du marché potentiel. Système à promouvoir aussi bien en milieu urbain que rural Tenir compte des expériences et acquis des autres pays
SNPSF	Non-sécurisation des opérations effectuées actuellement Mise en place antérieure de TPE de l'ancienne génération non concluante cause des coupures récurrentes du courant électrique et de l'instabilité de la connexion Désuétude du SIG exploité par SNPSF Problèmes de moyens pour développer les agences existantes et assurer la proximité La SNPSF a la volonté, mais ne dispose pas de moyens pour faire face au changement escompté	Bénéficier d'une assistance financière pour être au même niveau que les autres établissements financiers Appui à la formation du personnel actuel en plus de l'apport en fonds propres	Appui à l'investissement pour basculer vers le nouveau système Alléger de manière optimale les procédures d'ouverture de compte et les conditions d'octroi de prêts Trouver les bons arguments pour mettre en confiance les agriculteurs

PARTIES PRENANTES CONSULTEES	PRÉOCCUPATIONS	ATTENTES	SUGGESTIONS
UNION RÉGIONALE DES SANDUK D'ANJOUAN	Installations peu standardisées pour suivre l'évolution de la digitalisation en milieu rural Problèmes d'instabilité de la connexion soulevés Niveau académique extrêmement faible du personnel de l'Union des Sanduk Vitesse de progression du personnel assez faible La mise à disposition des fonds de garantie va inciter les contractants de prêts à ne pas apurer leurs dettes	Demande à être appuyé fortement du point de vue technique pour faire face au changement La digitalisation ne doit pas être totale en milieu rural.	La digitalisation doit se faire au fur et à mesure afin d'éviter les journées de panne Privilégier la communication en présentiel en organisant des réunions au niveau des places publiques tout en communiquant via les médias modernes Juste se focaliser sur les principes de base d'utilisation des produits à vulgariser Répliquer les acquis du projet financé par l'AFD Prévoir des crédits de type productif

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis par un responsable de la mobilisation des parties prenantes. Les Responsables du projet examineront et analyseront minutieusement ces commentaires. Les décisions prises y afférentes devront être approuvées par le Coordonnateur du projet. Un feedback devra être aussi effectué auprès des parties prenantes concernées.

4.10. Examen des commentaires

Lors des consultations publiques, des commentaires oraux sur les démarches de révision et la mise en application des lois-cadres promulguées, les polémiques suscitées par le repli identitaire par île, la non implication des femmes dans la réflexion et la prise de décision pouvant influencer l'intégration et l'inclusion des parties prenantes des îles d'Anjouan et de Mohéli au niveau du Conseil National de Paiement, l'implication partielle du Ministère des Finances chargé du secteur bancaire dans le suivi à défaut d'un système de reporting approprié de la part de la BCC, l'assistance technique que bénéficiera uniquement la SPNSF, l'appréhension par rapport aux choix des localités bénéficiaires de la mise en place des équipements et des points de vente interconnectés. Il leur a été expliqué que leurs commentaires seront transmis aux concepteurs du projet pour examen. La restitution des retours et des décisions finales prises par rapport à ces commentaires aura lieu au démarrage du projet au cours des premières activités de mobilisation au sein du Conseil National de Paiement et à travers les réunions publiques à organiser au niveau des chefs lieu de communes voire au niveau des localités concernées par le déploiement des points d'émetteurs de paiement électronique.

Quant à la prise en compte des commentaires, préoccupations et attentes des parties prenantes, la BCC a, à ce stade du projet, revu la liste des membres représentés au niveau du Conseil National de Paiement. Elle a accepté les sollicitations des associations et plateformes de femmes et de sociétés civiles des îles d'Anjouan et de Mohéli à intégrer ledit conseil. Par ailleurs, la BCC a considéré les préoccupations et attentes des parties prenantes dans la redéfinition des activités à réaliser déjà au stade de préparation du projet. Par contre, les préoccupations exhortées par l'ensemble des parties prenantes liées à la révision de la loi cadre relatif au système bancaire doivent être prises en considération par la BCC avant son examen et sa validation par l'Assemblée Nationale. A la mise en vigueur du projet, un atelier d'information doit être organisée par la BCC rassemblant les représentants des parties prenantes concernées afin d'intégrer leur point de vue.

Répondant aux attentes évoquées par les parties prenantes, suivant l'analyse de leurs pertinences :

- Le Gouvernement de l'Union des Comores à travers le Ministère chargé du secteur bancaire a exhorté sa volonté de s'impliquer dans le suivi de la mise en œuvre du projet. Il implique par contre à l'UGP et la BCC d'améliorer le système de coordination et de reporting de l'état d'avancement du projet en mettant en accent les points de blocage pour une meilleure réactivité dans les temps impartis
- L'assistance technique ne doit pas se limiter juste au niveau de la SPNSF, les consultations publiques ont mis en exergue l'importance d'accompagner financièrement et techniquement les institutions financières et plus particulièrement les microfinances. L'inclusion financière ne sera réelle sans cette mesure.
- L'UGP priorisera le choix des localités à doter d'équipements et de points de vente interconnectés à la lumière des issues des ateliers de réflexion et des consultations publiques à organiser dans ce sens au niveau communal

Concrètement, l'UGP est le garant du suivi de la prise en compte de ces recommandations et est tenu de faire un reporting dans le PMPP réactualisé. Il est à noter que lorsque les commentaires d'un intervenant d'une partie prenante donnée ne sont pas pris en compte dans ce document final, une explication sera donnée (oralement ou par écrit) et documentée dans le rapport pour le processus de consultation / procès-verbal de la réunion.

4.11. Phases ultérieures du projet

Conformément aux NES 10, toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables et défavorisés ainsi que les communautés de base des localités concernées par la mise en œuvre du projet seront tenues au courant de l'évolution du projet, notamment de la performance environnementale et sociale de celui-ci, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes par voie de rapport au moins une fois par an à transmettre à un agent local d'engagement et de mobilisation communautaires qui transmettra.

L'UGP est amené à produire et transmettre d'autres rapports de synthèse de transition d'une étape à une autre (par exemple de la phase d'études à celle de la phase d'implantation des infrastructures, de la mise en opérationnalisation des produits à celle de suivi de la mise en œuvre d'autres documents d'ordre environnemental et social du projet et durant les périodes critique.

Lorsque de changements importants apportés au projet pourraient générer des risques et effets supplémentaires plus conséquents, plus particulièrement pour les parties susceptibles d'être touchées par le projet, l'UGP informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera à nouveau sur les mesures d'atténuation correspondantes. Elle publiera un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

5. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Ressources

Le chargé de l'engagement et de mobilisation des parties prenantes de l'UGP, en même temps en charge de la communication est le responsable du volet mobilisation. Il sera appuyé par un pool d'agents d'engagement de parties prenantes recrutés à mi-temps qui vont le relayer au niveau des 3 catégories de parties prenantes des 3(trois) îles. En fonction des besoins, il bénéficiera de l'accompagnement d'un tiers spécialisé en sauvegarde sociale.

Le budget relatif à l'organisation des réunions, des consultations publiques périodiques, des ateliers et des stages de formation et de partage d'expériences, des actions d'IEC et de sensibilisation, des événements cérémoniaux sera inclus dans le budget global du projet. A ce stade d'élaboration du PMPP avancé et en se basant sur les coûts de réalisation des activités de mobilisation organisées entre 2016 et 2018 dans le cadre du projet RCIP4 financé par la Banque mondiale, mais sans toutefois être exhaustif, le budget prévisionnel de mise en œuvre du PMPP (étalé sur 3ans) est estimé à environ **SIX CENT QUATRE VINGT DOUZE MILLE US DOLLARS (692 000\$)**.

Tableau 9. Budget prévisionnel de mise en œuvre du PMPP (estimé pour la durée de vie du projet)

Activités de mobilisation susceptibles à être organisées	Nombre estimatif	Coût unitaire estimatif (en €)	Estimation coût total (en €)	Estimation coût total (en \$)
Ateliers de réflexion et d'information d'envergure nationale	4	10 000	40 000	42 829
Réunions techniques thématiques périodiques du CPN	12	1 000	12 000	12 849
Réunions publiques au niveau des localités concernées	360 ¹	250	90 000	96 366
Consultations publiques périodiques des parties prenantes	29	300	8 700	9 315
Ateliers de formation des personnels des institutions financières	4	21 500	86 000	92 083
Ateliers de formation des travailleurs (procédures de gestion des travailleurs, code de conduite, aspects VBG, SST	2	9 000	18 000	19 273
Ateliers d'échanges d'expériences entre les institutions bancaires et microfinances	4	9 000	36 000	38 546
Sensibilisation à la littéracie financière (tous milieux confondus)	Forfaitaire	21 500	21 500	23 021
Sensibilisation à la digitalisation en milieu rural	Forfaitaire	21 500	21 500	23 021
Elaboration et réactualisation d'un plan d'actions IEC	2	30 000	60 000	64 244
Campagne porte à porte des groupes vulnérables	Forfaitaire	9 000	9 000	9 637

¹ Nombre estimé sur la base du nombre total de communes au niveau des 3 îles

Activités de mobilisation susceptibles à être organisées	Nombre estimatif	Coût unitaire estimatif (en €)	Estimation coût total (en €)	Estimation coût total (en \$)
Voyages d'étude des futurs utilisateurs des logiciels d'exploitation	1	58 000	58 000	62 102
Evénements festifs (cérémonie inaugurale, autres manifestations)	4	20 000	80 000	85 658
Mobilisation d'experts multidisciplinaires	8	2 000	16 000	17 132
Prestations de suivi de mise en œuvre du PMPP	3	30 000	90 000	96 366
TOTAL GENERAL ESTIME			646 700	692 441

Il est à noter que **ce budget prévisionnel a été estimé à titre illustratif et doit être adapté au contexte après la mise à jour exhaustive des activités techniques permettant de définir de manière précise les activités de mobilisation requises ainsi que les coûts y afférents.**

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Toutes les activités liées à la mobilisation des parties prenantes doivent être élaborées par l'UGP du projet, mais doivent être par la suite approuvées par la Direction générale de BCC. Cette dernière oriente la stratégie de la mobilisation des parties prenantes et supervise l'exécution des activités prévues.

Plus spécifiquement, le pôle d'engagement et de mobilisation des parties prenantes de l'UGP aura comme mission (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) le coaching du pool des agents d'engagement et de mobilisation des 3(trois) catégories de parties prenantes (iii) l'élaboration, la conduite et le suivi de la mise en œuvre du Plan de mobilisation (iv) la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback sur les activités du projet. Il tissera et maintiendra aussi les relations et les contacts permanents avec les parties prenantes et les partenaires techniques.

À cet effet, il doit maîtriser les techniques participatives d'engagement de parties prenantes, de communication, avoir de solides expériences en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'un plan IEC, et être familier avec les réglementations en vigueur au niveau de l'Union des Comores.

Au niveau local, les agents locaux communautaires de mobilisation par commune relayeront les informations de l'UGP et de chaque composante. Ils appuieront les agents d'engagement de parties prenantes à organiser les réunions formelles, thématiques et publiques dans les communes et localités concernées par le projet.

Pour gérer les parties prenantes et la mise en œuvre de leurs activités, une base de données, retraçant les missions et attributions, les responsabilités, les objectifs et résultats attendus, les réalisations conformément au programme de mobilisation, sera créée. Elle sera gérée par le chargé de l'engagement et de la mobilisation des parties prenantes (rattaché à l'UGP au même titre que le responsable de la passation des marchés (RPM) et celui administratif et financier (RAF)), de manière systématique, en fonction de l'état d'avancement des activités techniques et de mobilisation.

6. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Un mécanisme de gestion des plaintes plus ou moins sommaire a été mis en place au sein de la BCC de manière temporaire au cours de la première phase de préparation du projet. En étant sommaire, les plaintes et doléances en relation avec le projet ont été recueillies de 3 (trois) manières : (i) de manière verbale après une rencontre directe avec le plaignant (ii) par téléphone en appelant directement les responsables de la BCC, (iii) par lettre officielle à adresser au directeur de la BCC. Cependant, celles enregistrées verbalement sont seulement tenues dans un registre de doléances. Et aucune des doléances n'a été traitée de manière formelle.

En ce qui concerne le processus participatif et inclusif de gestion des plaintes à prévoir, le projet mettra en place en plus du Conseil national de paiement (CNP) sur le plan technique, un **comité de gestion de plaintes (CGP)** qui

sera rattaché à ce conseil pour répondre dans les meilleurs délais aux préoccupations et plaintes des 3 (trois) catégories de parties prenantes. La composition définitive du CGP sera définie ultérieurement après consultation du Conseil National de Paiement auquel ce dernier sera rattaché. Cette structure sera instituée après l'opérationnalisation du CNP.

En étant neutre, il sera présidé et coordonné par l'UGP, à travers son coordonnateur qui est relayé par l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes de l'UGP. Le comité de gestion des plaintes comprend en son sein un sous-comité de gestion qui servira d'organe de traitement des plaintes de première instance.

Ce **sous-comité de gestion de plaintes (SCGP)** jouera les rôles de l'organe de 1^{re} instance de traitement et de résolution des plaintes et des griefs. Il regroupe en plus de l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes, 1 (un) représentant par catégories des parties prenantes, 1 (un) représentant des sociétés civiles, 1 (une) représentante des associations locales de femmes impliquées dans le développement, 1 (un) ou (une) représentant (e) des personnes vulnérables, 3 (trois) agents de liaison communautaire par île qui assurent la collecte et l'enregistrement des plaintes au niveau régional. Le SCGP sera mis en place en même temps que le CGP.

Les plaintes qui ne pourront pas être traitées et résolues par le sous-comité de 1^{re} instance seront remontées au Comité de gestion des plaintes (**CGP**) qui assurera d'office les responsabilités d'un organe de traitement des plaintes de 2^e et dernière instance.

Le **Comité de Gestion de Plaintes (CGP)** devra être en principe constitué en plus de l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes qui est membre d'office des 2 structures, du coordonnateur de l'UGP, du représentant du point focal de la BCC, 1 (un) représentant du Conseil National de Paiement, le représentant de la catégorie d'appartenance de la partie prenante plaignante, 1 (une) représentante des organisations associatives des femmes, 1 (un) ou (une) représentant (e) des sociétés civiles.

Au niveau des îles, 3 (trois) agents de liaison communautaire seront identifiés par l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes et désignés en concertation avec les autorités compétentes pour enregistrer et regrouper les plaintes émanant des communautés de base.

Etant membre à part entière du CGP et du SCGP, l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes fait office de secrétariat auprès de ces 2 instances.

Par ailleurs, le chargé d'engagement des parties prenantes de l'UGP identifiera également au démarrage du projet les leaders et les personnes influentes dans toutes les localités concernées par le projet afin de faciliter les concertations avec la population locale en cas de résolution de conflits.

Le SCGP se réunit mensuellement pendant la durée de vie du projet, et discutera en amont des plaintes déposées à travers son Agent Local Communautaire (ALC) ou déposées directement au siège du Conseil National de Paiement ou enregistrées au niveau du site web de celui-ci ou de celui de la BCC.

6.1. Modalités de déclaration et d'enregistrement de plaintes

Toute partie prenante et toute personne souhaitant déclarer une situation de manquement de tous ordres dispose de plusieurs options pour le faire :

- Venir en personne au siège du Conseil National de Paiement ou à un guichet spécial de la BCC,
- Appeler par téléphone à définir ultérieurement par l'UGP,
- Adresser un message court par téléphone à définir ultérieurement,
- par courrier à adresser à l'agent local communautaire ou au premier responsable CGP,
- par courriel à adresser à une adresse mail standard qui reste à créer,
- sur un site web (soit le site web du Conseil National de Paiement soit celui de la BCC)

Si la personne décide au niveau local de présenter la plainte personnellement, elle peut être assistée pour remplir le formulaire de plainte auprès de l'Agent Local Communautaire (ALC), appeler l'Agent Local Communautaire et déposer la plainte oralement, envoyer un mail ou aller sur la page Facebook ou le site web du projet. L'Agent Local Communautaire (ALC) le transmet par la suite au SCGP après enregistrement sur le registre local des

plaintes. Toutes les plaintes seront recevables à condition de fournir l'ensemble d'éléments nécessaires pour leur traitement.

Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrés, ne pouvant pas se déplacer, etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au chef de village ou à l'ALC qui se chargera de retranscrire la plainte de manière écrite.

Quelle que soit la voie de dépôt de la plainte, le délai d'enregistrement et de retour de la recevabilité au plaignant est au maximum de 3 jours après la réception de la plainte.

6.2. Type/catégorie de plaintes

Le mécanisme à mettre en place sera utilisé pour soumettre des plaintes, des commentaires, des requêtes/doléances, des suggestions, des compliments ou des questions relatives à la gestion et à la mise en œuvre du projet. Entre autres, ces derniers pourront bien être relatifs à la non-conformité aux procédures du projet (santé et sécurité des travailleurs, violences basées sur le genre), ceux pouvant survenir entre les parties prenantes, de l'insatisfaction par rapport à l'organisation des activités de mobilisation

6.3. Traitement des plaintes

Selon la gravité et l'ampleur d'une plainte reçue, le SCGP discute avec le plaignant et l'Agent Local Communautaire de la teneur de sa plainte et des mesures appropriées préconisées, et peut ainsi décider de renvoyer en deuxième instance au niveau du CGP en cas d'échec après analyse et de recherche de résolutions ou au cas où les prérogatives les dépassent. Les mesures prises en cas d'issue favorable seront notifiées dans la fiche de synthèse des plaintes.

6.4. Fiche de synthèse des plaintes

La fiche de synthèse des plaintes est un document renseigné par l'ALC ou l'agent d'engagement et de mobilisation des parties prenantes suivant le cas. La fiche de synthèse relative à une plainte renferme les informations suivantes : N° de la plainte ; description de la plainte ; structure en charge du traitement de la plainte ; issue des mesures préconisées ; date de traitement prévue.

6.5. Rapport de synthèse de traitement des plaintes

Le rapport de traitement des plaintes (cf. Annexe) est un document de synthèse renseigné trimestriellement par l'agent d'engagement régional des parties prenantes. Le rapport donne des informations sur les éléments suivants : nombre de plaintes enregistrées au cours de la période, résumé synthétique des types de plaintes, nombre de plaintes traitées, nombre de plaintes non traitées, avec des explications à l'appui.

Les plaignants seront informés de manière continue de l'avancement et du détail de traitement de leurs plaintes. Cette information sera fournie par l'ALC au plaignant.

Tableau 10. Étapes et délais de traitement de plaintes

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI MAXIMUM DE TRAITEMENT OUVRABLE (EN JOURS)
ENREGISTREMENT ET EXAMEN PRÉLIMINAIRE	Réception et enregistrement de la plainte	ALC et chargé d'engagement des parties prenantes de l'UGP	1

TRI DE LA PLAINTÉ	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	CGP	1
ACCUSE DE RÉCEPTION	Envoyer l'accusé de réception au plaignant	CGP (Agent d'engagement des parties prenantes)	2
TRAITEMENT NIVEAU 1	Séance avec le plaignant et le Comité de gestion de plaintes de 1 ^{re} instance	SCGP	7
	Préparation et rédaction de la décision de 1 ^{re} instance	SCGP	7
	Mise en place de la décision de 1 ^{re} instance ²	SCGP	20
	Formulation d'une appellation	ALC ou Agent d'engagement des parties prenantes et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance
TRAITEMENT NIVEAU 2	Séance avec le plaignant et le Comité de médiation de 2 ^e instance	CGP	14
	Délibération par le Comité de médiation	CGP	7
	Mise en place de la décision de 1 ^{re} instance	CGP	20
SUIVI & CLÔTURE	Suivre la mise en place des décisions	CGP	60
	Clôturer le cas	CGP	Le temps nécessaire jusqu'à ce que les décisions aient été mises en place à satisfaction

6.6. Information à la population sur le mécanisme de gestion des plaintes

L'Agent Local Communautaire, l'agent d'engagement des parties prenantes, le coordonnateur de l'UGP, le président du Conseil National de Paiement et le point focal de la BCC doivent communiquer à chaque occasion opportune l'existence d'un mécanisme de gestion de plaintes et encourager toutes les parties prenantes potentiellement concernées par la mise en œuvre du projet à y recourir.

Le chargé d'engagement des parties prenantes est tenu de faire le même processus à l'endroit des 3 (trois) catégories de parties prenantes.

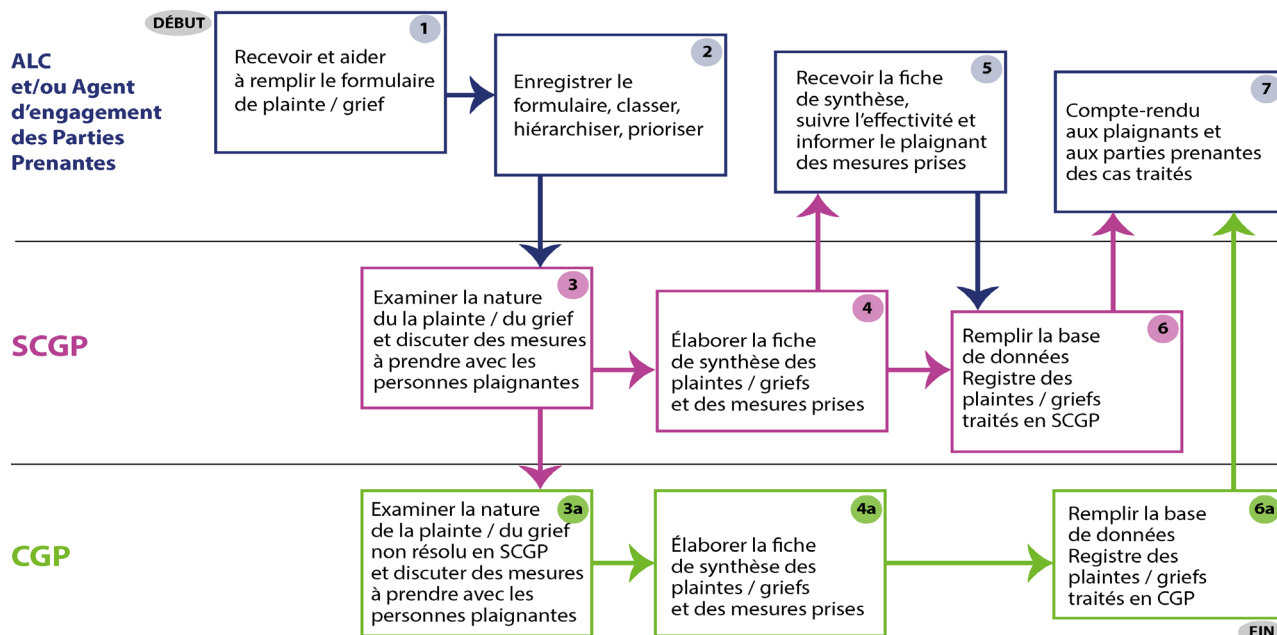
6.7. Recours à la justice

Les plaignants insatisfaits peuvent à tout moment engager des actions administratives ou en justice en recours lorsque leurs préoccupations n'ont pas eu de suite.

² La décision peut impliquer la préparation d'un calendrier pour mettre en place la décision. Cela dépendra de chaque cas.

6.8. Schéma correspondant

Le schéma correspondant se présente comme suit :



6.8. En phase transitoire

En attendant la mise en place effective du Conseil National de Paiement et du Comité de Gestion de Plaintes qui lui est rattaché, il est proposé de:

- soit orienter les plaignants au niveau de la BCC en envoyant les plaintes directement par courriel ou via son site web
- soit centraliser les plaintes au niveau du coordonnateur de l'UGP jusqu'au recrutement de l'agent chargé de l'engagement des parties prenantes

Durant cette phase transitoire, le coordonnateur en collaboration avec le point focal de la BCC se chargeront de traiter et résoudre les plaintes en suivant les canevas et le processus décrit précédemment.

7. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts sociaux qui lui sont associés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation proposées sont mises en œuvre tel que prévu et en temps opportun, et d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à toutes les étapes du processus.

Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation consistent au suivi, à la surveillance et à l'évaluation. Elles seront assumées par un tiers spécialisé en sauvegarde sociale et environnementale, en collaboration avec un

comité chargé du suivi et évaluation (CSE), qui est à mettre en place avant le démarrage des travaux de construction des infrastructures et de mise en place et opérationnalisation des équipements et produits financiers. Ce comité sera composé du représentant de la BCC en tant que Maître d'Ouvrage du projet, du chargé de l'engagement et de mobilisation des parties prenantes de l'UGP, des représentants des 3 (trois) catégories de parties prenantes. Les critères de sélection du tiers spécialisé devront être définis par l'UGP et soumis à validation par le bailleur de fonds. Le tiers doit avoir aussi bien de solides expériences en matière de suivi et évaluation des projets financés par la Banque mondiale qu'être familier aux réglementations en vigueur au niveau de l'Union des Comores.

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le chargé d'engagement et de mobilisation des parties prenantes de l'UGP aura comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Il doit à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, le chargé d'engagement de parties prenantes de l'UGP assurera le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, il est tenu également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du projet selon un plan d'IEC à élaborer dans la mesure du possible au démarrage du projet. Enfin, le coordonnateur de l'UGP évoquera dans le rapport d'activité, et ce, tous les 6 (six) mois, les activités de mobilisation mises en place, plus particulièrement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

ANNEXES

Annexe 1. PROCES VERBAUX DES CONSULTATIONS PUBLIQUES DE L'ECHANTILLON REPRESENTATIF DES PARTIES PRENANTES



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le mercredi 12 février 2020, de 11h00 à 12h00, s'est tenu la consultation publique du président de l'Association Professionnelle des Banques et des Institutions Financières (APBIF) à Moroni. L'objet étant d'appréhender les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant la perception du représentant de l'institution, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après une introduction du coordonnateur du projet et un tour de table, la parole a été donnée à la consultante. Il a été présenté de manière successive:

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre
- Une brève description du projet en cours de préparation
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Aspects d'ordre général

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** auxquelles l'institution avait participé. Il s'agit essentiellement :
 - De toutes les séries de réunion de travail organisées à l'initiative de la Banque Centrale tenues généralement dans leur siège
 - Des réunions ayant regroupé les institutions de banques et qui concernaient sur le système national de paiement monétique
 - De l'enquête menée au niveau des sites existants afin de normaliser les infrastructures et équipements, en prérequis de la mise en place du système de paiement envisagé. Cette

enquête a permis d'évaluer le système de chaque institution et de discerner si celui-ci pouvait évoluer au système harmonisé escompté.

- Des réunions de travail sur les échéances et les exigences des prérequis à réaliser avant d'aboutir à l'harmonisation proprement dite en vue de faciliter aux termes les compensations en ligne (ex : chèque)
- Des réunions de cadrage entre des informaticiens et les développeurs des réseaux et des systèmes d'exploitation informatiques en perspective de la mise en place et du suivi à l'opérationnalisation du système de paiement monétique
- De séances de travail techniques d'ordre purement technique

Le président a souligné qu'il s'avérerait impossible d'organiser des ateliers ou d'autres formes d'activités de mobilisation à défaut de moyens financiers mis à disposition à cette fin.

- Aux risques et impacts potentiels du projet sur les différentes catégories de parties prenantes, notamment :
 - Nul n'est sans savoir que les institutions de banques et les IMF de l'Union des Comores sont non seulement frileuses, mais ne sont pas, en plus, actuellement au même niveau. L'harmonisation des équipements, matériels et exigés en prérequis du basculement vers le nouveau système de paiement monétique requérant de moyens assez conséquents, risque d'accentuer le clivage entre ces institutions. Certaines petites institutions de microfinances comme les Unions de Sanduk n'auront jamais de moyens financiers suffisants pour se mettre dans les standards requis. Ceci poserait un souci d'intégration sachant que l'adhésion au nouveau système est obligatoire, et que les coûts d'acquisition et de migration seront coûteux.
 - Impacts financiers non négligeables : les études de migration vers un autre système initié par Union des Meck devront être revues dans un souci de mise en conformité aux prérequis. Quant à d'autres, les efforts antérieurs des petites institutions de mise en place d'un système de chéquier risquent d'être vains.
 - Impacts discriminatifs à l'endroit des Unions de Sanduk de Mohéli et d'Anjouan vu leur taille et les moyens dont ils disposent
 - Impacts essentiellement positifs pour les clientèles actuelles et potentiels de toutes les institutions de Banque celles microfinances. La mise en place du système de paiement monétique facilitera la vie du Comorien lambda et le lancement des affaires des opérateurs économiques. Les transactions seront bien sécurisées
 - Impacts négatifs sur l'évolution du métier : une restructuration des institutions de banque s'avérerait nécessaire. La diminution progressive de retrait de liquidités impliquera une réduction des effectifs des agents de guichet. Ces derniers devraient être redéployés pour assumer d'autres postes.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Aux coûts d'investissement initiaux requis d'harmonisation du système de paiement monétique
- Processus d'harmonisation du chéquier doit être accéléré dans la mesure du possible afin de mesurer le degré d'implication des parties prenantes à la mise en place du nouveau système préconisé
- L'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique ainsi que le faible taux de desserte en milieu rural constitueront un blocage au bon fonctionnement des GAB et autres équipements
- L'instabilité de la connexion limite aussi à ce stade la promotion de ce système de paiement monétique
- Système de rémunération (commissions) des intermédiaires financiers peu rentable

3.3. Attentes

- Mise à niveau et renforcement de capacités des ressources humaines en matière de pratiques et d'avancées technologiques
- Une meilleure coordination des actions de toutes les parties prenantes par la Banque Centrale
- Actions de sensibilisation bien adaptées aux usagers potentiels des localités cibles et aux produits à vulgariser. Il faut arriver à justifier que les idées préconçues ne sont pas bien fondées

- Accompagnement des institutions de banque et des institutions microfinance dans le déploiement des équipements
- Implication des autorités compétentes pour favoriser l'utilisation des produits. Les factures d'eau et d'électricité, d'abonnement internet, des frais de douanes pourront être éventuellement payées à travers le système de « mobile-banking »

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- De réfléchir à l'accompagnement des parties prenantes de manière à atteindre les objectifs escomptés
- De promouvoir un système optimal de rémunération des intermédiaires financiers
- Les agents des points d'accès multiples assurant les transactions et les différentes opérations doivent être capables de fournir tous types de services pour toutes les institutions de banques. Ils doivent bénéficier de formation de manière à pouvoir répondre à toutes les attentes des usagers
- La nécessité ultime d'une campagne de sensibilisation qui doit être adaptée aux usagers des localités cibles
- En termes d'équipements, il sera plus pratique de prévoir un seul TPE par point d'accès permettant d'effectuer toutes opérations, quelle que soit l'institution de banque de l'utilisateur du service bancaire.
- Il faut arriver à produire sur place les cartes bancaires afin de mutualiser les charges et les coûts d'investissement
- Mise en place d'un réseau assez dense de points d'accès et recours à l'utilisation de TPE dernière génération

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 12h00.



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES BANQUES ET DES INSTITUTIONS FINANCIERES
Emplacement: MAGADJOU MORONI
Début de la réunion: 11 h 00 Fin de la réunion: 12 h 00
Objet: Consultation publique 12 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
TOURQUI Chams-Eddin	Président	chamstourqui@cham.fr	333 2728
Ahamada Said	Coord. Projet	Ahamada UGP Banque-Comores.km	332 3700
HOLIMALALA RABEMANANJALA Irène	consultante en sauvegarde sociale	holimala@gmail.com	346 32 12

Place de France, BP 405 MORONI
TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49
E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km


SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Chams-Edine TOURQUI

Représentant(s) de l'UGP



Mr Ahmada Said



Irène HOLIMALALA RABEMANANTSOA
Consultante Sauvegarde sociale

Moroni, ce 12 Février 2020



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 13 février 2020, de 10h10 à 11h45, s'est tenu la consultation publique auprès de la direction générale de la Banque de Développement des Comores (BDC) à son siège à Moroni au bureau du Directeur général. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant leur perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après le tour de table, ainsi que l'introduction du coordonnateur du projet, la parole a été donnée à la consultante qui a présenté de manière successive:

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs:

- Aux activités de mobilisation antérieures:

- La BDC a été, dans la plupart des cas, représentée par l'APBEF (Association Professionnelle des Banques et des Établissements Financiers) lors des réunions organisées à l'initiative de la BCC.
- Elle participe de manière régulière à toutes les réunions organisées par l'APBEF concernant les prérequis à la mise en place ultérieure du système de paiement monétique.
- Elle a fait un retour de l'enquête menée par l'APBEF au niveau des sites existants afin de normaliser les infrastructures et équipements, en prérequis de la mise en place du système de paiement envisagé.

Le Directeur général constate par contre que l'APBEF n'est pas à la hauteur des attentes de la BDC dans la mesure où aucune activité de mobilisation de ressources n'a été faite au cours de ces 2 dernières années.

- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les différentes catégories de parties prenantes, notamment :
 - Nul n'est sans savoir que les institutions de banques et les IMF de l'Union des Comores sont non seulement frileuses, mais ne sont pas, en plus, actuellement au même niveau. L'harmonisation des équipements, matériels et exigés en prérequis du basculement vers le nouveau système de paiement monétique requérant de moyens assez conséquents, risque d'accentuer le clivage entre ces institutions. Certaines petites institutions de microfinances comme les Unions de Sanduk n'auront jamais de moyens financiers suffisants pour se mettre dans les standards requis. Ceci poserait un souci d'intégration sachant que l'adhésion au nouveau système est obligatoire, et que les coûts d'acquisition et de migration seront coûteux.
 - Impacts financiers non négligeables: les études de migration vers un autre système initié par Union des Meck devront être revues dans un souci de mise en conformité aux prérequis. Quant à d'autres, les efforts antérieurs des petites institutions de mise en place d'un système de chéquier risquent d'être vains.
 - Impacts discriminatifs à l'endroit des Unions de Sanduk de Mohéli et d'Anjouan vu leur taille et les moyens dont ils disposent
 - Impacts essentiellement positifs pour les clientèles actuelles et potentiels de toutes les institutions de Banque celles microfinances. La mise en place du système de paiement monétique facilitera la vie du Comorien lambda et le lancement des affaires des opérateurs économiques. Les transactions seront bien sécurisées
 - Impacts négatifs sur l'évolution du métier: une restructuration des institutions de banque s'avèrerait nécessaire. La diminution progressive de retrait de liquidités impliquera une réduction des effectifs des agents de guichet. Ces derniers devraient être redéployés pour assumer d'autres postes.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement:

- Aux coûts d'investissement initiaux requis d'harmonisation du système de paiement monétique
- Processus d'harmonisation du chéquier doit être accéléré dans la mesure du possible afin de mesurer le degré d'implication des parties prenantes à la mise en place du nouveau système préconisé
- L'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique ainsi que le faible taux de desserte en milieu rural constitueront un blocage au bon fonctionnement des GAB et autres équipements
- L'instabilité de la connexion limite aussi à ce stade la promotion de ce système de paiement monétique
- Système de rémunération (commissions) des intermédiaires financiers peu rentable

3.3. Attentes

- Mise à niveau et renforcement de capacités des ressources humaines en matière de pratiques et d'avancées technologiques
- Une meilleure coordination des actions de toutes les parties prenantes par la Banque Centrale
- Actions de sensibilisation bien adaptées aux usagers potentiels des localités cibles et aux produits à vulgariser. Il faut arriver à justifier que les idées préconçues ne sont pas bien fondées

- Accompagnement des institutions de banque et des institutions microfinance dans le déploiement des équipements
- Implication des autorités compétentes pour favoriser l'utilisation des produits. Les factures d'eau et d'électricité, d'abonnement internet, des frais de douanes pourront être éventuellement payées à travers le système de « mobile-banking »

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé:

- De réfléchir à l'accompagnement des parties prenantes de manière à atteindre les objectifs escomptés
- De promouvoir un système optimal de rémunération des intermédiaires financiers
- Les agents des points d'accès multiples assurant les transactions et les différentes opérations doivent être capables de fournir tous types de services pour toutes les institutions de banques. Ils doivent bénéficier de formation de manière à pouvoir répondre à toutes les attentes des usagers
- La nécessité ultime d'une campagne de sensibilisation qui doit être adaptée aux usagers des localités cibles
- En termes d'équipements, il sera plus pratique de prévoir un seul TPE par point d'accès permettant d'effectuer toutes opérations, quelle que soit l'institution de banque de l'utilisateur du service bancaire.
- Il faut arriver à produire sur place les cartes bancaires afin de mutualiser les charges et les coûts d'investissement
- La mise en place d'un réseau assez dense de points d'accès, et le recours à l'utilisation de TPE dernière génération

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 12h00.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

BANQUE DE DEVELOPPEMENT DES COMORES (BDC)

Emplacement:

MORONI

Début de la réunion:

10h 10 mn

Fin de la réunion:

10h 45 mn

Objet: Consultation publique

13 février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
NATUKOUDINE SAID ALI	DIRECTEUR DES RISQUES	naturk.saidali@bdevecom.net	
GBONON SERGE-A	DIRECTEUR ADMINIS TRATIF & FINANCIER	serge.gbonon@bdevecom.net	
Gervais ATTA	Directeur Général	gervais.atta@bdevecom.net	
Irene HOLIMALALA RABEMANANTSOA	Consultante en sauvegarde sociale	holimala2@gmail.com	
Ahamada Sand	Coordinateur du Projet	Ahamada.UGP@banque-comores.km	



Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49


E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP



Ahqimada Saïd
Coordonnateur



Irène HOLIMALALA RABOMANANTSOA



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 14 février 2020, de 16h00 à 16h45, s'est tenu la consultation publique des commerçants informels du marché DUBAI à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant leur perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Il a été présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées se rapportent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Impacts potentiels

Le projet aura des impacts positifs sur l'amélioration des conditions de réapprovisionnement en marchandises. En effet, leurs achats à l'étranger seront plus sécurisés.

3.2. Préoccupations

Leurs principales préoccupations sont :

- La limitation des devises à ramener pour se réapprovisionner à l'étranger les préoccupe actuellement
- L'impossibilité d'ouvrir un compte et de contracter de crédit pour pouvoir développer leurs activités

3.3. Attentes

Les commerçants rencontrés attendent :

- La concrétisation du projet pour qu'ils puissent effectuer leurs achats à l'étranger à l'aide des cartes bancaires des Comores
- À ce que le taux d'intérêt soit revu à la baisse et les garanties nécessaires seront reconsidérées de manière à être avantageuses pour tout le monde
- Que les démarches du projet leur permettront de pouvoir faire un placement bancaire pour fructifier leurs économies afin de faire évoluer leur business
- Que les marchés informels de points marchands bénéficient du paiement électronique

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- De considérer les avis de ceux qui exercent dans le secteur informel si possible
- À l'État d'accompagner les commerçants exerçant à titre informel à évoluer dans le formel en leur donnant une formation en éducation financière
- De mettre à leur disposition, après ouverture d'un compte personnel, un conseiller financier.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 16h45.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

COMMERÇANTS AU MARCHÉ DUBAI

Emplacement :

MORONI

Début de la réunion :

16h 00

Fin de la réunion :

16h 45

Objet : Consultation publique

14 février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Abdallah Mourati	commerçant		374 42 71 CH
Nailon BAMDOU	Etudiant		3 22 74 89 CNAHAF
Dhormin Ahmed	Commerçant		374. 69 12 du
Alon ^o	Commerçant		32 20 39 87 [Signature]
Ali Andhum	Commerçant		354 12 75 [Signature]
Irène Houriaum RABENANIBOLA	consulante en Sauvegarde sociale	holirak @ gmail . com	346 32 12 [Signature]

Place de France. BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le lundi 24 février 2020, de 11h00 à 11h45, s'est tenu la consultation publique des représentants de la communauté du village de Chaoueni a la place publique dudit village.. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après une présentation successive de l'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale ainsi que des résultats attendus à l'issue de la réunion, la consultante a entamé les discussions relatives aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Impacts potentiels du projet

S'agissant des **impacts potentiels** du projet sur leur quotidien, ils ne pourront être que positifs si toutes les conditions d'ouverture de compte et d'octroi de prêt sont allégées.

La mise à disponibilité de nouveaux produits de paiement numérique facilitera leur quotidien, dans la mesure où ils n'auront plus à se déplacer à Mutsamudu ou Domoni pour retirer, faire des dépôts et des transferts pour leurs enfants qui étudient à l'étranger.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- À l'instabilité de la connexion et de la fourniture en énergie électrique pour pérenniser le service

- Au système d'octroi de crédit, notamment les gages demandés par l'Union des Sanduk qui ne sont pas proportionnels à la somme demandée.
- Au délai de remboursement :
 - Prévoit-on une période moratoire ?
 - Qu'en est-il également des taux d'intérêt ?
- Au système d'octroi de crédit à la SNPSF qui est assez compliqué pour les fonctionnaires
- À l'irrégularité de leurs revenus ne leur permettant pas d'assurer le remboursement des fonds octroyés
- Des conditions requises pour pouvoir bénéficier des impacts positifs de ce projet

3.3. Attentes

- Pouvoir bénéficier d'une campagne d'IEC en gestion financière et en planification des activités en milieu rural
- Pouvoir bénéficier également de séances d'apprentissage en digitalisation

3.4. Recommandations

Pour faire adhérer la communauté au projet, il faudra :

- Organiser des réunions au niveau des places publiques
- Faire impliquer les jeunes cadres et les associations de femmes qui pourront relayer les informations
- Faire des séances de sensibilisation à la mosquée de vendredi
- Utiliser des supports en image pour faciliter la compréhension de tous

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 15h45.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

REPRESENTANTS DE LA COMMUNAUTE DE CHAOUM

Emplacement : VILLAGE DE CHAOUM ANTOURAN

Début de la réunion : 11 h 00

Fin de la réunion : 11 h 55

Objet: Consultation publique

24 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Soulaimana Houmadi	Maire	chaoueni	3202518 4584456
KASSIM HOU- MADI	Enseignant	Kassim Houmadi 2018@gmail.fr	4846725
ALI AHAMED ALI said	Enseignant	Nounga	3615311 4846839
Islamouddine Ben badrou	Eleveur	Daji	3503577 4443577
Ibrahim Abdou Attoumane	Enseignant	chaoueni	4845838
Moustapha Saindou	Agricteur	chaoueni	4405725
Moustapha Phamadi	Agricteur	chaoueni	4365616

Place de France. BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km


NASSUHOUDINE Moussa	Masson	chaouéni	4654456 ff
Moussa Ahmed	Instituteur	chaouéni	4667716 CMA
Thouini Ali Said (M Scott)	Prof de français	chaouéni Niamboine	4813228 3278759
Irène HOLIMARALA RABETIMANANJARA	consultante en Sécurité Sociale	-	3463212 meH

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP


Irene HOLIMANA RABENANATHA
Consultante Sauvagerie rurale



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le samedi 29 février 2020, de 09h00 à 10h15, s'est tenu la consultation publique de la représentante de la diaspora qui était de passage à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après l'introduction du coordonnateur du projet, la consultante a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se rapportent surtout aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils n'ont pas participé aux activités de mobilisation organisées par la BCC.

- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les activités et les actions de développement menées par la diaspora, notamment la possibilité de transférer à moindre coût les fonds collectés par la diaspora en tontines, en vue de financer les actions de développement dans les villages

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Sur l'impossibilité de faire rapatrier aux Comores les fonds issus des tontines
- Sur le non-accompagnement des institutions étatiques de la diaspora dans les actions de développement escomptées

3.3. Attentes

- Proposition d'un pack adapté à la diaspora en tenant compte de leurs préoccupations
- Négociations de l'État comorien avec l'État français pour faciliter les démarches de rapatriement des fonds collectés en tontines
- Être associé aux différentes réflexions pour définir ensemble ce qui va être programmé sur le long terme
- Revoir le système de microcrédit qui défavorise la plupart des familles aux Comores et qui crée même des conflits fratricides au sein de ces familles

3.4. Recommandations

D'après la diaspora, l'État doit dans la mesure du possible :

- Prévoir des mesures spécifiques de sécurisation des investissements de la diaspora
- Tout mettre en œuvre pour faire appliquer les textes réglementaires promulgués
- Promouvoir des programmes de développement territorial et économique.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 10h15.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:


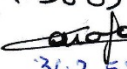
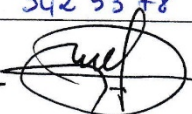
REPRESENTANTE DE LA DIASPORA (PROJET MAYESHA ESPOIR DIVERSE)

Emplacement : MORONI

Début de la réunion : 09h 05 Fin de la réunion : 10h 15

Objet : Consultation publique

29 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Irène HOUMALALA KADENANTIBOLA	Consultante en sauvegarde sociale	holirabe@gmail.com	346 8212 
MBAE Ariafa	Directrice Mayesha Espoir	mayeshaespoir@gmail.com	07 58 69 40 95  342 53 78
Mr Ahuanda Said	Coordonnateur du Projet	Ahuanda46@yahoo.com	

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

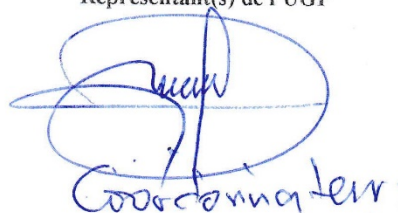
SIGNATURES

Représentant de l'Institution

Association Réseau Mayesha
Espoir France Comores
Rue de l'hôtel de ville
07400 LE TEIL (Ardeche)
Tél: 07 58 69 40 95
Mail: mayeshaespoir@gmail.com
Facebook: mayesha espoir



Représentant(s) de l'UGP



Coordonateur:



Irene HOLIMANA ABENABABO
Consultante Sauvagerie rurale



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 15 février 2020, de 12h30 à 13h30, s'est tenu la consultation publique de la présidente du Mouvement des Entreprises Comoriennes (MODEC) à Moroni, au siège de l'EGT. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant leur perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après le tour de table, ainsi que l'introduction du coordonnateur du projet, la consultante a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se rapportent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Impacts potentiels

Le projet aura des impacts positifs sur les activités du MODEC si toutes les activités prévues se concrétisent et que toutes les parties prenantes, y compris l'État appliquent les dispositions légales révisées dans le cadre de ce projet.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Aux lois promulguées qui ne sont pas appliquées convenablement
- Aux banques qui refusent de faire appliquer les décrets promulgués par le gouvernement
- Au climat social et la situation des affaires qui n'a guère évolué depuis, malgré les efforts déployés dans ce sens

3.3. Attentes

Les entrepreneurs comoriens attendent :

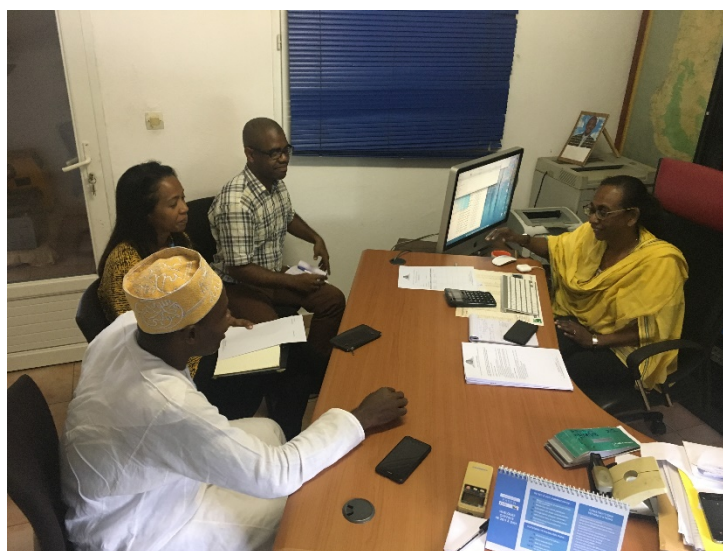
- Que l'État prenne et respecte ses engagements
- Qu'ils puissent accéder pleinement au financement à un taux moindre
- Que l'État puisse accompagner le secteur privé à se prémunir de crédits douteux
- Que l'État puisse accompagner le secteur privé dans la facilitation de l'accès au financement des frais de dédouanement

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- À la BCC de réguler la gestion des risques de crédit
- De résoudre par la même occasion les problèmes de sécurisation foncière
- De mettre en avant, lors des actions de sensibilisation et de mobilisation, les avantages que chaque usager pourra bénéficier des produits à vulgariser
- De gérer les plaintes à travers un site, à gérer par le Conseil National de Paiement
- De privilégier les dialogues entre les établissements financiers et le secteur privé.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 13h30.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: MOUVEMENT DES ENTREPRISES COMORIENNES
Emplacement: MORONI
Début de la réunion: 12^h 30 Fin de la réunion: 13^h 30
Objet: Consultation publique

15 février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Flouzabuz AMROENE	Directeur Exécutif	modcometo gmail.com	320 85 11 <i>[Signature]</i>
Scherale Phenouf	Présidente	pharato hotmail.com	333 2499 <i>[Signature]</i>
Mr Ahauada Saïd	Coordonnateur		332 370 6 <i>[Signature]</i>
Djamal-dine MOUSSA SAÏD	Conseiller Economique	Kamegnehariz Gmail.com	354 1182 <i>[Signature]</i>
Irene HOLIMALALA RABEMANANJOA	Consultante en sauvegarde sociale	holirene gmail.com	346 32 12 <i>[Signature]</i>


Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

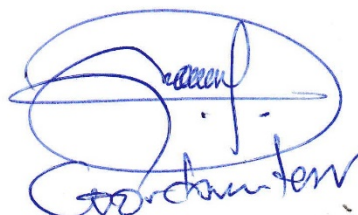
E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le mardi 25 février 2020, de 14h15 à 15h00, s'est tenu la consultation publique du président de la Maison des Organisations de la Société Civile au niveau de l'Île d'Anjouan, à son siège à Mutsamudu à Anjouan. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après une présentation successive de l'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale ainsi que des résultats attendus à l'issue de la réunion, la consultante a posé des questions relatives aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils n'ont pas été sollicités par la BCC pour participer aux réunions organisées dans le cadre de la mise en place du Conseil National de Paiement. Et ils n'ont pas été informés non plus par l'UCCIA.
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les différentes catégories de parties prenantes, notamment :

- En plus de faciliter le quotidien du Comorien lambda, le projet va créer de nouvelles opportunités d'emplois, assurer une stabilité financière
- Les relations entre les institutions de banques et de microfinances et les opérateurs économiques locaux, les groupements d'agriculteurs seront facilitées
- Les risques de blanchiment d'argent seront réduits

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- À la mise en application de la loi promulguée par l'ensemble des parties prenantes
- Au problème lié au repli identitaire qui constitue un blocage aux intégrations des Anjouanais
- Au souci de pérennisation de la gestion des équipements et son application

3.3. Attentes

- Arriver à assurer la continuité des activités après la mise en œuvre du projet par l'UGP
- L'État doit favoriser le partenariat public/privé, en parallèle à la mise en place de nouveaux services de paiement numérique
- Que la BCC prenne en considération leurs doléances de pouvoir intégrer le Conseil National de Paiement pour mieux défendre les intérêts des citoyens lambda, ainsi que les opérateurs des îles de Mohéli et d'Anjouan

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, le président de la MOSC a recommandé :

- La gestion de l'ensemble des plateformes et applications par une société privée pour assurer la pérennisation en termes de paiement des charges
- Mutualiser les charges d'exploitation des plateformes et applications numériques

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 12h45.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: Platforme Société Civile Anjouan
Emplacement: Missiri - ANJOUAN
Début de la réunion: 14 h 15 Fin de la réunion: 15 h 00
Objet: Consultation publique

25 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Irène HOLIMALALA RABOMANAMPOLA	Consultante en sauvegarde sociale	holimala@ gmail.com	346 32 12 <i>Irène</i>
AHMED MALIDE	Pdt Mos ANJOUAN	malideahmed68 @gmail.com	<i>Ahmed</i> 325 90 12


Place de France. BP 405 MORONI


TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km


SIGNATURES

Représentant de l'Institution


Ahmed Mahle
Pdt Maison des
organisation de la
Société civile
(MOSC) Angaza.



Représentant(s) de l'UGP


Irène HOLIMATALA RABIMANDANALA
Consultante Souveraineté Sociale



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 15 février 2020, de 08h00 à 09h00, s'est tenu la consultation publique de la représentante de la plateforme des femmes entrepreneurs à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après l'introduction du coordonnateur du projet, la consultante a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se rapportent surtout aux: (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : La plateforme n'a pas été encore conviée par la BCC depuis qu'elle avait pris la présidence en septembre 2019

- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les activités et les actions de développement menées par la plateforme des femmes, notamment :
 - La télé-compensation va leur permettre de payer en temps réel leurs partenaires
 - L'interopérabilité des banques leur évitera d'avoir à ouvrir des comptes au niveau des 4 banques
 - L'allégement des procédures d'octroi de crédit leur permettrait de développer leurs activités

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- À la gestion actuelle des risques de crédits : un système où les défavorisés, socialement, sont en train de financer ceux qui ont des moyens
- À l'éducation financière des ruraux. Est-ce qu'elles seront capables de gérer correctement les prêts contractés ?

3.3. Attentes

- Être associées aux différentes réflexions pour que le projet se cadre bien avec les attentes des femmes entrepreneurs
- Meilleure vulgarisation des textes réglementaires régissant l'amélioration des services financiers

3.4. Recommandations

Afin d'atteindre les objectifs d'inclusion financière, il s'avère nécessaire :

- De prodiguer, avant l'octroi d'un crédit, une notion de base en gestion financière, et comment créer une activité lucrative
- D'intégrer la langue comorienne dans l'application à mettre en place
- De faire contribuer les associations féminines dans les actions d'IEC
- De mettre à disposition des clientèles potentielles des supports physiques pour faciliter la compréhension, l'usage des produits financiers ainsi que la manipulation de ces derniers

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 9h00.




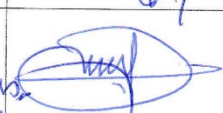
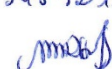


Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: EFOICOM - Femmes Entrepreneurs Comoriennes
 Emplacement: Siège Maison de l'emploi
 Début de la réunion: 8h00 Fin de la réunion: 9h00
 Objet: Consultation publique 15 février

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
<u>POURMED ABDOULRAHIM</u> <u>POUFIDA</u>	<u>Présidente</u> <u>EFOICOM</u>	<u>efoicom2022@gmail.com</u>	<u>3695555</u> 
<u>Mr</u> <u>Shams de Said</u>	<u>Coordinateur</u>	<u>Mlanda.UGB</u> <u>@banque-comores</u>	
<u>Irène HOUIMARALA</u> <u>RABITANIMBOA</u>	<u>Consultante en</u> <u>sauvegarde sociale</u>	<u>hdiroba@gmail.com</u>	<u>3453212</u> 

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

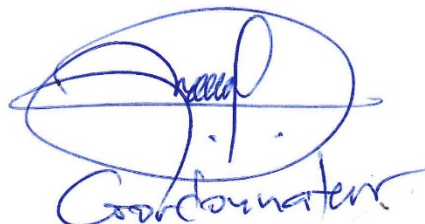
E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le jeudi 27 février 2020, de 8h30 à 9h30, s'est tenu la consultation publique du secrétaire général des Finances à son siège à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après l'introduction du coordonnateur du projet, la parole a été donnée à la consultante qui a présenté de manière successive :

- L'objet, ainsi que l'objectif de la rencontre, en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Le secrétariat général n'a pas été convié par la Banque Centrale aux activités de mobilisation effectuées après la passation du dossier entre le secrétariat général et la BCC

- Le Secrétaire général n'a pas été informé non plus de l'état d'avancement de ce projet, malgré le fait que le Ministère reste en charge de la négociation du projet avec la Banque mondiale, ainsi que de la gestion fiduciaire à la mise en œuvre
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les différentes catégories de parties prenantes, notamment :
 - Le projet ne pourrait être que bénéfique pour l'ensemble des parties prenantes. La mise en œuvre du projet permettrait non seulement de moderniser le système, faciliter les possibilités de manier moins du liquide, de résorber le blanchiment d'argent, disposer en temps réels de flux sans attendre les procédures au niveau de la Trésorerie générale, de sécuriser les recettes grâce au télépaiement et à la télécompensation
 - Le projet répond à toutes les préoccupations actuelles de l'état en termes de sécurisation des recettes fiscales
 - La mise en œuvre du projet permettrait de garantir une meilleure circulation fiduciaire

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- À la non-sécurisation actuelle des recettes fiscales et celles issues des douanes
- Aux lourdeurs administratives à défaut d'applications appropriées pour accélérer les transactions bancaires et non bancaires
- À la non-vulgarisation des textes réglementaires en vigueur en matière de système bancaire
- Aux problèmes de mise en application de ces mêmes textes par les institutions financières bancaires et non bancaires

3.3. Attentes

- Meilleur programme de vulgarisation de la loi-cadre révisée au niveau de l'ensemble du territoire
- Meilleure communication de la consistance et des objectifs du projet, par composante et sous composante
- Implication inclusive de tous les acteurs concernés par le projet, notamment une meilleure coordination entre la BCC et le Ministère de tutelle requise
- Accompagnement des institutions de banque et des institutions microfinance dans la mise en œuvre de ce projet

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- De mettre en exergue les avantages que pourraient bénéficier toutes les parties prenantes à la mise en œuvre de ce projet pour que tout le monde puisse apporter ses contributions
- De réfléchir à des offres promotionnelles pour inciter le Comorien lambda et les organisations associatives et de coopératives à utiliser les produits financiers à proposer. Capitaliser et répliquer dans ce cas précis les acquis du projet RCIP4 quand les initiateurs du projet ont doté gratuitement les communes d'ordinateurs et de connexion wi-fi pendant 1 an, avant de leur demander à se prendre en charge au cours de la 2^{ème} année.
- Pour inciter davantage l'État à s'impliquer dans la mise en œuvre du projet, il faudra améliorer le système de reporting actuel de la BCC. Cette dernière, par le biais de l'UGP, doit faire parvenir au SG un rapport succinct mensuel d'avancement du projet, en mettant l'accent sur les problèmes rencontrés, les défis, les points de blocage et de pouvoir anticiper aux différentes situations.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 10h00.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

..... SECRETARIE GENERAL DU MINISTERE DES FINANCES


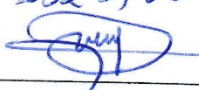

Emplacement :

Début de la réunion :

Fin de la réunion :

Objet : Consultation publique

27 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Irene HOLIMALALA RABEMANANTSOA	Conseillère sauvegarde sociale	holimala @ gmail - com	346 32 12 
M. Ahamada Soud	Coordonnateur projet	Ahamada UGP @banque-comores com	332 37 06 
Ali AHABAHADA Abderemane	S.G Ministère des Finances & Budget	ahabahan1320 @yahoofr	

Place de France. BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 13 février 2020, de 11h30 à 12h30, s'est tenu la consultation publique du directeur général du Service National des Postes et des Services Financiers (SNPSF) à son siège à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant leur perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après l'introduction faite par le coordonnateur du projet, la consultante a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs:

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : La SNPSF a participé aux réunions relatives aux prérequis à la mise en place de la télécompensation.
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur SNPSF et ses clientèles potentielles, notamment:
 - Impacts financiers non négligeables dus aux conditions requises à migration vers un autre système.

- Impacts discriminatifs à l'endroit des Unions de Sanduk de Mohéli et d'Anjouan, vu leur taille et les moyens dont ils disposent.
- Impacts essentiellement positifs pour les clientèles actuelles et potentielles de SNPSF. La mise en place du système de paiement monétique facilitera la vie du Comorien lambda et le lancement des affaires des opérateurs économiques.
- Les transactions seront bien sécurisées.
- Impacts négatifs sur l'évolution du métier: nécessité d'un redéploiement du personnel des institutions microfinances nécessaire. La diminution progressive de retrait de liquidités impliquera une réduction des effectifs des agents de guichet. Ces derniers devraient être redéployés pour assumer d'autres postes.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- À la non-sécurisation des opérations effectuées actuellement
- À ses expériences non concluantes de mise en place antérieure de TPE de l'ancienne génération, à cause des coupures récurrentes du courant électrique et de l'instabilité de la connexion
- Du SIG exploité par le SNPSF qui est désuet
- Des problèmes de moyens pour développer les agences existantes et assurer la proximité
- Au manque de moyens financiers pour faire face au changement escompté

3.3. Attentes

- Bénéficier d'une assistance financière pour être au même pied d'égalité que les autres établissements financiers
- Appui à la formation du personnel actuel en plus de l'apport en fonds propres

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- D'appuyer le SNPSF à l'investissement afin de basculer vers le nouveau système
- D'alléger de manière optimale les procédures d'ouverture de compte et les conditions d'octroi de prêts
- Trouver les bons arguments pour mettre en confiance les agriculteurs

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 12h30.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: SNPSF
Emplacement: MORONI
Début de la réunion: 11h30mn Fin de la réunion: 12h20mn

Objet: Consultation publique

13 février 2020


Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
DHAHOINE NADJIB	DG	nadjib.dhahoine @snpsf.km	333 34 55
Mlentrede SAID RACHAR	Directeur des Clientèles	mlentrede.said @snpsf.km	348 54 17
Irene HOLIMALALA RABOMANANTROA	Consultante - en Sauvegarde sociale	holimala@ gmail.com	346 32 12

Place de France. BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km


SOCIÉTÉ NATIONALE DES POSTES ET SERVICES FINANCIERS
SNPSF
Représentant de l'Institution


Irène HOLIMATILA RABOMANANTSOA
Consultante en Sauvegarde Sociale

Représentant(s) de l'UGP


Alceste Sand
Coordinateur



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le jeudi 27 février 2020, de 09h30 à 10h30, s'est tenu la consultation publique du Directeur général par intérim de TELCO SA, à son siège à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après l'introduction du coordonnateur du projet, la parole a été donnée à la consultante qui a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils n'ont pas été consultés lors de la révision de la loi-cadre du système bancaire.
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les activités des différentes catégories de parties prenantes, notamment :

- Le projet améliorera les relations entre les institutions de banques et de microfinances et les opérateurs économiques
- Les risques de blanchiment d'argent seront réduits
- Plus de traçabilité dans le suivi des opérations effectuées

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Aux problèmes découlant de l'opérationnalisation au lieu de la régulation
- Au manque d'accompagnement par l'État des initiatives des privés pour développer le système de mobile money
- Prédominance de la monnaie en main constituant un blocage au développement des usages du mobile money
- Le marché est loin d'être conséquent et est peu rentable

3.3. Attentes

- Connaître dans les meilleurs délais la consistance du cadre de loi du système bancaire révisé
- Bénéficier de l'accompagnement de l'État dans le développement des usages du mobile money (paiement factures d'eau et d'électricité, paiement des frais de douanes, impôts taxes au niveau des mairies, etc.)
- Le nouveau cadre de loi doit leur permettre de développer leurs services en termes d'inclusion financière, surtout le service numérique d'octroi de prêts
- Alléger et faciliter les procédures de délivrance d'agrément
- Associer TELMA à toutes les étapes charnières de réflexion et de prise de décision
- L'État ne doit pas faire une exclusivité dans le domaine du paiement numérique, comme c'est le cas actuellement avec Comores Télécom

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé de :

- Tenir compte des expériences et des acquis de ceux qui ont déjà initié le money banking et le mobile money.
- Privilégier, dans la mesure du possible, les ateliers de partage d'expériences. TELMA est prédisposée à accompagner le projet pour atteindre les objectifs fixés.
- Insister sur les usages des services financiers lors des actions de sensibilisation à mener. Il faut apprendre aux usagers comment optimiser l'usage des services numériques
- Coupler les services e-gov et les services de paiement numériques
- Prévoir des mesures incitatives pour amener le Comorien lambda à utiliser les services de paiement numériques

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 10h30.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

TELMA

Emplacement :

Narom

Début de la réunion :

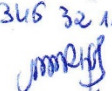
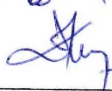
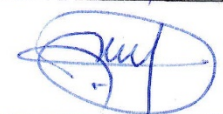
09h 30

Fin de la réunion :

10h 30

Objet : Consultation publique

27 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Isère HOLIMALALA RABOMANTINOLA	Conseillère en Sauvegarde sociale	holimala @ gmail.com	306 32 12 
KARIM ATTOUMANI MOHAMMED	PMO & Regulatory Project Manager/ DG Par Interim	karim.attoumani @ telma.km	4110004 
M. Abouada Said	Coordinateur Projet	Abouada.UGB Obangui-Comore .km	

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le 13 février 2020, de 8h40 à 9h30, s'est tenu la consultation publique des responsables de la Trésorerie générale des Comores, à son siège à Moroni dans le bureau du premier responsable de cette institution. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après un tour de table et l'introduction du coordonnateur du projet, la parole a été donnée à la consultante qui a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils n'ont pas été associés à toutes les activités de mobilisation organisées par la BCC. Ils ne font pas partie du Conseil National de Paiement à créer.
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les activités des différentes catégories de parties prenantes, notamment :

- Le projet ne pourrait être que bénéfique pour le Trésor public dont les recettes publiques seront mieux sécurisées. Ils ne seront plus obligés d'attendre 3 jours pour faciliter les encaissements
- Rapidité et effectivité en temps réel de la circulation des informations sur les opérations effectuées
- Le Trésor pourra suivre en temps réel l'évolution des recettes de l'État

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement:

- À leur place et les limites de leurs responsabilités dans la mise en place et l'opérationnalisation du Conseil National de Paiement
- À la non-sécurisation actuelle des recettes fiscales et celles issues des douanes
- Aux lourdeurs administratives à défaut de réseaux numériques leur permettant de disposer des recettes que 3 jours après les encaissements

3.3. Attentes

- Améliorer par la même occasion le dispositif d'encaissement et de versement au niveau des organismes étatiques, dont le service des douanes
- Meilleure communication de la consistance et des objectifs du projet par composante et sous composante
- Implication inclusive de tous les acteurs concernés par le projet notamment une meilleure coordination entre la BCC et le Ministère de tutelle sera requise
- Accompagnement des institutions de banque et des institutions microfinance dans la mise en œuvre de ce projet

4.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé, en vue de la réussite du projet :

- de sensibiliser les organismes étatiques à la mise en place du nouveau système de paiement numérique
- de renforcer les capacités de ces organismes étatiques ainsi que les institutions financières non bancaires , notamment la Meck et l'Union des Sanduk, qui n'ont pas le même niveau de technicité que les institutions bancaires

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 09h30.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

TRESOR PUBLIC

Emplacement:

MORONI

Début de la réunion:

8h 40 mn

Fin de la réunion:

9h 30 mn

Objet: Consultation publique

13 Février 2020.

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Soilike Ali Moussa	C.S. Informatique	yayaibou@gmail.com	334 24 10
Soilike Ali Ahmed	C.S Comptabilité	soilike21@gmail.com	333 23 33
MOINDJIE Saadi	Tisseur Payen Guind	moindjie2@gmail.com	345 08 72
Saïd Hassane Chahf	Fonct' de pouver	saïdhasanechahf@gmail.com	334 25 12
Alomada Saïd	Coord / Projet	AlomadaUGP@banque-comores.km	332 25 06
Irène HOLINAUTIA RABOMANDISO LA	Conseillère en sauvegarde sociale	holinebe@gmail.com	345 32 12

Place de France. BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49


E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP


Irene HOLIMBAHA RABENAMPISOA
Consultante Sauvegarde Sociale



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le mercredi 26 février 2020, de 14h00 à 14h37, s'est tenu la consultation publique des responsables de l'Union des Chambres de Commerce, de l'Industrie et de l'Agriculture, à son siège à Moroni. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après un tour de table et l'introduction du coordonnateur du projet, la parole a été donnée à la consultante qui a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées par la consultante se réfèrent aux: (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils ont été saisis par le gouverneur pour désigner les représentants de la Chambre de Commerce au niveau du Conseil National de Paiement. Ils ont participé aux 2 (deux) réunions organisées par la BCC dans le cadre du renforcement des capacités du secteur

financier. Ils déplorent qu'ils n'aient pas été consultés dans l'élaboration de la loi-cadre révisée qui va être validée par l'Assemblée générale

- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les différentes catégories de parties prenantes, notamment :
 - Le projet améliorera les relations entre les institutions de banques et de microfinances et les opérateurs économiques
 - Les risques de blanchiment d'argent seront réduits

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Aux difficultés d'accès au financement des activités des opérateurs économiques
- Aux relations complexes entre les opérateurs économiques et agricoles, ainsi que les institutions de banques et les institutions microfinances
- Au polémique sur les créances douteuses

3.3. Attentes

- Revoir complètement le rôle de « gendarme » des banques, en termes de suivi et surveillance
- Traiter les banques de la même manière.
- Éviter le favoritisme.
- Réguler afin que toutes les banques se conforment aux procédures et règlements en vigueur
- Renforcer les capacités de la BCC en matière de régulation du secteur bancaire, notamment pour qu'ils défendent les intérêts des banques

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé en vue de la réussite du projet de tenir compte de toutes les préoccupations et attentes de toutes les catégories de parties prenantes et de les associer à toutes les étapes charnières du projet.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 15h30.



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution: UCCIA
Emplacement: MORONI, Route de l'Alhousse François
Début de la réunion: 14h00 Fin de la réunion: 14h37
Objet: Consultation publique - 26/02/2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Housni Mohamed Akden	Resp. RCOP/UCR	housnimane@gmail.com	3610029
Damil Bonoli	Resp. Innov'lab/UCR Incubateur d'entreprise	dmail14@gmail.com	333 39 75
Irene HOLIMALALA RABOMANA MBOUA	Consultante en Sauvegarde sociale	hobite@gmail.com	346 32 12

Place de France. BP 405 MORONI
TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49
E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le samedi 22 février 2020, de 13h30 à 14h15, s'est tenu la consultation publique du président de l'Union des coopératives de la filière rente d'Anjouan, à son siège à Domoni à Anjouan. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Après une présentation successive de l'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale ainsi que des résultats attendus à l'issue de la réunion, la consultante a entamé les discussions relatives aux: (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées par la consultante

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : Ils ont été surement représentés par les coopératives des producteurs de cultures de rente de la Grande Comore. Par contre, ils n'ont pas eu de retour d'informations.
- Aux **risques et impacts potentiels** du projet sur les activités des producteurs regroupés au sein de l'UCFR: ils pensent que les retombées pourront être positives si le projet prévoit une éducation financière pour que les coopératives arrivent à bien rembourser les fonds octroyés par les institutions financières tout en générant des bénéfices afin de développer davantage leur filière d'une part et si le système d'octroi de crédit s'améliore,

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Au système d'octroi de prêt par l'Union des Sanduk qui exige des terrains comme gages, et dont les valeurs dépassent largement les sommes demandées en prêt. Il y a, de surcroît, l'inexistence de période moratoire pour le remboursement des prêts.
- Aux agriculteurs qui ne se regroupent pas en coopérative, et qui auront des difficultés à bien gérer leurs prêts.

3.3. Attentes

- Faire suivre aux membres des coopératives une formation en gestion financière
- Mener une campagne de communication sur l'usage des produits financiers à vulgariser
- Dans la mesure du possible, les associer aux ateliers de réflexion relatifs à la mise en place des services financiers

3.4. Recommandations

En termes de sensibilisation, le président de l'UCFR a recommandé de mener une campagne de porte-à-porte, en plus de l'organisation de réunions au niveau des places publiques.

Les conflits en tous genres seront par contre gérés en interne au niveau des coopératives, puis seront remontés au niveau de l'UCFR, le cas échéant. Il en est de même pour les plaintes qui seront regroupées au niveau de l'UCFR qui les fera remonter au niveau de la chambre de l'agriculture. Cette dernière aura la charge de les transmettre à l'instance prévue au niveau de la BCC pour traitement.

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 15h45.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:


UNION DES COOPERATIVES DE LA FAUNE RENTÉ

Emplacement : MIBANGWAN HOU MURUMSY

Début de la réunion : 13^h 30 Fin de la réunion : 14^h 15

Objet : Consultation publique

22 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Abdou Nhamadi	Président union des sociétés coopératives Mijouay	abdou.nhamadi@170group.com	342 3560 140 3560
			
Trène HOLIMALALA RABEMANANJOLA	Consultante en sauvegarde sociale	holimale@ymail.com	346 3212 mmet

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km


SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Abdou Rhyssou
président de l'union
des sociétés coopératives
Majawa

Représentant(s) de l'UGP



G. GORDON



Irène HOLINALALA RABOMANANTOLA
consultante en Semergende sociale



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Élaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCÈS VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le samedi 22 février 2020, de 11h30 à 12h15, s'est tenu la consultation publique du président de l'Union des Sanduk d'Anjouan à Mirontsy à Anjouan. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant leur perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs recommandations par rapport au projet.

2. DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

La consultante a présenté de manière successive :

- L'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale
- Les résultats attendus à l'issue de la réunion

Les questions posées se réfèrent aux : (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSÉES, PRÉOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Réponses aux questions posées

Les points discutés ont été relatifs :

- Aux **activités de mobilisation antérieures** : L'Union des Sanduk a été représentée lors des réunions menées autour des prérequis de la mise en place de la plateforme de télécompensation par son antenne à la Grande Comore.

- Aux **risques** que pourrait avoir la mise en œuvre du projet sur les activités de l'Union des Sanduk et leurs clientèles vivant en majorité en milieu rural. La digitalisation totale du système de paiement risque de générer des journées de panne à cause de l'instabilité de la connexion à Anjouan.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement :

- Aux installations peu adaptées pour suivre l'évolution de la digitalisation en milieu rural
- Aux problèmes soulevés en matière d'instabilité de la connexion
- Au niveau académique extrêmement faible du personnel de l'Union des Sanduk
- À la vitesse de progression du personnel qui sera assez faible

Par ailleurs, ils craignent que la mise à disposition des fonds de garantie va inciter les contractants de prêts à ne pas apurer leurs dettes.

3.3. Attentes

L'Union des Sanduk attend à ce qu'on l'appuie fortement du point de vue technique pour faire face au changement, et que la digitalisation ne soit pas totale et effective en milieu rural.

3.4. Recommandations

À l'issue des discussions, il est recommandé :

- De procéder à la digitalisation progressive, au fur et à mesure, afin d'éviter les journées de panne
- De privilégier la communication en présentiel en organisant des réunions sur les places publiques, tout en communiquant via les médias modernes
- De se focaliser sur les principes de base d'utilisation des produits à vulgariser
- De répliquer les acquis du projet financé par l'AFD
- De privilégier les crédits de type productif

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 12h30.





Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

UNION REGIONALE DES SANDUR D'ANTOUAN (URSA)

Emplacement : MIKONSI GEGE (Anse)

Début de la réunion : 11h30 Fin de la réunion : 12h15

Objet : Consultation publique

28 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
ALI AHANADI	DG URSA	unimsandur @yahoofr	332 40 40
Irene HOI MAHIA RABEMANANDRA	Conseillère en Sauvegarde sociale	holinaka @ gmail.com	346 32 12

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

SIGNATURES

Représentant de l'Institution



Représentant(s) de l'UGP



Irène HOLIMANALA RABOMANANJALA
consultante



Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

PROCES VERBAL DE CONSULTATION PUBLIQUE

1. INTRODUCTION

Le lundi 24 février 2020 de 14h50 à 15h55, s'est tenue la consultation publique des représentantes des femmes chefs de ménage vivant en milieu rural à la place publique de la localité de Mramani. L'objet étant d'appréhender principalement les risques et impacts potentiels de la mise en œuvre des activités du projet suivant sa perception, la stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégorie, de recueillir par la suite ses commentaires, ses préoccupations, ses attentes et ses recommandations par rapport au projet.

2. DEROULEMENT DE LA REUNION

Après une présentation successive de l'objet ainsi que l'objectif de la rencontre en insistant sur la primordialité des plans à produire dans la validation du projet au niveau du Conseil d'Administration de la Banque mondiale ainsi que des résultats attendus à l'issue de la réunion, la consultante a entamé les discussions relatives aux: (i) activités de mobilisation antérieures auxquelles l'institution rencontrée a participé, (ii) risques et impacts de la mise en œuvre du projet pour la partie prenante et sa clientèle, (iii) commentaires sur le projet, (iv) méthodes de mobilisation des parties prenantes proposées, (v) attentes, préoccupations par rapport à la mobilisation des parties prenantes et à la mise en œuvre du projet, (vi) suggestions.

3. QUESTIONS POSEES, PREOCCUPATIONS, ATTENTES ET RECOMMANDATIONS

3.1. Impacts potentiels du projet

S'agissant des **impacts potentiels** du projet sur leur quotidien, ils ne pourront être que positifs. Elles vont pouvoir bénéficier de crédit afin de créer leurs propres activités sans avoir à mettre en gage leurs champs de culture. Par ailleurs, la mise à disposition d'un GAB leur évitera de faire le trajet à Domoni ou à Mutsamudu qui est assez coûteux.

3.2. Préoccupations

Leurs préoccupations se rapportent principalement:

- Aux conditions d'octroi de crédit et notamment le système de garantie le mieux avantageux pour les ruraux
- A l'irrégularité de leurs revenus ne leur permettant pas d'assurer le remboursement des fonds octroyés

3.3. Attentes

Elles aimeraient surtout :

- Pouvoir bénéficier d'une campagne d'IEC en gestion financière et en planification des activités en milieu rural
- Pouvoir bénéficier également de séances d'apprentissage en digitalisation

3.4. Recommandations

Pour les convaincre à utiliser les produits financiers proposés dans le cadre du projet, il faudra :

- Organiser des réunions en focus group au des places publiques
- Faire impliquer les femmes qui ont l'habitude de contracter de prêts pour initier les autres femmes à faire autant
- Faire des campagnes de porte à porte pour toucher le maximum de femmes
- Utiliser des supports images pour faciliter la compréhension des femmes aux notions de base de gestion financière

Tous les points de l'ordre du jour étant épuisés, la séance a été levée à 15h50.







Projet D'appui au Développement du Secteur Financier et de La Stabilité du Secteur Financier

Elaboration de plans de sauvegarde environnementale et sociale

FICHE DE PRESENCE

Institution:

Groupement de FEMMES CHOPS DE MORONI
MORONI ANTOUR

Emplacement:

Début de la réunion : 14h 50 Fin de la réunion : 15h 50

Objet : Consultation publique

24 Février 2020

Noms et Prénoms	Fonction	Adresse mail	Numéro Téléphone
Irène HOLIMALA RABENANTILOLA	consultante sauvegarde sociale	holimala@gmail.com	346 32 12 <i>[Signature]</i>
Zabida Wördane	University of Patsy		368 7110 <i>[Signature]</i>
ALI SAID	Fonctionnaire	N'RAMANI	0639933816 <i>[Signature]</i>
Fatima Ahoumou	A G de M	N'RAMANI	495-3154 <i>[Signature]</i>
Hamidoune Marisama	Elevéuse -Professeur à l'école Cotonnière -Agricultrice	N'RAMANI	454 31 82 <i>[Signature]</i>
HAOUTANE BAKAR	PAISSIER	M'RAMANI	357 45 63 <i>[Signature]</i>
ZIWARDA ASSANE BICAR	COUTURIERE	N'RAMANI	4206557 <i>[Signature]</i>

Place de France, BP 405 MORONI

TEL : (269) 773 18 14 - (269) 773 10 02 - FAX : (269) 773 03 49

E-mail : secretariat@banque-comores.km - Site : www.banque-comores.km

Annexe 2. FORMULAIRE DE PLAINTES

N° de la plainte :	
Nom et prénom	
Contact Merci d'indiquer votre préférence de correspondance	<input type="checkbox"/> Par téléphone: <input type="checkbox"/> Oralement <input type="checkbox"/> Par E-mail <input type="checkbox"/> Page Facebook <input type="checkbox"/> En personne
Description de la plainte ou de l'incident, et de son lien avec le projet :	
Que s'est-il passé ? Où l'incident a-t-il eu lieu ? À qui est-ce arrivé ? Quelles en sont les conséquences ? Quel est le lien de la plainte avec le projet ? <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Date de l'incident source de la plainte :	<input type="checkbox"/> Incident unique (date _____) <input type="checkbox"/> Incident répété (combien de fois ? _____) <input type="checkbox"/> En cours (problème en cours)
Quelles sont selon vous les solutions que nous pourrions apporter au problème ?	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

<p>Avez-vous déjà déposé une plainte à propos de ce sujet par le passé ?</p>	<p>Oui (date _____) Non _____</p> <p><i>Si oui, avez-vous reçu une réponse ? Merci de détailler ci-dessous.</i></p>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Je soussigné(e) confirme l'exactitude des informations présentées dans la présente fiche.

Signature : _____

Date : _____

Annexe 3. FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉOLUTION DE PLAINTES

N° de la plainte :	
Nom et prénom	
Contact Merci d'indiquer votre préférence de correspondance	<input type="checkbox"/> Par téléphone: <input type="checkbox"/> Oralement <input type="checkbox"/> Par E-mail <input type="checkbox"/> Page Facebook <input type="checkbox"/> En personne
Description de la résolution de la plainte :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Date de résolution :	
Pièce justificative (si pertinent) :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Signature du plaignant :	
Date :	
Nom et fonction des membres du comité responsable de la résolution :	Nom et représentation du membre du comité : Signature :

	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Date :

Annexe 4. REGISTRE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES

De la période du _____ au _____

SCGP

N°	Enregistrement de la plainte					Analyse, résolution et suivi de la plainte						Recours en justice	
	Date	Plaignant (Nom, prénom, coordonnées)	Mode de dépôt	Brève description de la plainte	Date du transfert au SCGP	Date d'analyse de la plainte par le SCGP	Résolution de la plainte	Brève description de la résolution	Date information du plaignant de la résolution	Mise en place de la résolution	Date de suivi de mise en oeuvre	O	N

De la période du _____ au _____

CGP

N°	Enregistrement de la plainte					Analyse, résolution et suivi de la plainte						Recours en justice	
	Date	Plaignant (Nom, prénom, coordonnées)	Mode de dépôt	Brève description de la plainte	Date du transfert au CGP	Date d'analyse de la plainte par le CGP	Résolution de la plainte	Brève description de la résolution	Date information du plaignant de la résolution	Mise en place de la résolution	Date de suivi de mise en oeuvre	O	N