

Caisse des Dépôts et Consignations



Projet d'appui aux startups innovantes et PME technologiques

Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page 2 sur 28

Date : 03/05/2019

© 2019 Caisse des Dépôts et Consignations

07, Rue Abou Hamed El Ghazali, Jardins du Japon, Montplaisir, 1073 Tunis

Tél : (+ 216) 71 905 999 - (+ 216) 71 905 475

Fax : (+ 216) 71 908 213.

Internet : <http://www.cdc.tn>

ETAT DES REVISIONS ET DES MODIFICATIONS :

	Nom & Prénom	Fonction	Contact	Visa
Rédigé par	Sahbi ARFAOUI	Responsable Environnemental & Social	sarfaoui@cdc.tn	
Approuvé par	Boutheina BEN YAGHLANE BEN SLIMANE	Directrice Générale	bbenyaghlane@cdc.tn	

Révision	Date	Nature de la modification
V1	11/04/2019	Première version
V2	03/05/2019	Révision



Table des matières

ACRONYMES.....	4
PREAMBULE.....	5
1 Généralités	6
1.1. Contexte	6
1.2. Objectifs du PMPP	6
1.3. Documents de références	7
1.4. Domaine d'application	7
2 Introduction/description du projet	7
3 Mobilisation pendant l'élaboration du projet.....	7
3.1 Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes.....	7
3.2 Identification et analyse des parties prenantes	8
3.2.1 Identification des parties prenantes	9
3.2.2 Analyse des parties prenantes	10
3.2.3 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....	10
3.3 Programme de mobilisation des parties prenantes.....	12
3.3.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	12
3.3.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations	12
3.3.3 Stratégie proposée pour les consultations.....	12
4 Mobilisation pendant la mise en œuvre du projet	13
4.1 Mobilisation au niveau de la CDC.....	13
4.2 Mobilisation au niveau des IFP.....	13
5 Mécanisme de règlement des griefs	14
5.1 Description sommaire du sous processus gestion des plaintes externes	14
5.2 Description détaillée du sous processus gestion des plaintes externes	15
ANNEXES.....	17
Annexe 1 : Charte de responsabilité Sociétale et Environnementale.....	18
Annexe 2 : Formulaire de Plainte	23
Annexe 3 : Registre des plaintes	24
Annexe 4 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes.....	25
Annexe 5 : Exemple plan de consultation des parties prenantes	26
Annexe 6 : Exemple de synthèse des besoins des parties prenantes	27
Annexe 7 : Exemple de la stratégie de diffusion des informations.....	28

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 4 sur 28
		Date :	03/05/2019

ACRONYMES

CDC	:	Caisse des Dépôts et Consignations
CES	:	Cadre Environnemental et Social
SGES	:	Système de Gestion Environnemental et Social
IF	:	Institution Financière
IFP	:	Institution Financière Participante
PME	:	Petite et Moyenne Entreprise
E&S	:	Environnemental & Social
NES	:	Norme Environnemental et Social
ESS 10	:	Directive environnementale sanitaire et sécuritaire du Groupe de la Banque mondiale, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information (Stakeholder Engagement and Information)
GN	:	Guidance Note
BM	:	Banque Mondiale
PGM	:	Plan de Gestion de la Main d'œuvre
PMPP	:	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RBODA	:	Responsable Bureau d'Ordre et Documentation et Archives



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page 5 sur 28

Date : 03/05/2019

PREAMBULE

La CDC est un acteur public créé en 2011 pour appuyer les politiques de l'Etat. Elle se démarque par son modèle économique unique, son mode de gouvernance et sa doctrine d'investissement. Appelée à sécuriser et fructifier l'épargne nationale et de consignations chez le Trésor Public et tout autre fonds mis à sa disposition, la CDC opère en tant qu'investisseur en capital sur le long terme.

Elle appuie les grands projets à travers des participations directes dans leur capital mais aussi les PME/TPE à travers des participations indirectes (via des FCPR ou des lignes sous gestion).

La CDC s'est engagée à promouvoir un développement national écologique et durable de la Tunisie dans tous ses investissements. La Caisse reconnaît que les investissements ne peuvent être réalisés que dans un contexte favorable à un développement durable socialement équitable et écologiquement responsable.

La Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) a pour vision de devenir l'un des organismes le plus respecté et le plus impliqué de son secteur d'activité. Elle aspire de se conduire de manière éthique et responsable. La responsabilité sociale des entreprises, qui englobe les questions environnementales, les droits des travailleurs et les questions communautaires, revêt une importance croissante pour les investisseurs, les consommateurs et pour chacun d'entre nous sur le plan humain.

Afin d'intégrer la responsabilité sociétale des entreprises dans l'activité au jour le jour, la CDC a élaboré un système de gestion environnementale et sociale (SGES) : Un système de gestion suppose l'application systématique de procédures par des personnes formées et engagées dans une voie d'amélioration permanente.

Pour promouvoir un développement durable, la CDC convient qu'il est primordial d'encourager le respect de normes environnementales et sociales reconnues par la communauté internationale parmi lesquelles figurent les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et les conventions internationales pour la protection de l'environnement.

Afin de mener à bien sa mission d'emprunteur et d'agent d'exécution, la Caisse des Dépôts et Consignations veillera à mobiliser les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en maintenant avec elles une relation constructive basée sur l'engagement, l'intérêt et l'adhésion dans la conception des projets concernés par les investissements de la CDC et par voie de conséquence de leur performance environnementale et sociale.

En effet, la CDC considère que l'engagement, la divulgation et l'accessibilité aux informations relatives aux risques environnementaux et sociaux du projet ainsi que la participation dans sa conception des parties prenantes concernées par le (s) projet (s), sont une priorité tout au long de leur cycle de vie.

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 6 sur 28
		Date :	03/05/2019

1 Généralités

1.1. Contexte

Dans le cadre du projet d'appui aux startups innovantes et PME technologiques, la CDC veillera à mobiliser les parties prenantes sur les questions environnementales et sociales qui seront proportionnées aux risques et effets de ses sous projets et au profil de risque de son portefeuille. Pour se faire, la CDC a élaboré le présent plan de mobilisation des parties prenantes selon les dispositions pertinentes de la NES 10¹.

La CDC reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente vis-à-vis des parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. En effet, la mobilisation effective des parties prenantes 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 de la CDC permettra pour la CDC d'appréhender l'élaboration et la supervision du projet tout au long de son cycle de vie. Ainsi que l'évaluation, la gestion et le suivi des risques des effets environnementaux et sociaux du projet par ses investissements. Les objectifs du PMPP se présentent comme suit :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs 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 et sa performance environnementale et sociale,
- 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,
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer

¹ NES 10 : <http://pubdocs.worldbank.org/en/837721522762050108/Environmental-and-Social-Framework.pdf#page=111&zoom=80>

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 7 sur 28
		Date :	03/05/2019

1.3. Documents de références

La mobilisation des parties prenantes se conformera essentiellement aux exigences des normes environnementales et sociales, aux notes d'orientations pour les emprunteurs. On citera à titre d'information les références suivantes :

- Normes Environnementales et Sociales 10 (NES10) : Mobilisation des parties prenantes,
- Normes Environnementales et Sociales 1 (NES1) : Evaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux,
- Note d'orientation pour les emprunteurs selon le CES pour les opérations IPF – ESS10/ GN (Guidance Notes for Borrowers),

1.4. Domaine d'application

Le domaine d'application des activités de mobilisation des parties prenantes au projet s'applique aux individus et des groupes (selon la norme NES10) qui :

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

2 Introduction/description du projet

Le projet d'appui aux startups innovantes et PME technologiques fournirait un appui aux startups innovantes et PME à travers :

1. Un soutien financier des startups innovantes et aux PME technologiques,
2. Un soutien au développement des startups innovantes et PME technologiques et à l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation.

L'un des préalables du soutien du Groupe de la Banque mondiale à la CDC est que les fonds d'investissement intègrent dans leurs opérations de financement, les exigences du développement durable, le respect des normes de performance environnementales et sociales définies dans le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, ainsi que les lois et réglementations en vigueur aux niveaux national qui sont pertinentes en matière environnementale et sociale.

3 Mobilisation pendant l'élaboration du projet

3.1 Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Afin de mieux appréhender les contraintes liées à l'inclusion des femmes dans l'écosystème entrepreneurial et de l'innovation, une trentaine de femmes ont été invitées à participer à l'une des trois sessions de consultation sur le genre qui se sont tenues les 7 et 9 novembre 2018 comme suit :



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page 8 sur 28

Date : 03/05/2019

- (i) femmes chefs de petites et moyennes entreprises de plus de 5 ans qui exploitent les technologies à des fins d'innovation dans le cadre de l'activité de leur entreprise et de son développement,
- (ii) femmes fondatrices de Tech startups de moins de 5 ans, dont l'activité repose sur l'innovation et l'exploitation des nouvelles technologies,
- (iii) étudiantes diplômées et chercheuses en STEM² développant des innovations technologiques pouvant être en lien avec une activité entrepreneuriale.

Durant ces consultations, ont été passées en revue les contraintes rencontrées par ces femmes dans le cadre de leur activité afin de proposer des solutions pour améliorer leur inclusion dans l'écosystème entrepreneurial et de l'innovation tunisien. L'appui au financement du capital risque proposé à travers le Projet répond à une contrainte importante pour les startups innovantes et les PME technologiques portées par les femmes. La revue des contraintes spécifiques aux femmes a par ailleurs permis de mettre en relief les points suivants pour la préparation du projet :

- (i) Les femmes fondatrices ou en phase de création de startups innovantes pourraient nécessiter un accompagnement plus soutenu et spécifique en termes de formations, coaching et mentoring sur les aspects financiers, de leadership et management de l'entreprise, notamment dans la phase de croissance (ex : plateforme d'expertise, programme de mentoring sectoriel ou technologique, accessibilité à des ressources liées au e-commerce...).
- (ii) Afin d'améliorer la visibilité et représentativité des femmes dans l'écosystème entrepreneurial, il serait souhaitable d'avoir des panels ou comité de sélection composés d'experts mixtes avec des représentants féminins (notamment dans les phases de pitching et levée de fonds), permettant une meilleure inclusion par les femmes porteuses de projet innovant. En effet, il a été noté qu'une partie des entrepreneurs féminins se trouvent souvent contraintes de s'associer à un homme pour renforcer la crédibilité de leur projet,

3.2 Identification et analyse des parties prenantes

Le présent PMPP suivra la démarche préconisée suivante :

- 1) Identification des parties prenantes susceptible d'être concernées par le projet,
- 2) Identification des informations à divulguer dans le domaine public, dans quelles langues et où elles seront situées.
- 3) Information et explication sur les possibilités de consultation publique,
- 4) Description du mécanisme de règlement des griefs du projet et la manière d'y accéder.
- 5) Engagement pour la publication des informations de routine sur les performances environnementales et sociales du projet, y compris sur les possibilités de consultation et sur la manière dont les réclamations seront gérées.

² Sciences, Technology, Engineering and Mathematics

3.2.1 Identification des parties prenantes

Les parties prenantes du projet sont :

- Startups
- PME Technologiques
- Ministère TIC
- Ministère DCI
- Ministère des Finances
- Banque Centrale
- Smart Capital
- InnovaTech
- Banque Mondiale
- AFD
- KFW
- SFI
- Fonds de garantie des Startups
- Fonds de fonds Anava
- Child Funds
- Task Force

La figure suivante montre l'interaction entre les différentes parties prenantes.

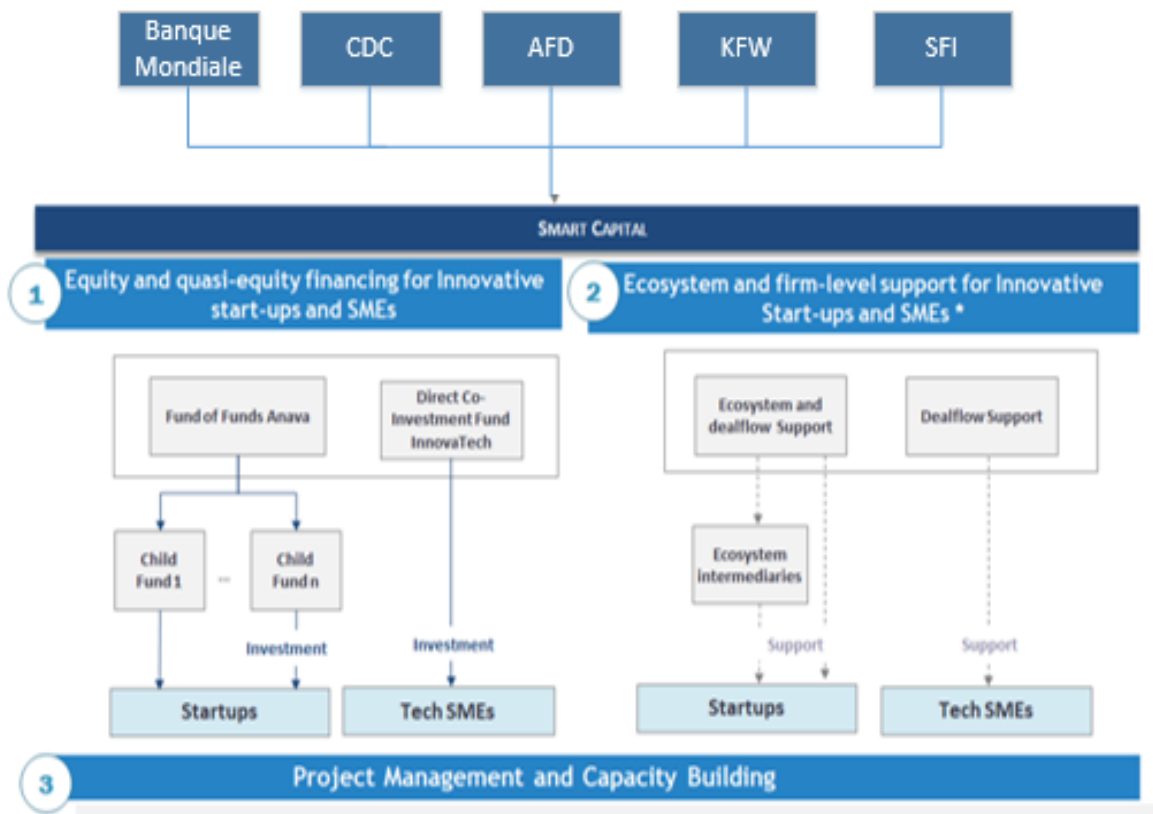


Figure 1 : Interaction entre le projet et les parties prenantes



3.2.2 Analyse des parties prenantes

Afin d'analyser les parties prenantes, il est impératif de mesurer leurs intérêts et leurs pouvoirs relatifs dans la 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).
- Le pouvoir est quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

Tableau 1 : Analyse des parties prenantes

Partie prenante	Pouvoir	Intérêt
Startups	2	10
PME Technologiques	2	10
Ministère TIC	4	4
Ministère DCI	4	4
Ministère des Finances	4	4
Banque Centrale	6	3
Smart Capital	10	10
InnovaTech	7	10
Banque Mondiale	10	10
AFD	10	10
KFW	10	10
SFI	10	10
Fonds de garantie des Startups	6	7
Fonds de fonds Anava	7	10
Child Funds	7	7
Task Force	6	9

3.2.3 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Réaliser la cartographie des parties prenantes signifie bien évaluer les acteurs concernés par le projet en termes d'intérêt et d'influence. La matrice pouvoir-intérêt aide à affiner l'analyse des parties prenantes afin d'assurer une gestion de projet plus agile.

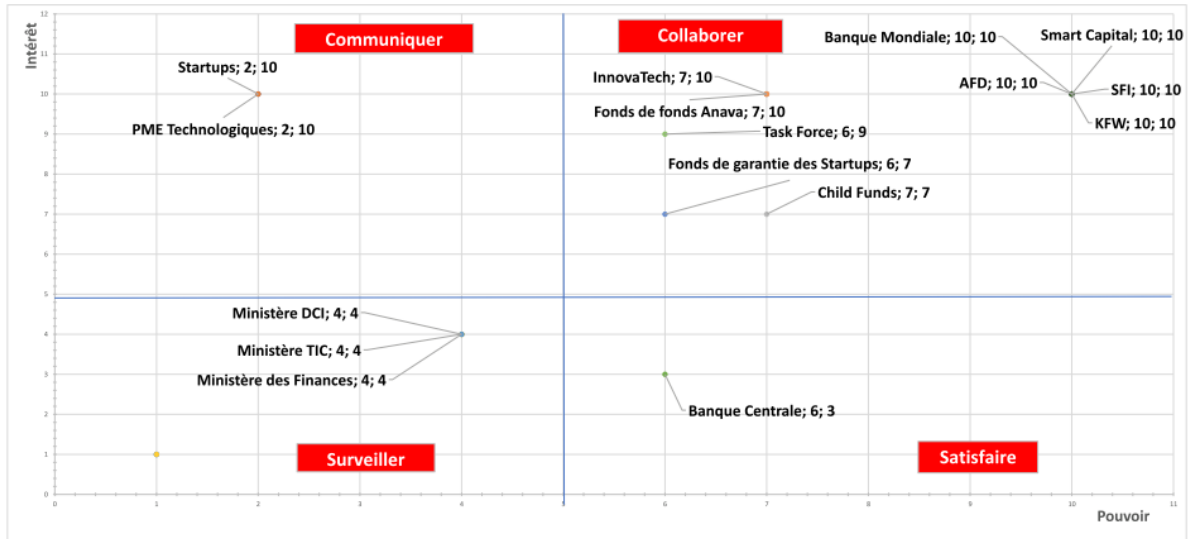


PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page : Page 11 sur 28

Date : 03/05/2019



<p>Pouvoir élevé & Intérêt élevé -> Collaborer</p>	<p>Les individus de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par 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. <i>Ex : Planifier des rencontres régulières avec eux pour clarifier ses besoins</i></p>
<p>Pouvoir élevé & Intérêt faible -> Satisfaire</p>	<p>Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs. <i>Ex : Bâtir un tableau de bord pour communiquer avec la haute direction sur la performance du projet / Partager les bonnes pratiques et les leçons apprises</i></p>
<p>Pouvoir faible & Intérêt élevé -> Communiquer</p>	<p>Ces individus accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés 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. <i>Ex : Envoyer une infolettre récurrente pour les tenir informées de l'avancement de votre projet</i></p>
<p>Pouvoir faible & Intérêt faible -> Surveiller</p>	<p>Ce dernier groupe comprend les individus liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. <i>Ex : Refaire l'analyse des parties prenantes régulièrement pour ces personnes</i></p>



3.3 Programme de mobilisation des parties prenantes

3.3.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet. Elle comprendra :

1. Un résumé des principaux objectifs du programme de mobilisation des parties prenantes,
2. Un calendrier pour les diverses activités qui relèvent de ce programme.

Une fois le fonds de fonds Anava et le fonds de co-investissement InnovaTech établis, la CDC mettra à jour et communiquera le plan de mobilisation des parties prenantes afin de confirmer les rôles et responsabilités des IFP dans le plan de mobilisation des parties prenantes du projet.

3.3.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du projet. Elle sera consacrée pour :

1. Décrire les informations qui seront communiquées,
2. Définir les formats de communication,
3. Définir les modes de communication,

3.3.3 Stratégie proposée pour les consultations

Des diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au projet aux parties prenantes.

Lors du choix d'une technique de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation adaptées à la culture et l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes. Les techniques les plus utilisées sont :

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, Emails)	Distribuer des informations aux fonctionnaires, aux ONG, aux administrations locales et aux organisations / agences Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi
Réunions individuelles	Recherche d'opinions Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles Construire des relations personnelles Enregistrer des réunions
Réunions formelles	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Autoriser le groupe à commenter - opinions et points de vue Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 13 sur 28
		Date :	03/05/2019

	Diffuser des informations techniques Enregistrer des réunions
Réunions publiques	Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés Permettre au groupe de donner son point de vue et ses opinions Construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées Distribuer des informations non techniques Facilitez les réunions avec des présentations, des présentations PowerPoint, des affiches, etc. Enregistrez des discussions, des commentaires et des questions.
Réunions du groupe de discussion	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 des relations avec les communautés Enregistrer les réponses
Site Web du projet	Présenter des informations sur le projet et les mises à jour de l'avancement Divulguer les EIES, PGES et autres documents de projet pertinents
Dépliant du projet	Brève information sur le projet pour fournir une mise à jour régulière Informations de projet spécifiques au site.

Un exemple plan de consultation des parties prenantes est fourni en annexe 5.

4 Mobilisation pendant la mise en œuvre du projet

4.1 Mobilisation au niveau de la CDC

La CDC continuera de mobiliser les parties touchées par le projet et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet, et de leur fournir des informations d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet.

La CDC continuera de mobiliser les parties prenantes conformément au PMPP, et s'appuiera sur les voies de communication et de dialogue déjà établies avec les parties prenantes. En particulier, la CDC sollicitera les réactions des parties prenantes sur la performance environnementale et sociale du projet et sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation énoncées dans le PEES.

Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires, particulièrement pour les parties touchées par le projet, la CDC informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera sur les mesures d'atténuation correspondantes. La CDC publiera un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

4.2 Mobilisation au niveau des IFP

Une fois les IFP ont développé leurs propres PMPP avec l'appui de la CDC, ces dernières suivront la démarche suivante afin de mettre en œuvre le PMPP :



- 1 Identification et analyse des parties prenantes : (Voir exemple en annexe 6)
 - a. Identification des parties touchées,
 - b. Identification des autres parties concernées,
 - c. Identification des Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables,
 - d. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.

- 2 Arrêté du programme de mobilisation des parties prenantes. (Voir exemple en annexe 7). Il s'agit de définir :
 - a. les objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes
 - b. la stratégie proposée pour la diffusion des informations (Les journaux, les affiches, la radio, la télévision, Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques, etc.)
 - c. la stratégie proposée pour les consultations (Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, Enquêtes, sondages et questionnaires, etc.)
 - d. la stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.

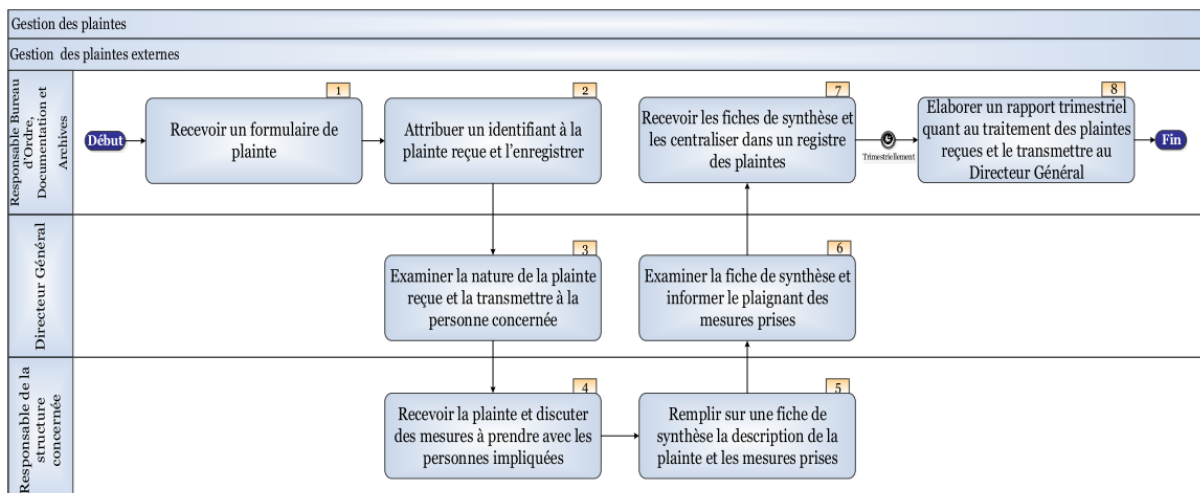
- 3 Définition des ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes,

- 4 Description du mécanisme de règlement des griefs du projet et la manière d'y accéder,

- 5 Engagement pour la publication des informations de routine sur les performances environnementales et sociales du projet, y compris sur les possibilités de consultation et sur la manière dont les réclamations seront gérées.

5 Mécanisme de règlement des griefs

5.1 Description sommaire du sous processus gestion des plaintes externes



	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 15 sur 28
		Date :	03/05/2019

5.2 Description détaillée du sous processus gestion des plaintes externes

N°	Description de l'activité	RG	Responsable / Acteur	Données / Doc. Supports	
				Entrée	Sortie
1	Recevoir un formulaire portant une plainte.	RG 1.1	RBODA	Formulaire de plainte	
2	Attribuer un identifiant à la plainte reçue et l'enregistrer sur un registre (Annexe 3) des plaintes puis les transmettre au Directeur Général.	RG 2.1	RBODA		Formulaire de plainte enregistré
3	Recevoir les formulaires de plaintes reçus, les examiner puis les transmettre aux structures concernées.	RG 3.1	Directeur Général		
4	Recevoir le formulaire de plainte, l'étudier puis discuter des mesures avec les personnes impliquées.		Responsable de structure concerné	Formulaire de plainte	
5	Remplir une fiche de synthèse de la plainte reçue et y mentionner les mesures prises pour le traitement de la plainte puis la transmettre au Directeur Général.	RG 5.1			
6	Examiner la fiche de synthèse de la plainte et informer le plaignant des mesures prises.		Directeur Général		
7	Recevoir les fiches de synthèse des plaintes, et les centraliser au niveau du registre des plaintes.		RBODA	Fiches de synthèse des plaintes	
8	Assurer un suivi du traitement des plaintes et renseigner trimestriellement un rapport de synthèse concernant le traitement des plaintes.	RG 8.1	RBODA		Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

1. Règles de gestion relatives au sous processus gestion des plaintes externes

RG 1.1 : Formulaires de plaintes (Exemple en Annexe 2)

Toute personne souhaitant déclarer une situation de manquement est tenue de remplir un formulaire de plainte.

Les formulaires de plainte sont accessibles via le site web de la CDC ou directement au Bureau d'ordre de la CDC en version papier.

Le dépôt des formulaires de plainte se fait :

- Via le site web de la CDC ;
- Au Bureau d'ordre de la CDC ;
- A travers un email dédié.

RG 2.1 : Réception des Formulaires de plaintes

Le Responsable Bureau d'ordre, Documentation et Archive est chargé de la centralisation des formulaires de plaintes externes, de l'affectation d'un identifiant unique pour chaque plainte reçue et de l'archivage des formulaires des plaintes suivant une logique bien précise.

Après réception des formulaires de plaintes, le Responsable Bureau d'Ordre, Documentation et Archive les transmet au Directeur General qui se charge du dispatching.



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page 16 sur 28

Date : 03/05/2019

RG 3.1 : Traitement des plaintes

Selon la gravité et l'ampleur de la plainte reçue, le Directeur Général peut décider d'intervenir ou non dans la démarche de traitement de la plainte.

RG 5.1 : Fiche de synthèse de la plainte

La fiche de synthèse de la plainte est un document renseigné par le Responsable de la structure concernée par la plainte en concertation avec les membres de son équipe impliqués.

La fiche de synthèse d'une plainte renferme les informations suivantes :

- N° de la plainte ;
- Description de la plainte ;
- Structure in charge du traitement ;
- Date de traitement prévue ;

RG 8.1 : Rapport de synthèse de traitement des plaintes

Le rapport de synthèse de traitement des plaintes (Annexe 4) est un document de position, élaboré trimestriellement par le Responsable Bureau d'Ordre, Documentation et Archives. Le rapport renseigne sur les éléments suivants :

- Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période
- Résumé synthétique du type de plaintes
- Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours
- Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications)

2. Information à la population sur le système de gestion des plaintes

Communiquer à chaque occasion opportune l'existence d'un système de dépôt de plainte et encourager les citoyens à s'en servir.



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page **17** sur **28**

Date : 03/05/2019

ANNEXES

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 18 sur 28
		Date :	03/05/2019

Annexe 1 : Charte de responsabilité Sociétale et Environnementale



CHARTRE DE RESPONSABILITE SOCIETALE

La CDC s'engage pour une croissance durable

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 19 sur 28
		Date :	03/05/2019

AVANT-PROPOS

La charte de responsabilité sociétale de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) formalise l'engagement et l'adhésion de l'ensemble de ses collaborateurs aux **objectifs du développement durable**. La CDC œuvre de façon continue pour trouver l'équilibre entre la réalisation de ses **activités économiques**, l'entretien de ses **relations sociales** et la limitation de son **impact environnemental**.

La CDC exerce ses responsabilités sociale et environnementale aussi bien dans la prise des **décisions stratégiques** que dans les **opérations quotidiennes**. La CDC se veut également responsable vis-à-vis de ses **parties prenantes** internes et externes en favorisant une communication **sincère et transparente** sur son activité.

A travers sa charte, portée au plus haut niveau à savoir la commission de surveillance et partagée avec l'ensemble de ses collaborateurs, la CDC souhaite renforcer la **culture de responsabilité**, intégrer le **développement durable** dans son fonctionnement et prendre en compte les impacts environnementaux et sociaux dans l'exercice de ses métiers.



LA CDC MET SA POLITIQUE RSE AU CŒUR DE SES MISSIONS

La CDC place la RSE au cœur de ses métiers et prête une attention particulière aux attentes de toutes ses **parties prenantes**.

Elle adopte avec la conviction de tous ses employés **la définition de la RSE** énoncée par la norme internationale ISO 26000 qui stipule que « *la RSE est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations* ».

Pour consacrer les principes de la RSE, la CDC a adopté **une charte** définissant **les quatre engagements** qui guident son modèle de croissance et ses pratiques en tant qu'institution engagée.



La CDC insiste sur le **caractère participatif** de la démarche adoptée. C'est pourquoi les objectifs associés à chaque engagement sont des principes d'action que chaque partie prenante est appelée à intégrer au niveau de ses activités. L'ambition étant que chacun soit à la fois **acteur et ambassadeur de l'engagement RSE**.

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 21 sur 28
		Date :	03/05/2019

LA CDC... UNE INSTITUTION RESPONSABLE : 4 PILIERS CONSTITUANT SA DEMARCHE RSE

ENGAGEMENT ① : PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE ET DURABLE

Parce que la CDC est convaincue de son rôle incontournable dans le soutien de l'économie tunisienne.

Elle s'engage à :

- Etre un investisseur de long terme soutenant au service d'une croissance économique durable
- Soutenir les initiatives et les engagements nationaux en faveur d'un investissement responsable
- Accompagner ses équipes dans la réalisation de performances tant financières qu'extra financières dans ses investissements.

ENGAGEMENT ② : AGIR DE MANIERE A MAITRISER SON IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Parce que la CDC est convaincue de la nécessité de créer de la valeur durablement en minimisant ses impacts environnementaux, elle s'engage à :

- Limiter l'impact négatif lié à son activité en visant à maîtriser les consommations d'énergie et d'eau et à la gestion des déchets ainsi qu'en privilégiant les sources d'énergie renouvelables en favorisant notamment les achats verts,
- Etre un partenaire stratégique des investissements en faveur de l'efficacité énergétique, du développement des énergies renouvelables et d'adaptation aux changements climatiques
- Œuvrer pour « décarboner » le portefeuille de la CDC vers un équilibre climatique et écologique
- S'assurer de la maîtrise des impacts environnementaux des projets

ENGAGEMENT ③ : ETRE ACTEUR DU PROGRES SOCIAL

Parce que la CDC est convaincue que sa compétitivité et sa pérennité et celles de ses projets reposent sur la qualité du facteur humain. Consciente de son rôle pour le progrès social, elle s'engage à :

- Offrir un environnement favorable au travail collaboratif et à l'engagement de son personnel
- Favoriser l'égalité des genres et bannir toutes formes de discrimination dans le traitement professionnel à tous les niveaux
- Inciter les entreprises dans lesquelles elle investit à garantir un climat social favorable pour le développement de leur personnel
- Soutenir les investissements à fort impact social et professionnel notamment dans les zones de développement régional
- Soutenir les programmes favorisant l'intégration des populations vulnérables dans l'écosystème.

ENGAGEMENT ④ : AGIR DANS LE RESPECT DES REGLES DE BONNE GOUVERNANCE

Parce que la CDC est convaincue que sa politique de gouvernance est un facteur-clé de succès, de crédibilité et de durabilité, elle s'engage ainsi à :

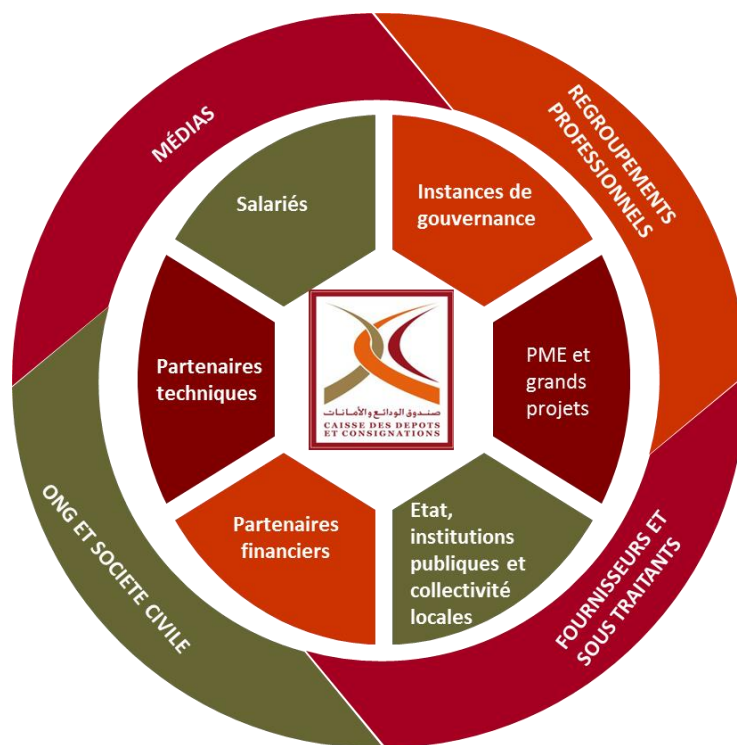
- Respecter les lois et les conventions régissant son activité
- Œuvrer pour la prévention de toutes formes de corruption, dans le respect des mesures de lutte anti blanchiment d'argent et de financement du terrorisme au niveau de ses investissements



- Promouvoir la transparence de son activité d'investisseur, notamment en mesurant et communiquant sur l'impact économique, environnemental et social de ses investissements.
- **Adopter et appliquer les meilleures pratiques de gouvernance et mettre en place les meilleurs pratiques de contrôle garantissant la transparence ainsi qu'une indépendance au niveau de ses investissements**
- Respecter les règles de concurrence loyale et exclure toute forme de favoritisme au niveau de ses actions

La CDC...UNE INSTITUTION OUVERTE A SES PARTIES PRENANTES

La mise en œuvre de la démarche RSE de la CDC s'appuie sur **un dialogue permanent** avec ses parties prenantes qui sont principalement : les salariés, les instances de gouvernance, les PME, l'Etat, les institutions publiques et les collectivités locales, les partenaires financiers, les partenaires techniques, les fournisseurs, la société civile ainsi que les médias, etc.



La CDC considère qu'il est essentiel de consulter régulièrement les parties prenantes, internes et externes pour comprendre leurs principales attentes et préoccupations vis-à-vis d'elle en y répondant par des actions appropriées lorsque leurs enjeux convergent.

La CDC s'engage à entretenir un dialogue régulier avec ses parties prenantes, dans une logique d'amélioration continue et pour sensibiliser ses partenaires à adopter la démarche RSE



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page **25** sur **28**

Date : 03/05/2019

Annexe 4 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications) :	

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 26 sur 28
		Date :	03/05/2019

Annexe 5 : Exemple plan de consultation des parties prenantes

Partie prenante	Principales caractéristiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux

	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	Réf. :	CDC-PMPP-V2
		Page. :	Page 27 sur 28
		Date :	03/05/2019

Annexe 6 : Exemple de synthèse des besoins des parties prenantes

Communauté	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
Village A	Parents avec jeunes enfants	Approximativement 180 ménages touchés ; 300 enfants	Langue officielle	Informations transmises par écrit, à la radio	Garde d'enfants pour les réunions — en fin d'après-midi de préférence
Village A	Réfugiés	38 familles élargies, niveau de pauvreté	Autre langue	Visite avec traducteurs et représentants de la société civile	Graphiques, éducation sur le processus



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Réf. : CDC-PMPP-V2

Page. : Page **28** sur **28**

Date : 03/05/2019

Annexe 7 : Exemple de la stratégie de diffusion des informations

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Construction	Plan de gestion de la circulation	Notification sur Radio News 100.6 et copie dans la mairie du village Affiche sur le panneau d'affichage communautaire	À la radio, deux fois par jour durant les semaines de communication	Villageois, piétons et conducteurs compris	Radio News 100.6 couvre 60 % du village L'affiche sur le panneau d'affichage communautaire atteint un autre pourcentage de la population	Agent de liaison communautaire