المبادرة الوطنية للتنمية البشرية
Initiative Nationale pour le Développement Humain

Manuel de procédures du programme de Lutte contre l'exclusion sociale en milieu Urbain

INITIATIVE NATIONALE POUR LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN
2011-2015

Discours de sa Majesté le Roi Mohammed VI Que Dieu l'assiste

Sa Majesté le Roi Mohammed VI
que Dieu l'Assiste

[….. Trois axes principaux lui ont ainsi été fixés :. Premièrement, s'attaquer au déficit social dont pâtissent les quartiers urbains pauvres et les communes rurales les plus démunies, et ce par l'élargissement de l'accès aux équipements et services sociaux de base, tels que la santé et l'éducation, l'alphabétisation, l'eau, l'électricité, l'habitat salubre, l'assainissement, le réseau routier, les mosquées, les maisons de jeunes et les infrastructures culturelles et sportives..]

Extrait du discours, le Mercredi 18 mai 2005

Référentiel

- *Vu* le Dahir n°1-02-269 du 3 octobre 2002 portant promulgation de la loi n°79-00 relative à l'organisation des Conseils Préfectoraux et Provinciaux ;
- *Vu* le décret n° 2-05-1016 du 19 juillet 2005 portant création d'un compte d'affectation spéciale n° 3.1.04.06 intitulé « fonds de soutien à l'Initiative Nationale pour le Développement Humain » ;
- *Vu* le décret n° 2-05-1017 du 19 juillet 2005 relatif aux procédures d'exécution des dépenses de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain tel que modifié et complété par le décret n°2-12-86 du 16 mai 2012;
- *Vu* l'arrêté de Monsieur le Premier Ministre n°3-108-05 du 30 novembre 2005, instituant messieurs les Walis et Gouverneurs en qualité de sous ordonnateurs des dépenses imputées sur le compte d'affectation spéciale n° 3.1.04.06 intitulé « Fonds de soutien à l'Initiative Nationale pour le Développement Humain » ;
- *Vu* la circulaire de M. le Premier Ministre N° 7/2003 du 27 juin 2003 qui régit le partenariat entre l'État et les Associations ;
- *Vu* la note du Ministre de l'Intérieur n°86 en date du 03 août 2005 relative à la mise en place des Comités Provinciaux et Préfectoraux de Développement humain (CPDH) ainsi que des Divisions de l'Action Sociale ;

Et

- La plateforme INDH 2011-2015
- La note d'Orientations INDH 2011-2015
- Le guide fiduciaire
- Le guide des bonnes pratiques environnementales et sociales

Sommaire

Introduction
1. Présentation du programme de lutte contre l'exclusion en milieu urbain
  1.1 Ciblage
  1.2 Activités
2. Acteurs territoriaux de l'INDH
  3.1 Organes de Gouvernance: CLDH/CPDH
  3.2 Appui et accompagnement technique (DAS/EAQ/ONG, etc.)
3. Processus d'élaboration de l'ILDH
  4.1 Diagnostic participatif
  4.2 Planification et mise en forme
  4.3 Validation
4. Types d'activités de l'ILDH

Annexes : voir boîte à outils

Introduction

Sa Majesté Le Roi a lancé la deuxième phase de l'INDH, le 4 juin 2011 à Jerada.,qui prévoit l'élargissement du champs de ce chantier de règne de 667 à 1234 communes rurales et quartiers cibles, l'intégration d'un cinquième programme de « mise à niveau territoriale » et l'augmentation de l'enveloppe budgétaire à 2,1 milliards de dirhams.

En vue d'opérationnaliser la plateforme 2011-2015 et la note d'orientation de Monsieur Le Ministre de l'Intérieur de novembre 2012, et de préciser les modalités de mise en œuvre de cette seconde phase, des manuels de procédures ont été élaborés pour les programmes rural, urbain, transversal, précarité et de mise à niveau territoriale ainsi que pour les AGR , en plus d'un guide de bonnes pratiques environnementales et sociales et d'un guide fiduciaire.

Le présent manuel de procédures relatives à la mise en œuvre du programme de lutte contre l'exclusion en milieu urbain , comporte six parties:

1. Présentation du programme de lutte contre l'exclusion en milieu urbain
2. Acteurs territoriaux de l'INDH
3. Processus d'élaboration de l'ILDH
4. Types d'activités de l' ILDH
5. Suivi , évaluation et reporting
6. Gestion des doléances

Les documents de référence usuels sont regroupés dans le livret 2 intitulé: boîte à outils INDH.

Ce manuel , qui vient en capitalisation de l'expérience de la première phase de l'INDH ,se veut un outil facile d'accès et simple d'utilisation. Il s'adresse aussi bien aux organes locaux de gouvernance , aux porteurs de projets qu'aux populations cibles en vue de les informer de l'approche INDH et de sa mise en œuvre en milieu urbain.

1.Rappel des fondements, valeurs et principes de l'INDH

INDH 2 : 5 programmes d'actions de développement au profit de l'Homme

- Programme de lutte contre la pauvreté en milieu rural
- Programme de lutte contre l'exclusion sociale en milieu urbain
- Programme de lutte contre la précarité
- Programme transversal
- Programme de mise à niveau territoriale

Des valeurs au fondement de l'action pour la promotion de:

- La Dignité
- La Confiance en l'avenir
- La Participation
- La Bonne gouvernance
- La Pérennité

Avec Cinq principes:

- Proximité
- Concertation
- Partenariat
- Contractualisation
- Transparence

Des modalités novatrices pour une action territoriale performante:

- Un rôle pivot de l'administration territoriale;
- Une gestion axée sur les résultats;
- Un assouplissement des procédures;
- Un contrôle à posteriori.

Projets, actions et activités normalisés à l'aide de manuels de procédures

Ciblage

le programme de lutte contre l'exclusion en milieu urbain s'est élargi à **532** quartiers au lieu de 264 quartiers ciblés en 2005-2010, sur la base des critères suivants:

- commune urbaine avec une population comprise entre 20 000 et 100 000 habitants ;
- renforcement pour les grandes agglomérations dépassant 100 000 habitants ;
- accompagnement des quartiers déjà ciblés par l'INDH 1.

Critères de ciblage

Le ciblage est réalisé par le CPDH, appuyé par le HCP et/ des experts, qui doit tenir compte des critères suivants:

- taux de chômage ;
- proportion de la population pauvre ;
- taille de la population bénéficiaire ;
- complémentarité par rapport aux programmes de développement local en cours ou envisagés;
- implication budgétaire des partenaires, notamment les collectivités locales;
- niveau de qualification des jeunes et taux d'abandon scolaire;
- taux d'exclusion des femmes et des jeunes;
- opportunités de formation et d'insertion : centre, associations spécialisées,…

Activités

l'objectif global du programme est de lutter contre l'exclusion sociale et d'améliorer les conditions et la qualité de vie de la population des quartiers, à travers :

- Le soutien à l'accès aux équipements et services sociaux de base ;
- L'animation sociale, culturelle et sportive ;
- Les activités génératrices de revenus et microprojets générateurs d'emplois et de revenus stables ;
- Le renforcement de la gouvernance locale et l' appui aux équipes d'animation de quartier.

Budget

L'enveloppe financière allouée au programme est de **3, 461 milliards de dirhams** ,répartie comme suit:

- 8 MDH par quartier urbain pour **153** nouveaux quartiers urbains des agglomérations émergeantes dont la population est comprise entre 20 000 et 100 000 habitants ;
- 8 MDH par quartier urbain pour les **114** nouveaux quartiers urbains au profit des grandes agglomérations dépassant 100.000 habitants;
- 5 MDH par quartier urbain pour les **265** quartiers urbains relevant de la première phase INDH.

2. Acteurs territoriaux de l'INDH
2.1: organes de gouvernance

2.1.1 Comité Local de Développement Humain , CLDH

Composition

Présidence : Président de la Commune ou de l'arrondissement du quartier ciblé

Maximum 15 membres :

- 1/3 d'élus locaux désignés par le Président du Conseil, dont le Président de la Commission Economique et Sociale
- 1/3 de représentants des services de l'Etat opérant dans la commune ou l'arrondissement, dont l'ingénieur municipal
- 1/3 de représentants de la société civile agissant dans le quartier cible, des associations de quartier, des représentants du secteur privé présents dans (ou à proximité) du quartier et des autres groupes organisés présents dans le quartier.

Attributions

- Elaborer, évaluer et sélectionner le programme ILDH du quartier et en informer les habitants et groupes consultés après sa validation par le CPDH
- Présenter et défendre les projets de l'ILDH auprès du CPDH en vue d'en assurer l'adoption et le financement par l'INDH
- Suivre la mise en œuvre opérationnelle des projets retenus dans l'ILDH, notamment par la validation du rapport d'avancement mensuel préparé par l'EAQ
- Valider le rapport trimestriel sur l'état d'avancement de l'ILDH préparé par l'EAQ et destiné au CPDH
- Informer régulièrement toutes les parties prenantes locales sur les rapports trimestriels
- Informer le conseil communal ou d'arrondissement et le conseil de la ville de la nécessité d'assurer la cohérence entre le PCD , les programmes sectoriels et la ou les ILDH proposées
- Recueillir auprès des parties prenantes des propositions et des commentaires sur la mise en œuvre des projets
- Identifier les besoins en renforcement de capacités des acteurs et les refléter au CPDH

2.1.1 Comité Local de Développement Humain , CLDH

Fonctionnement

- tient au moins 4 réunions par an
- fonctionne selon un règlement intérieur qu'il établit, et veille à éviter les conflits d'intérêt de ses membres (un élu membre du CLDH ne peut pas être membre ou Président d'un porteur de projet).
- utilise les modèle-type de rapport , de PV de ses travaux
- tient des réunions mensuelles avec l'EAQ
- valide les rapports trimestriels et les PV de ses travaux et les transmet au CPDH
- informe régulièrement toutes les parties prenantes au niveau local des projets approuvés par le CPDH et de leur mise en œuvre.
- veille à la mise à disposition de l'EAQ des moyens de fonctionnement
- organise des échanges d'expériences en facilitant la communication, le travail en réseau et les apprentissages entre quartiers de la même ville et avec d'autres villes
- évalue le travail de l'EAQ
- identifie, mobilise les partenaires locaux et veille à leur participation dans l'ILDH

L'EAQ assure le secrétariat et l'archivage des documents du CLDH.

2.1.2. Comité Provincial de Développement Humain , CPDH

Composition

Présidence : Gouverneur
maximum15 membres :

- 1/3 élus dont le Président du conseil provincial ou préfectoral, les élus des chambres professionnelles, des communes urbaines ou des arrondissements auxquels appartiennent les quartiers cibles, dont le président de la commission économique et sociale;
- 1/3 représentants des services extérieurs concernés par les quartiers cibles;
- 1/3 représentants de la société civile proposés par les associations des quartiers cibles ,en particulier les associations féminines et de jeunes; représentants du secteur privé actif dans les quartiers et des autres groupes actifs (formels ou non)

Attributions

- Analyser les ILDH, veiller à leur mise en convergence et complémentarité avec les programmes sectoriels
- Valider les ILDH et soumettre , le cas échéant, au CLDH toute modification y afférente
- Suivre et contrôler la bonne mise en œuvre des ILDH et mobiliser toutes les parties prenantes pour adhérer à la concrétisation des projets
- Valider les plans territoriaux de renforcement des capacités et de communication de proximité
- Analyser les rapports des audits internes et externes (IGAT IGF) et valider le plan d' action pour la mise en œuvre de leurs recommandations
- Etablir le programme d'emploi des fonds INDH alloués à la Province et suivre leur utilisation

2.1.2. Comité Provincial de Développement Humain , CPDH

Fonctionnement

- tient des réunions régulières, au moins 4 réunions par an
- fonctionne selon un règlement intérieur qu'il établit, et veille à éviter les conflits d'intérêt de ses membres
- approuve les ILDH au plus tard 20 jours après leur réception du CLDH et ce avant fin février de chaque année
- valide les rapports semestriels et annuels à transmettre la Coordination Nationale de l'INDH
- utilise les modèle-type de rapport , de PV de ses travaux
- veille à la transparence de ses travaux en affichant les résultats et en argumentant ses décisions
- transmet le PV de validation des ILDH ainsi que les PV des réunions périodiques à la CN/INDH au plus tard 15 jours après la tenue de la réunion du CPDH
- facilite le partage d'information et les échanges avec les différents acteurs de l'INDH
- communique régulièrement sur les critères et les processus de validation des ILDH, les fonds mobilisés ou alloués, les processus d'approbation , de décaissement des fonds et d'octroi des marchés,…
- constitue et active le Comité Technique chargé de l'examen des projets proposés, valide les études préliminaires et les coûts estimatifs des projets
- est responsable de l'application des procédures de l'appel à projets .

Le chef de DAS assure le secrétariat et l'archivage des documents du CPDH

2.2.1 Division de l'Action Sociale, DAS

Attributions

Accompagner la mise en œuvre de l'INDH aussi bien dans son opérationnalisation que dans sa gestion administrative et financière :

- Assurer la coordination et l'échange d'information entre le CPDH et les CLDH, en reflétant notamment, les propositions, les commentaires ou toutes informations émanant des bénéficiaires à travers les EAQ, ou des autres parties prenantes sur les projets et leur mise en œuvre ainsi que les besoins en formation
- Informer, orienter et accompagner les porteurs de projets
- Coordonner les activités communes intéressant plusieurs quartiers
- Appuyer les CLDH, dans l'identification , la mobilisation et le suivi des membres des EAQ
- Préparer les éléments pour le suivi et l'évaluation des ILDH par le CPDH sur le plan d'avancement physique, financier et de passation des marchés
- Transmettre à la CN les plans territoriaux de renforcement des capacités et de communication de proximité, les rapports des audits internes et externes(IGAT/IGF) et le plan d' action pour la mise en œuvre de leurs recommandations
- Proposer au CPDH le programme d'emploi des crédits INDH de la Province
- Préparer des rapports d'avancement périodique (trimestriels, semestriels) de mise en œuvre des ILDH pour le CPDH
- Recenser les besoins et les demandes en formation au niveau de la province et les refléter au niveau national
- Veiller à l'application des dispositions du présent manuel de procédures ,MP
- Assurer le secrétariat administratif du CPDH et exécuter les décisions prises par le CPDH

2.2.1 Division de l'Action Sociale, DAS

Fonctionnement

- Tient des réunions régulières de coordination avec les DBM, DT, DE et les EAQ
- Effectue des sorties de suivi des projets sanctionnées par des PV
- S'assure du respect des procédures mises en place
- Instruit les dossier de projets en procédant aux vérifications nécessaires
- Veille à l'atteinte des résultats à la collecte des données nécessaires pour leur calcul.
- Gère les ressources humaines et moyens logistiques mis à sa disposition
- Répartit les crédits notifiés par programme et par rubrique
- Prépare les projets de convention et de contrat entre le président du CPDH et les porteurs de projets retenus pour l'ILDH
- Appuie et forme les EAQ et tient des réunions trimestrielles avec elles

La DAS peut faire appel à des personnes ressources en fonction de ses besoins

2.2.2. Equipe d'Animation de Quartier, EAQ

Attributions

Interface entre la population et les CLDH

- Disséminer, vulgariser et ancrer la démarche participative de l'INDH
- Assister les comités locaux du développement humain
- Organiser le processus de préparation participative de l'ILDH du quartier en s'assurant de la participation des habitants et des groupes les plus défavorisés du quartier
- Élaborer, réaliser et mettre à jour les monographies et diagnostic participatifs
- Appuyer le CLDH dans l'élaboration des ILDH, et en assurer le suivi et la mise en œuvre
- Apporter un appui technique aux porteurs de projets, en particulier pour la mobilisation d'expertise et l'élaboration des activités génératrices de revenus et d'emplois
- Identifier les acteurs locaux et groupes cibles : défavorisés, pauvres, femmes, handicapés, jeunes sans emploi, etc.
- Identifier/recenser les opérateurs économiques du quartier ou à proximité et aider à l'organisation de leur représentation
- Renforcer la coordination avec les autres acteurs locaux qui font de l'accompagnement
- Gérer l'information et les attentes des populations par rapport à l'INDH et à toutes les exigences en matière de suivi et d'évaluation
- Informer le CLDH des commentaires et propositions des populations sur la mise en place des projets en vue d'assurer plus de transparence et de responsabilisation
- Appuyer les communautés dans la bonne mise en œuvre des ILDH et le fonctionnement du CLDH

2.2.2. Equipe d'Animation de Quartier, EAQ

Fonctionnement

- Est composée de 4 personnes ressources, dont une femme, choisies parmi le personnel de l'Etat, des collectivités locales ou des établissements publics, et aussi des membres volontaires d'associations.
- Est animée par un coordonnateur
- Est mise à la disposition du CLDH, à temps plein.
- Le Président du CLDH met à leur disposition un local et les moyens pour assurer leurs missions
- Prépare un plan de travail annuel à soumettre au CLDH pour approbation
- Prépare un rapport trimestriel sur l'exécution technique, financière et de passations des marchés de l'ILDH
- Tient des réunions trimestrielles avec la DAS
- Tient des réunions trimestrielles et selon les besoins avec les acteurs du quartier sur l'approche et le processus INDH, la planification participative et les règles d'identification des projets
- Assure le secrétariat et l'archivage des documents du CLDH

2.2.3. autres structures d'accompagnement

- Commissions techniques, comité AGR, etc.
- Services techniques des provinces et préfectures
- Départements ministériels déconcentrés
- Associations , coopératives et autres ONG.
- Structures privées : bureaux d'études, fiduciaires, experts, consultants, formateurs, etc.

Domaines d 'intervention

- mobilisation, sensibilisation et organisation des populations
- Identification des activités et des projets potentiels
- montage, gestion suivi et évaluation des projets
- études, conseils,
- renforcement des capacités des organes de gouvernance et des porteurs de projets
- accompagnement de proximité avant, pendant et après la mise en œuvre du projet
- Etc.

Fonctionnement

1. Commissions ad hoc (désignées par le Président du CPDH , pluridisciplinaires), SEE, ST de la province:
se réunissent à la demande …. , contribuent à l'élaboration des documents techniques , donnent l'avis technique sur les projets présentés au CPDH

2. Prestataires de services privés : Associations, coopératives et autres ONG, bureaux d'études, fiduciaires, experts, consultants, formateurs, etc.
Etablissement de conventions ou de contrats financés sur le programme Transversal ou sur la rubrique : « renforcement de la gouvernance et des capacités locales » (programme urbain).

3. Processus d'élaboration de l'ILDH
3.1.diagnostic participatif

analyse socio économique du territoire en vue de l'identification d' idées d'actions, de projets selon potentialités et contraintes du territoire, réalisée par l'EAQ avec l'appui DAS et autres acteurs

Le CLDH à travers EAQ , et avec l'appui de la DAS, organise un atelier de préparation et des ateliers de diagnostic participatif , avec la participation des populations des localités concernées des acteurs locaux et d'experts.

Réalisation , par EAQ, d'ateliers de diagnostic participatif, sanctionnés par des PV, en vue de :

- alimenter les matrices des besoins prioritaires , des porteurs potentiels de projets, des besoins d'appui exprimés et des canaux de communication identifiés
- recueillir les idées d'amélioration exprimées par la population

Après traitement et analyse des résultats du diagnostic participatif par EAQ, un atelier de restitution participative et de validation des résultats du diagnostic participatif est organisé par CLDH

Les réunions sont ouvertes à tous les habitants du ou des douars, et en particulier aux plus pauvres et aux groupes vulnérables

CLDH, DAS et EAQ s'assurent que le processus participatif inclut les femmes , les jeunes et les personnes en situation d'handicap

3. Processus d'élaboration de l'ILDH
3. 2 Planification et mise en forme

Organisation d'Ateliers de définition des axes stratégiques et de mise en forme de l'ILDH suite auxquels , une matrice des objectifs stratégiques identifiés; les critères d'évaluation des projets arrêtés et les
les propositions de projets priorisés.

l'EAQ procède à :

- L' identification des axes stratégiques de développement du quartier
- un pré-classement des projets ou « idées de projets » proposés par les populations , en fonction des objectifs stratégiques identifiés
- Organisation d'un atelier participatif avec les personnes ressources/expert en vue classement des projets par résultat .
- La définition des besoins d' appuis exprimés
- La mise en forme de l'ILDH selon le canevas INDH et sa soumission au CLDH

LE CLDH procède à l' examen du projet d' ILDH en vue de :

- définir les objectifs stratégiques à atteindre
- sélectionner et prioriser les projets concourant à la réalisation des objectifs stratégiques fixés et respectant le guide des bonnes pratiques environnementales et sociales (voir GBPES)

Le CLDH procède à la restitution à la population des projets retenus et les raisons justifiant les projets non retenus.

Participation féminine : CLDH, DAS et EAQ s'assurent que le processus participatif inclut les femmes autant que les hommes dans les consultations, le travail de diagnostic, l'élaboration et l'exécution des projets.

3. Planification et programmation de l'ILDH
3.3 validation

La DAS s'assure du respect des critères d'éligibilité et ce, en collaboration avec les commissions techniques, dont les réunions sont sanctionnées par un PV.

Le CPDH examine, en présence des représentants des CLDH , le respect des critères d'éligibilité ainsi que leur conformité aux orientations du territoire et statue sur leur mise en convergence avec les programmes publics sectoriels .

Le CPDH valide l'ILDH ou demande au CLDH d'apporter les modifications nécessaires, le CLDH réexamine la version et la retourne au CPDH. Le CPDH rejette tout projet ne répondant pas aux critères d'éligibilité.

Les décisions du CPDH sont affichées et communiquées au CLDH qui les rend publiques.

Le PV de la réunion du CPDH est transmis par la DAS à la CN/INDH (au plus tard 15 jours après tenue du CPDH) . Cette dernière procède également à l'alimentation, la mise à jour et la validation du Système d'Information, SI.

.

Processus d'élaboration de l'ILDH

Diagnostic Participatif

Série de consultations et de réunions avec la population et les acteurs locaux

- Matrice des besoins prioritaires
- Idées d'amélioration exprimées par la population
- Matrice des porteurs potentiels de projets
- Matrice des besoins d'appui exprimés
- Matrice des canaux de communication identifiés

Planification

Ateliers de définition des axes stratégiques et de mise en forme de l'ILDH

- Matrice des objectifs stratégiques alimentée
- respect des bonnes pratiques environnementales et sociales (voir GBPES)
- Classement des propositions de projets opéré

Mise au point de L'ILDH

Version préliminaire de l'ILDH

- les résultats du diagnostic participatif
- les objectifs et les axes stratégiques de développement du quartier
- Les critères de sélection arrêtés
- la liste des projets proposés
- la liste des projets retenus après évaluation et sélection
- la liste des projets non retenus et les raisons du rejet
- L'ILDH comprend aussi un plan de financement et un échéancier

Validation

Examen de l'ILDH par le CPDH

- PV réunion du CLDH
- Validation des projets
- Rejet des projets ne répondant pas aux critères d'éligibilité
- Demande au CLDH d'apporter les modifications et de lui retourner la version revue pour réexamen
- Rendre publiques ses décisions

Entité responsable: CLDH
Structure d'appui : EAQ, DAS

Entité responsable: CPDH
Structure d'appui : DAS, commission technique

4. Types d' activités de l' ILDH

Un projet : signifie tout projet à caractère durable et non fongible, réalisable dans son intégrité durant un ou plusieurs exercices, exemple: AGR, infrastructures de base, constructions y compris les études techniques, aménagements, équipement, installations, voiries,.etc.).

Une action: signifie une activité à effet immédiat sur les bénéficiaires dont la réalisation est circonscrite dans le temps, exemple: caravane médicale, manifestation socioculturelle et sportive.)

Une action d'accompagnement : toutes les dépenses afférentes au soutien à la mise en œuvre de L'INDH au niveau local liées à tous les programmes exemple : communication, renforcement des capacités et formation des acteurs, soutien et appui au fonctionnement des DAS, audits, enquêtes relatives aux projets INDH à réaliser.

Projets non éligibles

Les projets non éligibles sont ceux qui, notamment :

- ne concourent pas à la réalisation des objectifs stratégiques fixés lors du diagnostic participatif
- n'émanent pas des diagnostics
- Non approuvés par le CLDH, non validés par le CPDH
- dont le statut foncier n'est pas apuré
- ont un impact négatif sur la sauvegarde environnementale et sociale

Pour plus de détails voir livret 2 boite à outils

S'assurer que les projets qui nécessitent des moyens de fonctionnement et de maintenance prévoient des modalités/mécanismes à même de garantir leur **pérennité** à travers l' établissement de convention de gestion déléguée (voir Guide fiduciaire)

projets éligibles

Typologie de projets urbains	Secteurs éligibles
Services sociaux de base	éducation, santé , jeunesse et sports , culture et culte, centres polyvalents, centres d'accueil au profit des personnes précaires
Infrastructures de base	voirie, électrification et éclairage public, assainissement et protection de l'environnement, accès à l'eau potable
Inclusion économique et activités génératrices de revenus	Agriculture, pêche, artisanat, tourisme, petits métiers, espaces de commerce, transport, formation professionnelle services aux personnes services aux entreprises
Soutien à la gouvernance locale	formation et renforcement de capacités , communication

5. Suivi , évaluation et reporting

A. Le suivi des projets

le suivi consiste dans :

- le **contrôle du respect des échéances** de mise en œuvre
- la bonne performance technique
- L'opérationnalisation du projet
- L'impact social du projet et ses retombées sur l'amélioration des conditions économiques et sociales des bénéficiaires .

Sa mise en œuvre est confiée outre le CLDH (EAQ), au CPDH à travers l'établissement de rapports périodiques.

Des visites de terrain et des enquêtes sont réalisées aussi bien par les partenaires de l'INDH, par des cabinets spécialisés, que par la CN/INDH.

Lors de l'élaboration des projets, des indicateurs sont identifiés en vue de suivre et d'évaluer les réalisations.

B. Le reporting

Le reporting consiste en l'élaboration de rapports périodiques :

- par **le porteur du projet** sur l'état d'avancement du projet qui les remet au CPDH, et lui présente un rapport de fin de projet muni des pièces justificatives de dépenses;
- Par les EAQ à l'attention du CLDH qui les transmet au président du CPDH;
- par **la DAS,** de suivi des réalisation financière, technique et administrative des projets et l'envoi de rapports trimestriels à CN/INDH relatant l'état d'avancement des projets , l'impact des réalisations, les valeurs atteintes des indicateurs de résultats et les avis/recommandations des populations et des porteurs

Intervenant	Tâches
Gouverneur	• Organiser des réunions mensuelles régulières pour s'enquérir des contraintes liées à la mise en œuvre et s'assurer d'une meilleure convergence avec les plans sectoriels • S'assurer de l'adéquation entre les diagnostics et la programmation réalisée des projets et activités • Accélérer le rythme des réalisations tant physique que financière des projets • Faire participer davantage les collectivités locales dans la réalisation des projets
DAS	• Veiller à l'atteinte des indicateurs de décaissement, de performance et de suivi des réalisations • Mettre à jour et alimenter le système d'information de l'INDH • Actualiser les informations sur les projets • Mettre à jour le plan de passation des marchés • Etablir des plans d'action , des rapports d'activités, rapports trimestriels annuels à CN/INDH (avant le mois de février de chaque année); • Elaborer un rapport d'avancement physique et financier des projets • Etablir un rapport sur les valeurs atteintes des indicateurs

5. Suivi , évaluation et reporting

Intervenant	Tâches
EAQ	• Réaliser et assurer un suivi de proximité des porteurs • S'assurer que les engagements contractuels du porteur sont remplis/honorés • Vérifier l'atteinte des résultats prévus • Apporter l'assistance nécessaire au porteur de projet dans l'atteinte des résultats • Transmettre des rapports de suivi au CLDH et à DAS • Tenir compte des réactions / recommandations des populations et des porteurs • Rapporter au CLDH les réactions / recommandations des populations et des porteurs
CPDH	• Suivre de façon continue l'alimentation du système d'information de l'INDH • Présenter en séance plénière du CPDH le rapport semestriel de consolidation des rapports trimestriels reçus des CLDH • Mettre à disposition le rapport pour consultation publique dans les locaux du CPDH • Transmettre le rapport à CN/INDH • Tenir compte des réactions / recommandations des populations et des porteurs
CLDH	• Suivre la mise en œuvre des projets • Elaborer et transmettre les rapports périodiques • Tenir compte des réactions / recommandations des populations et des porteurs
Porteur de projets	• Assurer le reporting

Nature et périodicité des rapports et documents de mise en œuvre de l'INDH

Nature du document	Période de remise à la CN/INDH
Liste nominative des membres des Comités de Développement Humain	Avant le 31 Décembre
Liste nominative des responsables et cadres de la DAS	Avant le 31 décembre de chaque année
Liste nominative des membres des EAC/Q	Avant le 31 décembre de chaque année
Plans provinciaux de formation et de renforcement des capacités validés par les CPDH	Avant la fin du mois de Mars de chaque année
Plans provinciaux de communication de proximité	Avant la fin du mois de Mars de chaque année
Rapport d'activités annuel de l'année n-1	Avant la fin du mois de Février de chaque année
Plan action de l'année n	Avant la fin du mois de Février de chaque année
Rapport trimestriel des projets signalés en souffrance par le SI	Mars, juin, septembre et décembre
Etat des crédits délégués et recettes notifiées	Avant la fin du mois de septembre
Etat de report des soldes des crédits et des annulations d'engagement	Avant le 15 février de chaque année
Rapport d'audit interne concernant l'exercice évalué	30 avril de chaque année
Plan d'action pour la concrétisation des recommandations de l'audit	1 mois après réception du rapport d'audit
Liste des projets approuvés dans le cadre de l'ILDH	15 jours après la tenue des CPDH
Procès verbaux de validation des ILDH et des réunions périodiques de CPDH	15 jours après la tenue des CPDH

Le suivi évaluation participatifs, SEP

A. **Le suivi évaluation participatif donne la possibilité , aux différents acteurs clés, dont les bénéficiaires, touchés par les activités de l'INDH, d'exprimer leurs perceptions sur la performance ou la qualité des services rendus et ce à travers un certain nombre de critères collectivement identifiés.**

B. **Le processus se déroule selon les principales étapes suivantes :**

Séance de prise de contact : connaissance mutuelle, présentation des objectifs, identification des principaux acteurs clés.

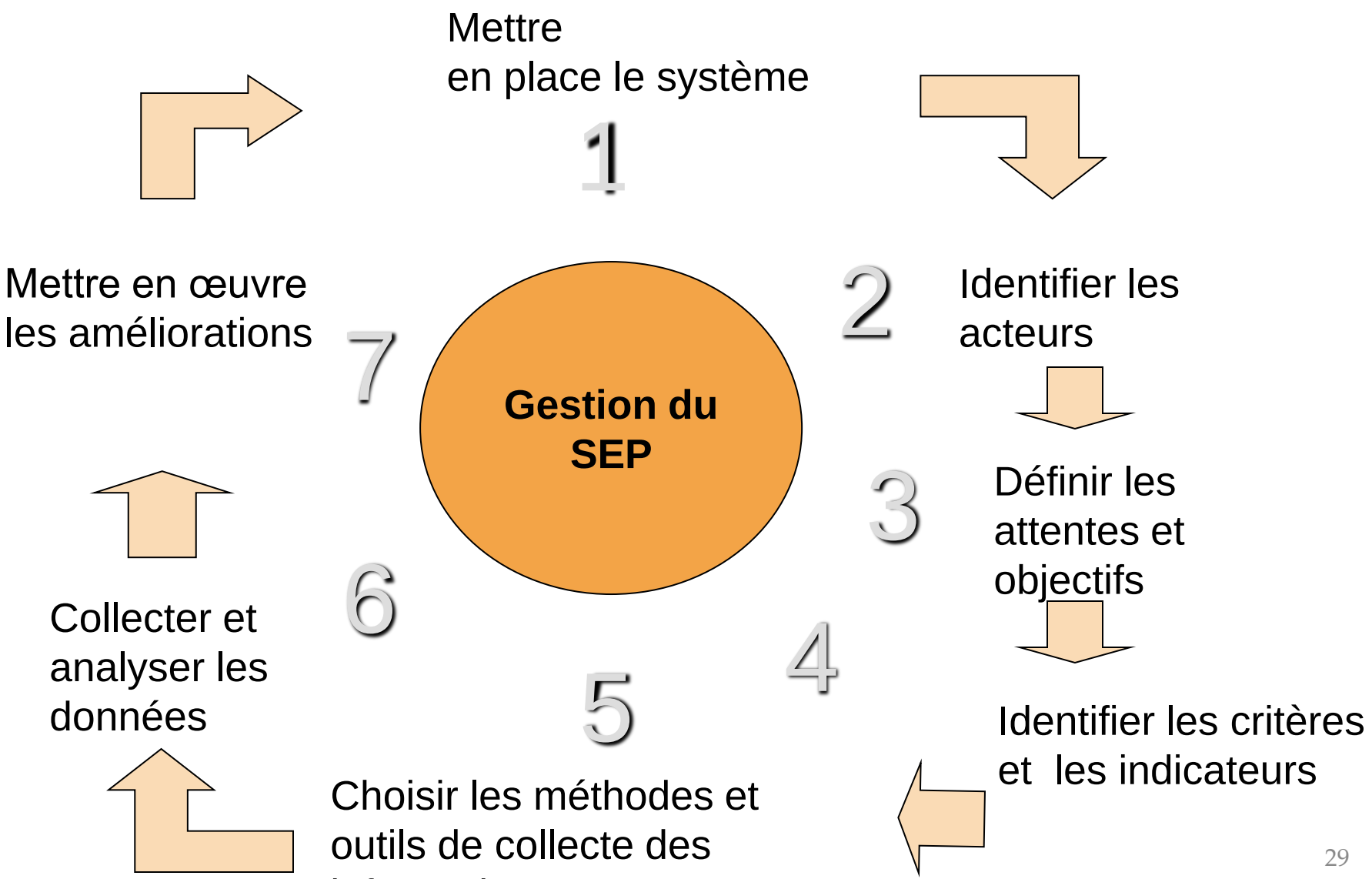
Définition des critères d'évaluation et leur notation

Réunion d'échange entre acteurs pour comparer les analyses respectives.

Planification des actions d'amélioration.

Mise en œuvre et suivi des actions.

Le processus du suivi évaluation participatifs, SEP



7.Gestion des doléances

Conformément aux principes et valeurs de l'INDH, le mécanisme de gestion des doléances, au niveau territorial, est renforcé en vue d'améliorer la gouvernance participative locale.
Les principales étapes sont comme suit :

1. Recueil et enregistrement des doléances orales et écrites
2. Catégorisation des doléances
3. Traitement et analyse des doléances
4. Dispositions prises
5. Réponse à l'auteur de la doléance
6. Suivi et reporting.

Etapes à suivre

Recueil	Tri	Action	Réponse	Suivi
Où sont remises les doléances, et qui les reçoit ?	Comment les doléances sont classées et triées?	Comment les doléances sont vérifiées, analysées, prises en compte et dans quel délai?	Comment le plaignant reçoit la réponse et de la part de qui ?	Comment les données sur les doléances sont enregistrées et utilisées pour la gestion de projet? Comment le reporting est fait?

Annexes

- Demande de financement INDH hors AGR
- PV rencontre-animation EAQ
- Rapport mensuel EAC/ EAQ
- Lettre de mission des EAQ
- Termes de références des EAC/EAQ
- Rapport mensuel EAC/EAQ
- Rapport de suivi mensuel des projets
- Modèle ILDH
- Conditions & Critères d'éligibilité
- Critères d'inéligibilité des projets
- Grille de notation et de classement des projet
- Typologie des projets et actions éligibles hors AGR
- Pérennité des projets
- Draft convention de délégation de gestion
- Modèle de Règlement intérieur et de fonctionnement des CPDH/CLDH
- Plan provincial prévisionnel de renforcement des capacités
- Plan provincial prévisionnel de communication de proximité.