

# REPUBLIQUE DE DJIBOUTI



**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

**PROJET D'ELARGIR LES POSSIBILITES D'APPRENTISSAGE**

**MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET INFORMATIONS**

**RAPPORT FINAL**

Avril 2019

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCTION.....  | 3  |
| 2. Description du projet .....  | 3  |
| 3. RÉSUMÉ DES IMPACTS ATTENDUS .....  | 3  |
| 4. OBJECTIF DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET INFORMATIONS .....  | 5  |
| 5. Méthodologie du Plan d'Engagement avec les parties prenantes .....   | 5  |
| 6. Identification des parties prenantes .....   | 6  |
| 6.1. Les autorités de coordination qui sont chargées de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage du MENFOP. Il s'agit notamment de : ..... | 6  |
| 7. Programme de mobilisation des parties prenantes.....   | 9  |
| 7.1 Calendrier de diffusion de l'information .....  | 9  |
| 7.2. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....  | 10 |
| 8. Mécanisme de gestion des plaintes .....  | 10 |
| 9. Suivi et établissement de rapports .....   | 11 |
| 9.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi.....   | 11 |
| 9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes.....   | 11 |
| 10. budget estimatif de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes.....   | 12 |

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

## 1. INTRODUCTION

La norme environnementale et sociale no 10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. 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.

## 2. Description du projet

Le projet a pour objectifs de développement d'aider le Gouvernement de Djibouti à accroître l'accès équitable à l'éducation pré primaire et à l'éducation de base et à renforcer les conditions d'enseignement et d'apprentissage dans ce domaine.

L'objectif du projet étant :

- Augmentation des taux de scolarisation dans l'éducation de base (par populations vulnérables, sexe, région) ;
- Mise en place d'un cadre réglementaire pour la CEE ;
- Élargissement de l'offre de services de qualité en matière d'éducation de la petite enfance ;
- Les enseignants peuvent mieux enseigner (mesuré par le temps sur les tâches et les connaissances des enseignants) ;
- Tableau de bord des données sur l'éducation utilisé pour l'élaboration des politiques (mesures grâce à l'utilisation de la plate-forme TIC).

## 3. RÉSUMÉ DES IMPACTS ATTENDUS

### **Impacts environnementaux et sociaux positifs du Projet**

Les activités de programme auront d'importantes répercussions positives sur l'environnement et la société, directement et indirectement, temporairement et en permanence. Ces effets positifs sont nombreux et doivent être maintenus sur le long terme et soutenus sur le long terme :

- Les activités contribueront à lutter contre la pauvreté et à promouvoir une prospérité partagée, et encourageront l'investissement dans les connaissances et les compétences dans tous les sous-secteurs de l'éducation.
- Des investissements prometteurs seront réalisés dans les infrastructures régionales, l'accent étant mis sur les initiatives visant à produire des ressources humaines hautement qualifiées pour les secteurs de croissance prioritaires.
- En outre, les activités permettront de sensibiliser toutes les parties prenantes nationales aux questions environnementales et sociales de l'opération, au respect de l'environnement et aux principes essentiels du développement durable.

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

**Impacts génériques environnementaux et sociaux négatifs**

*Les impacts environnementaux et sociaux négatifs des investissements seront généralement limités, d'ampleur faible à modérée, réversible et facile à contrôler et à gérer :*

**(A) Les principaux risques et impacts environnementaux** sont liés aux activités à financer dans le cadre de la composante 2 (créer des salles préscolaires qui pourraient inclure la construction de nouvelles salles de classe ou la réhabilitation de salles existantes et les doter des intrants nécessaires comme le mobilier et le matériel pédagogique). Ces impacts et risques sont principalement liés à la phase de construction et peuvent comprendre **les risques pour la santé et la sécurité au travail, les risques pour la santé et la sécurité communautaires, des impacts sur les personnes à mobilité réduite en particulier pour les écoliers et les enseignants, et certains risques environnementaux dus à la production de déchets solides, à la gestion des matières dangereuses, aux bruits et aux vibrations, aux rejets d'eaux usées et à la qualité de l'air.**

Toutefois, ces risques peuvent être facilement atténués pendant les phases de préparation, de mise en œuvre et d'entretien.

**(B) Risques sociaux :** à ce stade, les risques sociaux liés à l'acquisition de terres privées ne peuvent pas être exclus : les investissements peuvent inclure certaines formes plus ou moins temporaires de réinstallation involontaire de ménages ou de petites entreprises, l'acquisition de terres privées ou des restrictions à l'accès aux infrastructures sociales et économiques locales. Toutefois, la plupart des impacts sociaux négatifs seront limités dans le temps et dans l'espace (en raison des besoins relativement faibles en terres des divers investissements prévus dans le cadre du programme et de l'utilisation probable des terres publiques/communales).

Afin de minimiser les risques sociaux du projet, un engagement efficace des parties prenantes est nécessaire. Le présent document est un plan de participation des intervenants (PPI) décrivant l'intervenant prévu, le processus de consultation et d'engagement pour le projet. Il décrit une approche systématique pour l'engagement des parties prenantes qui aidera le projet à développer et à maintenir au fil du temps un dialogue constructif avec les parties prenantes. Le document contient également un mécanisme de règlement des griefs permettant aux intervenants de faire part de leurs préoccupations au sujet du projet.

## 4. OBJECTIF DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET INFORMATIONS

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

Objectif :

- 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.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et 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, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

## 5. Méthodologie du Plan d'Engagement avec les parties prenantes

Le plan d'engagement présente une méthodologie et des outils pratiques pour concrétiser l'engagement avec les parties prenantes suivant les normes environnementales et sociales de la BM.

Il est important de comprendre comment chaque partie concernée peut être affectée, ou comment elle perçoit être affectée par les risques, de façon à ce que le dialogue puisse être adapté de manière à les informer et à comprendre leurs opinions et préoccupations et à les approprier. Outre ce processus d'identification, il sera également nécessaire de planifier les mesures pour gérer et faire le suivi des différentes attentes exprimées.

Les différentes rubriques du Plan d'Engagement des Parties Prenantes sont :

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

- « Identification des parties prenantes », - « Planification de l'engagement avec les parties prenantes », - « Gestion de l'engagement avec les parties prenantes » et - « Maîtrise de l'engagement avec les parties prenantes »

## 6. Identification des parties prenantes

Pour élaborer le plan d'engagement avec les parties prenantes du MENFOP, il a été nécessaire de procéder à l'identification des parties prenantes et de comprendre leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes en termes de participation, ainsi que leurs priorités et leurs objectifs concernant la Facilité.

Dans ce cadre, il a été nécessaire d'identifier aussi les groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable.

Le Plan d'Engagement avec les Parties Prenantes (PEPP) se base sur un processus dynamique et évolutif de l'identification jusqu'à la mise en œuvre des projets. Il prendra notamment en compte les catégories générales d'acteurs pouvant être affinées pour en faire des sous catégories (par exemple : par zone géographique, par spécificité technique, etc.).

**Par rapport aux fonctions et au niveau d'implication qui leur est demandé dans le cadre de la mise en œuvre du projet, nous pouvons les décliner en trois catégories :**

6.1. Les autorités de coordination qui sont chargées de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage du MENFOP. Il s'agit notamment de :

- Les autorités chargées de la maîtrise d'œuvre le Service de Gestion des Projets (SGP) qui est sous la tutelle de la Direction des projets de la maintenance et des équipements (DPME).
- La maîtrise d'ouvrage concernant les sauvegardes environnementales et sociales est normalement assurée par la direction de l'aménagement du territoire de l'habitat et de l'urbanisme et de l'Habitat (DATUH) du Ministère de l'habitat.

6.2. Les parties prenantes internes

Les parties prenantes internes se composent d'institutions ou d'entités qui assurent le respect des droits des détenteurs de droits, les normes sociales, environnementales et de bonne gouvernance, les principes des subventions (égalité de traitement, bonne gouvernance, etc.). Font partie de cette catégorie :

- Le comité de pilotage du projet
- Le comité technique du projet
- Les enseignants
- Les personnels et gestionnaires des écoles
- Le comité des parents d'élèves

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

### 6.3. Les parties prenantes externes

Les parties prenantes externes du MENFOP sont les potentiels demandeurs de subventions, les Organisations de la Société Civile (organisations de base, groupements, réseaux d'associations, etc.), les médias, les leaders d'opinion, les chefs traditionnels et la population dans les zones intéressées. Plus particulièrement, il s'agit de :

- Entreprises privées nationales, régionales et internationales ;
- Média TV et presse écrite
- ONEAD, EDD, Djibouti télécom, préfecture du ministère de l'intérieur etc....
- Ministère de la santé
- INPS
- Les okals etc...
- Les sociétés civiles.

### 6.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Trois catégories de groupes vulnérables ont été identifiées dans le cadre du projet. Il s'agit essentiellement des :

- ✓ Réfugiés
- ✓ Les filles
- ✓ Les élèves ayant des besoins particuliers (handicapés)

| Catégories | Contraintes à la participation du projet   | Actions  | Soutiens ou ressources supplémentaires  |
|------------|--|--|---|
| Réfugiés   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problème d'adaptation au programme national</li> <li>- Barrière de la langue</li> </ul> | Le 14 décembre 2017, le Gouvernement de Djibouti (GdD) a signé la " Déclaration de Djibouti sur l'éducation des réfugiés dans les Etats membres de l'IGAD " affirmant sa responsabilité pour l'éducation de tous les enfants d'âge scolaire dans ses frontières. | Le MENFOP prend actuellement en charge le fonctionnement de toutes les écoles du camp et s'efforce de développer des services éducatifs durables à long terme pour les enfants réfugiés à Djibouti. |
| Les filles | <ul style="list-style-type: none"> <li>- déperditions scolaires surtout dans les zones rurales</li> </ul>                        | Des efforts doivent être menés pour atteindre la parité des sexes dans   |   |

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- culturelles : les filles restent plus à la maison pour effectuer les tâches domestiques</li> </ul> | <p>l'accès à l'éducation</p> <p>Des campagnes de sensibilisations pour les parents afin qu'il encourage leurs filles à venir à l'école</p> |  |
| Les enfants ayant des besoins particuliers | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handicap</li> <li>- Difficultés d'accès</li> </ul>   | <p>Lutter contre les stigmatisations à travers des campagnes de sensibilisation</p>  | <p>Le MENFOP a mis en place un Bureau des besoins spéciaux, une stratégie de base et des cours pour les malvoyants et les malentendants au niveau primaire. En 2017-2018, la première cohorte d'élèves malentendants a obtenu son diplôme d'un programme spécialisé d'EFTP. Le MENFOP s'est fixé des objectifs dans son Plan d'action de l'éducation (PAE) 2017-20 d'inscrire 600 élèves au cours des trois prochaines années.</p> |



**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

## 7. Programme de mobilisation des parties prenantes

### 7.1 Calendrier de diffusion de l'information

| Stade du projet                  | Thème de la consultation   | Méthode utilisée   | Calendrier :   | Parties prenantes ciblées   | Responsabilités |
|----------------------------------|--|--|--|---|-----------------|
| Phase de conception du projet    | -Information sur le projet<br>-Présentation des différents documents de sauvegardes préparées (CGES, CPR, PMPP, PGM) | Réunion de consultation publique<br><br>La correspondance , les réunions officielles ; affiche sur le panneau d'affichage communautaire.   | Avant la validation du projet                            | Les autorités de coordination du projet<br><br>Les parties prenantes internes (le comité de pilotage du projet, le comité technique du projet, les enseignants, les personnels et gestionnaires des écoles, les parents d'élèves) ; les parties prenantes externes et groupes vulnérables | UGP             |
| Phase de mise en œuvre du projet | Information et sensibilisation du projet   | Radio locale (RTD), presse écrite (la nation) et TV (RTD)<br><br>Média sociaux, site web, Affiche sur le panneau d'affichage communautaire | Avant le démarrage du projet et jusqu'à la fin du projet | Média   | UGP             |
| Phase de Construction            | Application des check lists et Plan de gestions ; guides)  | Réunion publique Rapport   | Pendant tout au long de la phase de construction         | Entreprise de construction  | Entreprise /UGP |

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

|                      |  |                                      |                        |   |     |
|----------------------|--|--------------------------------------|------------------------|---|-----|
| Phase d'exploitation | Applications des mesures prises, suivi et évaluation | Visites de terrains, rapport d'audit | Tout au long du projet | Les autorités de coordination du projet | UGP |
|----------------------|--|--------------------------------------|------------------------|---|-----|

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

| Catégories                                 | Thème de la consultation  | Méthode utilisée  | Calendrier             | Responsabilités |
|--|---|---|------------------------|-----------------|
| Réfugiés                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet dans son ensemble</li> <li>- Besoin particulier</li> </ul>                  | Entretiens de groupe avec langue adaptée  | Tout au long du projet | UGP             |
| Les filles                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet dans son ensemble</li> <li>- Besoin particulier</li> </ul>                  | Entretiens de groupe spécifiques aux jeunes filles  | Tout au long du projet | UGP             |
| Les enfants ayant des besoins particuliers | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handicap</li> <li>- Difficultés d'accès</li> <li>- Besoins particuliers</li> </ul> | Méthode adaptée à chaque groupe (en partenariat avec les bureaux des besoins spéciaux) langage des signes pour les malentendants, etc...) | Tout au long du projet | UGP             |

## 8. Mécanisme de gestion des plaintes

Il n'existe pas à Djibouti un mécanisme de gestion des plaintes qui répond aux exigences de la NES n° 10. Cependant il existe un mécanisme de gestion des plaintes standard utilisé dans tous les projets de la Banque Mondiale concernant la mise en œuvre des projets. Ce mécanisme est comme suite :

Le mécanisme de gestion des plaintes reposera essentiellement sur les pratiques locales existantes qui ont donné la preuve de leur efficacité. Il est largement ressorti des consultations publiques que les populations préfèrent recourir à la conciliation avec les responsables coutumiers (chefs de village, de canton) plutôt que la procédure judiciaire. Par exemple, la grande majorité des conflits fonciers sont réglés au niveau local par voie amiable.

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

**Recueil, traitement et résolution des doléances**

Sur le recueil des doléances, un cahier établi à cet effet sera mis à la disposition du public en permanence auprès de chaque commune concernée par les activités du projet. Une information du public sur la permanence des recueils sur ce cahier sera entreprise, notamment par des organisations (ONG) spécialisées en la matière.

**Mécanismes de résolution**

Les mécanismes suivants sont proposés pour résoudre à l'amiable les conflits qui peuvent naître :

- Le premier niveau de résolution est assuré par le Chef de tribu ou (le Conseil coutumier regroupant plusieurs tribus) ;
- Le second niveau, en cas d'échec du premier, est assuré par le Préfet ou le Sous-préfet de la localité concernée ;
- Le troisième niveau, en cas d'impasse des deux premiers niveaux, fait intervenir la justice.

## 9. Suivi et établissement de rapports

### 9.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Toutes les parties prenantes doivent suivre le processus de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Le MENFOP est responsable de la supervision et de la mise en œuvre de ce plan de Mobilisation des parties prenantes.

### 9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés. Il est recommandé que ces rapports s'appuient sur les mêmes sources de communication que celles utilisées plus tôt pour les notifications aux différents acteurs concernés. Il est recommandé de rappeler de façon systématique aux parties prenantes l'existence du mécanisme de gestion des plaintes.

***Le MENFOP est responsable de la supervision et de la mise en œuvre de ce plan de Mobilisation des parties prenantes et fera des rapports semestriels à ce sujet qu'il communiquera aux différentes parties prenantes.***

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information  
Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

## 10. budget estimatif de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes

Les activités liées à la mise en œuvre et au suivi de ce plan de mobilisation des parties prenantes seront financées dans le cadre du projet à hauteur de 65 000 \$ environ.

### Coût estimatif de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes

| <b>ACTIVITES</b>  | <b>COÛTS (USD)</b> |
|---|--------------------|
| Activités de divulgations et information aux publics (médias, ateliers de divulgations....)   | 20 000             |
| Déplacements et autres  | 20 000             |
| Campagne d'informations et de sensibilisation des parties prenantes et des populations cibles | 10 000             |
| Suivi et évaluation de la mise en œuvre du plan   | 15 000             |
| <b>Total</b>  | <b>65 000</b>      |

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

**Cadre de mobilisation des parties prenantes**

*Veillez lire les informations qui suivent en parallèle avec le modèle de Plan de mobilisation des parties prenantes*

---

*Dans certains cas de figure, où les conditions de création d'un Plan de mobilisation des parties prenantes détaillé ne sont pas réunies, il est toujours possible d'adopter un Cadre de mobilisation des parties prenantes (CMPP). Le CMPP permettra d'orienter l'élaboration d'un PMPP, dès que les informations relatives aux lieux, aux groupes de parties prenantes et au calendrier des activités seront connues. Le champ d'application et le niveau de détail du cadre du CMPP doivent être commensurables avec la nature et l'envergure du projet, ses risques et effets potentiels, ainsi qu'avec le niveau de préoccupation dans la zone du projet. Toutefois, compte tenu du fait que toutes les informations nécessaires ne sont pas encore disponibles pour permettre aux individus de formuler des commentaires, le CMPP a besoin de plus amples détails sur la palette de questions à l'étude qu'un PMPP spécifique, lesquelles sont souvent annexées à un résumé non technique du projet ou l'accompagnent.*

Il importe de rappeler ici que les individus se font leur propre opinion, négative ou positive, à propos d'un projet dans les toutes premières phases de celui-ci. Si quelques rares informations seulement leur sont communiquées, ils se feront une opinion sur la base de leurs propres discussions informelles, voire parfois, sur la base d'informations moins crédibles. S'il est important de gérer les attentes, il est en revanche préjudiciable de retarder la communication d'informations aux parties prenantes, en ce sens que leurs opinions sont alors fermement établies, et ce, même si de plus amples informations leur sont communiquées par la suite.

En l'absence de détails sur le lieu, les technologies ou autres facteurs essentiels du projet, en général parce que les décisions sur ces questions seront prises ultérieurement, le Cadre de mobilisation des parties prenantes doit être présenté sous la forme d'une approche envisagée pour la mobilisation des parties prenantes, selon les éléments évoqués plus haut, mais avec les variations suivantes :

- L'identification des parties prenantes pourrait s'étendre à une zone plus vaste que celle devant subir les effets du projet, notamment si le lieu précis n'a pas encore été identifié. Veillez à fournir des informations sur l'éventail d'options à l'étude et sur le fait que ces options se feront progressivement plus précises au fur et à mesure que vous en saurez davantage.
- Communiquez les informations sur le processus qui sera utilisé pour l'établissement d'un plan de mobilisation des parties prenantes précis, ainsi que sur les objectifs de la consultation.
- Fournissez des détails sur les premiers stades de la consultation, dès lors que vous justifierez de suffisamment d'informations pour élaborer le Plan de mobilisation des parties prenantes, et précisez que les contributions sur les meilleures méthodes de notification, de communication des informations et de consultations sont les bienvenues.
- Le cadre se doit d'établir très clairement comment les populations seront informées, dès que de plus amples informations seront disponibles, en précisant notamment le nom des médias et des sites Web qui seront utilisés. Il devra préciser le processus général qui sera utilisé, ainsi que le nombre de jours/semaines/mois durant lesquels les acteurs concernés auront la possibilité de formuler leurs commentaires sur les informations au fur et à mesure qu'elles leur seront communiquées.
- Lorsque les lieux et dates des réunions ne sont pas définitivement établis, donnez au public une idée générale du nombre de réunions prévues et de l'approche envisagée pour les

**Modèle pour la NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information**  
**Plan et cadre de mobilisation des parties prenantes**

---

consultations.

- Le CMPP doit fournir intégralement les coordonnées des personnes à contacter pour le projet, à l'intention de ceux et celles qui ont d'autres questions ou préoccupations.
- Le mécanisme de gestion des plaintes doit être pleinement décrit dans le cadre, car il n'est pas rare que des parties prenantes aient des problèmes dès la phase de planification d'un projet.