

**Projet de Service d'Electricité Durable au Cap-Vert**

**ZDER SOLAIRES**

**ÎLES DE FOGO, SANTO ANTÃO, SÃO NICOLAU ET MAIO**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

**(PMPP)**

 Mars 2021

**CONTENU**

[1. LE CONTEXTE ET LA DESCRIPTION DU PROJET 1](#_Toc67095698)

[1.1. Encadrement 1](#_Toc67095699)

[1.2. Objectifs du PMPP 2](#_Toc67095700)

[1.3. Emplacement du projet 2](#_Toc67095702)

[1.4. Objectifs du projet 3](#_Toc67095703)

[2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS PRÉCÉDENTES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES 5](#_Toc67095704)

[3. L'IDENTIFICATION ET L'ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 6](#_Toc67095705)

[3.1 Catégorie 1 : acteurs susceptibles d'être affectés 6](#_Toc67095706)

[3.2 Catégorie 2 : acteurs impliqués dans la préparation et/ou la mise en œuvre du projet 6](#_Toc67095707)

[3.3 Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet 7](#_Toc67095708)

[3.4. Les personnes et groupes défavorisés ou vulnérables 7](#_Toc67095709)

[3.5 Résumé des besoins des acteurs du projet 7](#_Toc67095710)

[4. PROGRAMME DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES 10](#_Toc67095711)

[4.1 Engagement des parties prenantes 10](#_Toc67095712)

[4.2. Activités de formation 10](#_Toc67095713)

[4.3 Méthodes d'engagement des parties prenantes 10](#_Toc67095714)

[4.4 Programme de participation des parties prenantes 13](#_Toc67095715)

[4.5 Proposition de stratégie pour intégrer les points de vue des groupes vulnérables 14](#_Toc67095716)

[4.6 Calendrier indicatif 14](#_Toc67095717)

[4.7 Résultats des consultations publiques 18](#_Toc67095718)

[4.8 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes 18](#_Toc67095719)

[4.9 Phases ultérieures du projet 20](#_Toc67095720)

[5. LES RESSOURCES ET LES RESPONSABILITÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES 21](#_Toc67095721)

[5.1 Ressources 21](#_Toc67095722)

[5.2 Rôles et responsabilités en matière de gestion 21](#_Toc67095723)

[6. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES 22](#_Toc67095724)

[6.1 La procédure de traitement des plaintes 23](#_Toc67095725)

[6.2 Types/catégories de créances 23](#_Toc67095726)

[6.3 Traitement des plaintes 24](#_Toc67095727)

[6.4 Résumé de la réception et du traitement des plaintes 26](#_Toc67095728)

[6.5 Rapport de synthèse sur le traitement des plaintes 29](#_Toc67095729)

[6.6 Diffusion du mécanisme de gestion des plaintes auprès de la population 29](#_Toc67095730)

[6.7 Système de gestion et de traitement des plaintes 30](#_Toc67095731)

[6.8 Recours à la justice 31](#_Toc67095732)

[7. LE SUIVI ET LA PRÉPARATION DES RAPPORTS 33](#_Toc67095733)

[7.1 Participation des parties prenantes aux activités de surveillance 33](#_Toc67095734)

[7.2 Préparation de rapports mensuels pour les groupes de parties prenantes 33](#_Toc67095735)

**LISTE DES TABLEAUX**

[Tableau 1 - Domaines de mise en œuvre des parcs solaires du projet . 3](#_Toc67095861)

[Tableau 2 - Résumé des besoins spécifiques des parties prenantes 7](#_Toc67095862)

[Tableau 3 - Résumé des méthodes appropriées de participation et de consultation par catégorie de parties prenantes 11](#_Toc67095863)

[Tableau 4 - Calendrier proposé pour la mobilisation des acteurs 13](#_Toc67095864)

[Tableau 5 - Stratégie de consultation en fonction des étapes du projet 15](#_Toc67095865)

[Tableau 6 - Catégories de plaintes. 23](#_Toc67095866)

[Tableau 7 - Réception et traitement des plaintes 26](#_Toc67095867)

**ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES**

|  |  |
| --- | --- |
| BM | Banque Mondiale |
| ARE | Autorité de Régulation Économique  |
| BM | Banque Mondiale |
| CCGP | Comité Central de Gestion des Plaintes |
| CLGR | Comité Local de Gestion des Plaintes |
| CPR | Cadre de Politique de Réinstallation |
| EAS/HS | Exploitation et Abus Sexuels |
| ESS | Environnement, Social, Santé et Sécurité  |
| DNICE | Direction Nationale de l'Industrie, du Commerce et de l'Énergie  |
| DSE | Direction des Services d’Énergie |
| EIES | Étude d'Impact Environnemental et Social |
| IEC | Information, Éducation et Communication |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes  |
| MICE | Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Énergie  |
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| PAC | Plan Abrégés de Compensation |
| PAP | Personnes Affectées par le Projet  |
| PEES | Plan d'Engagement Environnemental et Social  |
| PESER | Plan Stratégique du Secteur des Energies Renouvelables  |
| PF | Point Focal |
| PMPP | Plan de Mobilisation des Parties prenantes  |
| SST | Santé et Sécurité au Travail  |
| VBG | Violence Basée sur le Genre |
| VCE | Violence Contre les Enfants |
| ZDER | Zone de Développement des Énergies Renouvelables |

## 1. LE CONTEXTE ET LA DESCRIPTION DU PROJET

### Encadrement

Le gouvernement du Cap-Vert, dans le but de donner une forte impulsion au secteur des énergies renouvelables, a créé par le décret-loi n° 1/2011 du 3 janvier (DL n° 1/2011) et la modification apportée par le décret-loi n° 54/2018 du 15 octobre (DL n° 54/2018), les dispositions relatives à la promotion, l'encouragement et l'accès, l'octroi de licences et l'exploitation inhérents à l'exercice des activités de production indépendante et d'autoproduction d'électricité, basées sur les sources d'énergie renouvelables.

Ainsi, conformément aux dispositions du paragraphe 6 de l'article 11 du DL n° 1/2011, a été créé le Plan directeur des énergies renouvelables, qui fixe les objectifs, les buts et la capacité maximale de chaque zone du réseau, par source d'énergie, ainsi que le Plan Stratégique du Secteur des Energies Renouvelables (PESER). Le PESER propose la création de zones au niveau de la gestion territoriale, conformément à la stratégie d'utilisation et d'occupation des terres définie par le gouvernement du Cap-Vert, qui devrait servir de catalyseur pour le développement de projets dans le domaine des énergies renouvelables.

Le PESER a permis de créer les zones de développement des énergies renouvelables (RERZ), des zones réservées aux projets d'utilisation des énergies renouvelables et qui ont été désignées grâce à l'analyse des informations recueillies en termes d'environnement, d'utilisation des terres, d'orographie du terrain et de potentiel des sources d'énergie renouvelables. En termes d'environnement, le DL n° 1 / 2011 définit que les ZDER, compte tenu du processus de sélection, dispensent de l'évaluation des incidences sur l'environnement (EIE).

Conformément à l'engagement pris par le pays d'accroître la production et la couverture d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables, le gouvernement du Cap-Vert a obtenu le soutien de la Banque mondiale pour mettre en œuvre le Projet de service d'électricité durable au Cap-Vert, qui vise à accroître la production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables sur les îles de Fogo, Santo Antão, São Nicolau et Maio.

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) des ZDER des îles de Fogo, Santo Antão, São Nicolau et Maio a été élaboré conformément à la norme NES 10 sur la participation des parties prenantes et la diffusion de l'information, qui repose sur la reconnaissance de l'importance d'une participation ouverte et transparente des parties prenantes comme élément essentiel des bonnes pratiques internationales, et sur le fait qu'une participation efficace des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, améliorer l'acceptation et offrir des contributions significatives à la conception et à la mise en œuvre effective des projets.

L'importance d'un processus inclusif et transparent à mener tout au long du cycle de vie du projet est soulignée, afin de promouvoir des relations solides, constructives et ouvertes entre les parties prenantes pour une bonne gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux. La participation effective des parties prenantes dans le processus de développement précoce du projet de développement des énergies renouvelables qui comprend les ZDER des îles de Fogo, Santo Antão, São Nicolau et Maio peut contribuer à améliorer la durabilité environnementale et sociale, à renforcer l'adhésion au projet et à contribuer de manière significative au succès de la conception et de la mise en œuvre du projet.

### Objectifs du PMPP

Le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) facilitera pour l'État du Cap-Vert, par le biais du MICE, le développement et le maintien d'une relation culturellement appropriée, constructive et interactive avec les parties prenantes tout au long du projet, y compris la gestion, l'évaluation et le suivi des risques et des impacts liés à divers facteurs biophysiques et socio-économiques potentiellement associés, à savoir travail et conditions de travail, efficacité des ressources et prévention et gestion de la pollution, santé et sécurité des communautés, acquisition de terres, restrictions d'utilisation des terres et réinstallation involontaire, conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes, patrimoine culturel.

Selon la norme NES 10, le PMPP vise les objectifs suivants :

* Établir une stratégie systématique de participation des parties prenantes, qui aidera les emprunteurs à établir et à maintenir une relation constructive avec les parties prenantes, et en particulier celles qui sont touchées par le projet.
* Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception du projet et les performances environnementales et sociales.
* Promouvoir et fournir un moyen pour la participation effective et inclusive des parties concernées par le projet tout au long de son cycle de vie, sur les questions qui pourraient les affecter.
* Veiller à ce que des informations appropriées sur les risques et les impacts socio-environnementaux du projet soient diffusées aux parties prenantes en temps utile, de manière accessible, compréhensible et appropriée.
* Veiller à ce que les communautés touchées par le projet disposent de moyens accessibles et inclusifs pour déposer des plaintes ou des doléances, et permettre aux emprunteurs de répondre et de gérer ces plaintes ou doléances.

### Emplacement du projet

Les zones d'implantation des parcs solaires de la ZDER des îles de Fogo, Santo Antão, São Nicolau et Maio, sont indiquées dans le tableau suivant, selon les plans de localisation fournis par la Direction nationale de l'industrie, du commerce et de l'énergie (DNICE).

Tableau 1 - Domaines de mise en œuvre des parcs solaires du projet .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FERME SOLAIRE ZDER** | **ZONE D'IMPLANTATION (m2)** | **LOCALISATION** |
| Fogo | 71 280  | Zone Fonte Aleixo, dans la municipalité de Santa Catarina do Fogo - Ilha do Fogo. Le parc solaire de ZDER de Fogo est desservi par la route nationale EN1-FG-01 (périphérique principal), qui relie les trois départements de l'île (São Filipe - Santa Catarina do Fogo - Mosteiros) |
| Santo Antão | 46 049  | Au sud de l'île de Santo Antão, à environ 2 km à l'ouest de la ville de Porto Novo, immédiatement au sud de la route EN3-SA-12 Porto Novo/Ribeira da Cruz. |
| São Nicolau | 40 000  | Campo Preguiça - São Nicolau |
| Maio | 21 613  | Esgrovere - Périphérie de la ville de Porto Inglês |

### Objectifs du projet

L'objectif global du projet correspond directement aux objectifs généraux définis dans le Plan stratégique sectoriel pour les énergies renouvelables (PESER) et le Plan directeur du secteur de l'électricité (PDSE 2018-2040), concernant l'augmentation du poids des énergies renouvelables et, plus particulièrement, de l'énergie photovoltaïque, dans le mix de production d'électricité au Cap-Vert. Ces objectifs sont articulés avec les scénarios envisagés dans la troisième communication nationale du Cap-Vert sur le changement climatique (MAA / INMG, 2017) et dans la contribution nationale intentionnelle (INDC) présentée par le Cap-Vert à la conférence de Paris en décembre 2015.

Concrètement, et selon les éléments contenus dans la troisième communication nationale du Cap-Vert sur le changement climatique, la production d'électricité dans les parcs photovoltaïques permet une économie de 0,22 tonne de combustibles fossiles (diesel ou mazout) par MWh d'énergie photovoltaïque (c'est-à-dire par MWh non produit par la combustion d'énergies fossiles) : en d'autres termes, on peut également estimer une réduction des émissions de 0,7 tonne de CO2 par MWh d'énergie produite par une source renouvelable (c'est-à-dire par MWh non produit par la combustion d'énergies fossiles).

## 2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS PRÉCÉDENTES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

Au cours du processus d'élaboration des instruments de gestion environnementale et sociale des parcs solaires de la ZDER des îles de Fogo, Santo Antão, São Nicolau et Maio, des consultations publiques ont été menées dans le but de promouvoir la diffusion, l'information et la sensibilisation les plus larges possibles parmi les communautés, visant une appropriation effective du projet par les principaux bénéficiaires et la population en général, en impliquant les différentes entités responsables aux niveaux local et national. Au niveau national, les institutions suivantes ont été contactées : la Direction nationale de l'environnement, l'Association nationale des municipalités et ELECTRA. Au niveau local, les institutions suivantes ont été contactées : municipalités et délégations du ministère de l'agriculture et de l'environnement.

Il convient de noter que les terres utilisées pour les zones de développement des énergies renouvelables (ZDER) sont généralement publiques, c'est pourquoi il a été décidé qu'il n'était pas nécessaire d'établir les plans abrégés de compensation (PAC), à l'exception du PAC incendie où les terres sont privées.

Dans le cadre du travail sur le terrain, plusieurs réunions, contacts individuels et collectifs ont été organisés avec les différentes communautés locales pour socialiser les idées et les objectifs du projet.

Tout au long des actions d'information et de socialisation du projet, un certain nombre de questions liées à Solar ZDER ont été soulevées, à savoir : l'emplacement, les financiers, la création d'emplois, les impacts sur la réduction des tarifs d'électricité, etc. Les recommandations générales suivantes ont également été formulées :

* Création d'emplois et priorité aux jeunes chômeurs ;
* Réduire les coûts énergétiques des familles, compte tenu du poids de ce coût sur le revenu familial et la qualité de vie des populations ;
* Utilisation de travailleurs locaux, en particulier ceux qui ont déjà une certaine expérience du travail avec les panneaux solaires ;
* Communication et information en temps utile sur la date de début des travaux.

## 3. L'IDENTIFICATION ET L'ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Le travail effectué sur le terrain a permis d'analyser les risques, les impacts, les attentes, les préoccupations, les suggestions, les besoins des populations et des institutions contactées. Les parties prenantes sont les pouvoirs publics, les institutions décentralisées, les associations, les autres organisations non étatiques, les pêcheurs et les femmes.

Les principaux groupes ou parties prenantes qui seront informés et consultés par catégorie au cours de la mise en œuvre de ce projet sont énumérés ci-dessous.

### 3.1 Catégorie 1 : acteurs susceptibles d'être affectés

Les parties prenantes qui peuvent être directement ou indirectement touchées par la mise en œuvre du projet sont

* Les communautés des lieux de mise en œuvre du projet qui pourraient être positivement (ou négativement, bien que temporairement et peu pertinent) touchées par la mise en œuvre du RZDER. Ces communautés bénéficieront des avantages socio-économiques nécessaires pour améliorer leur vie quotidine (réduction des tarifs d'électricité).
* Les pêcheurs et les vendeurs de poisson, car grâce à la disponibilité de l'énergie à un prix raisonnable, ils pourront améliorer leurs activités de pêche, la conservation et la vente d'un produit de qualité ;
* Les commerçants et les voyagistes locaux verront les conditions commerciales et la prestation de services s'améliorer ;
* Les groupes vulnérables et défavorisés dans les localités cibles, en particulier les femmes chefs de famille, les personnes handicapées ou à mobilité réduite et les personnes âgées ayant un faible niveau d'éducation et de revenu pourraient voir leur qualité de vie améliorée.

### 3.2 Catégorie 2 : acteurs impliqués dans la préparation et/ou la mise en œuvre du projet

* Le ministère des finances par l'intermédiaire du UGPE qui gérera le projet.
* Le ministère de l'industrie, du commerce et de l'énergie par l'intermédiaire de la DNICE, qui est le propriétaire du projet ZDER.
* Electra en tant que concessionnaire ;
* La Banque mondiale en tant que bailleur ;
* L'Autorité de régulation economique (ARE) qui contribue techniquement à la mise en œuvre du projet.
* L'unité de gestion du projet qui mettra en œuvre le projet avec le soutien de la DNICE, notamment en termes de gestion et d'approvisionnement adéquats pour assurer la conformité avec les directives de la Banque mondiale.
* Un consultant indépendant spécialisé dans les sauvegardes environnementales et sociales pour soutenir le projet dans la phase de mise en œuvre.

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

* Les entités responsables de l'approbation/validation des instruments de gestion environnementale et sociale (EIES, CPR, PAC, MGP, PEES) ;
* Les autorités compétentes des localités qui seront potentiellement affectées positivement par le projet, à savoir les conseils municipaux ;
* Les pêcheurs, les vendeurs de poisson et les associations locales de pêcheurs ou d'agriculteurs, qui représentent et défendent leurs intérêts ;
* Les personnes qui vivent dans les communautés environnantes.

Il convient de noter qu'à ce stade préparatoire du projet, cette liste n'est pas exhaustive et sera mise à jour au cours de la mise en œuvre du projet.

### 3.4. Les personnes et groupes défavorisés ou vulnérables

L'analyse socio-économique réalisée sur les localités où les parcs solaires des ZDER ont été mis en œuvre a permis d'identifier comme personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables les chefs de familles à faibles revenus, les personnes âgées à mobilité réduite, les personnes handicapées physiques et également les personnes sans formation, ayant une certaine difficulté à accéder aux canaux d'information.

### 3.5 Résumé des besoins des acteurs du projet

Le tableau suivant résume les besoins par catégorie de parties prenantes.

Tableau 2 - Résumé des besoins spécifiques des parties prenantes

| **ZONES** | **Groupe de parties prenantes** | **Caractéristiques clés** | **Les besoins linguistiques** | **Moyens de notification privilégiés (courrier électronique, téléphone, radio, lettre)** | **Besoins spécifiques (accessibilité, lettres lisibles, réunions de jour)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sites de mise en œuvre de la ZDER solaire | **Catégorie 1** : Les communautés des lieux de mise en œuvre de la ZDER solairePêcheurs et vendeurs de poissonCommerçants et voyagistes locaux Groupes vulnérables et défavorisés dans les localités cibles  | 3 lieuxEnviron 50 % de la population totale, dont 30 % seulement sont membres de l'associationNombre à définir ultérieurement, en fonction de l'avancement du projetNuméro à définir après le démarrage effectif du projet | CriouloCréole Créole Créole  | Informations transmises par écrit et expliquées oralement ou par le biais des médias traditionnels, sur la page Facebook du projetRéunions au siège de l'association des pêcheursInformations transmises par écrit et expliquées oralement ou par radio sur la page Facebook du projetInformation orale et/ou en porte-à-porte | Messages illustrésActions soutenues de sensibilisation, d'information, d'éducation et de communication (IEC) Réunions uniquement le samedi après 15h30.Messages illustrésRéunions dans les coopérativesOrganisation d'événements de démonstrationAtelier de formationRéunions des groupes de discussion par secteurMessages illustrésActions de sensibilisation soutenues, IECRéunions des groupes de discussionMessages illustrésActions soutenues par la CEICampagne de porte à porte |
| Sites de mise en œuvre de la ZDER solaire | **Catégorie 2 :**Organismes publics : ministère des finances, ministère de l'industrie, du commerce et de l'énergie, DNICE, ARE, consultant (a) sauvegarde des ESS, etc.Electra-commercialisation ARE Agence de régulation de l'industrie | Numéro à fixer au début du projetNombre à préciser ultérieurement, en fonction de l'avancement du projet | Langue portugaise et créoleLangue portugaise et créoleLangue portugaise et créole | Informations transmises par courrier électronique, par téléphone, oralement, par l'intermédiaire de sites web et de la page Facebook, WhatsAppInformations transmises par courrier électronique, par téléphone, oralement, par l'intermédiaire de sites web et de la page FacebookInformations transmises par courrier électronique, par téléphone, oralement, par l'intermédiaire de sites web et de la page Facebook | Réunions, bureaux d'information, réflexion, partage d'expériencesFormation et qualificationRéunions sur place, comités de pilotageRéunions de travail, vidéoconférence |
| Sites de mise en œuvre de la ZDER solaire | **Catégorie** **3** :Les autorités locales, les conseils municipaux, les pêcheurs, les éleveurs de bétail et les associations locales de pêcheurs, les personnes vivant dans les communautés voisines.Voyagistes et commerçants | Nombre à préciser ultérieurement, en fonction de l'avancement du projetNombre à préciser ultérieurement, en fonction de l'avancement du projet | Langue portugaise et créoleLangue portugaise et créole | Informations transmises par courrier électronique, par téléphone, oralement, via des sites web, une page Facebook, des médias classiquesInformations transmises par courrier électronique, par téléphone, oralement, via des sites web, une page Facebook, des médias classiques | Tous les types de messages et de moyens de communication, y compris les réunions, les bureaux d'information, la réflexion, le partage d'expériencesFormation et qualificationRéunions de travail,Messages illustrés |

## 4. PROGRAMME DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

### 4.1 Engagement des parties prenantes

Pour la présente phase de préparation du projet, la liste de toutes les activités techniques et la mobilisation correspondante n'ont pas encore été finalisées pour toutes les composantes techniques. Toutefois, le projet prévoit des activités de mobilisation, d'information-éducation-communication (IEC), de sensibilisation et de formation visant à impliquer les parties prenantes dans l'ensemble du processus.

La cohérence, les objectifs, les résultats attendus et le calendrier d'exécution des activités de mobilisation seront définis, développés, planifiés et harmonisés avec les activités techniques de chaque composante au début du projet pour l’UGPE. Le développement de la formation sera nécessaire dans les domaines suivants :

* L'engagement des parties prenantes, en particulier au niveau communautaire, pour sensibiliser les populations cibles ;
* l'expérience des méthodologies de participation inclusive ; et
* Méthodologies et techniques de l'information-éducation-communication (IEC).

### 4.2. Activités de formation

Les activités de formation et de partage d'informations seront détaillées au début du projet, lorsque toutes les activités techniques seront terminées. Toutefois, il convient d'envisager une formation dans les domaines suivants

* Engagement des parties prenantes ;
* Examen des engagements environnementaux et sociaux ;
* La santé et la sécurité des travailleurs et des communautés ;
* Préparation et réponse aux situations d'urgence ;
* Atténuation des risques de violence fondée sur le sexe ;
* Formation sur l'intégration des personnes handicapées et des personnes à faibles revenus ;
* Gestion des plaintes ;
* Mise en œuvre, suivi et compte rendu du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), procédures de gestion des employés basées sur un plan de gestion du potentiel du personnel, etc.

Une fois que toutes les activités techniques sont spécifiées, le gouvernement, par l'intermédiaire de l’UGPE , mettra à jour l'PMPP pour confirmer les questions de formation nécessaires pour promouvoir l'inclusion de toutes les parties prenantes.

### 4.3 Méthodes d'engagement des parties prenantes

Les méthodologies de mobilisation diffèrent selon les composantes et selon les objectifs à atteindre ainsi que la catégorie de parties prenantes. Elle implique généralement des actions d'information/mobilisation par le biais de sites web, de Facebook, de radios communautaires, de télévisions, de communiqués de presse ainsi que de tous les moyens de communication et d'information (par exemple, affiches d'information, porte-documents, dépliants, roll-up, brochures, dépliants, affiches, documents de synthèse non techniques et rapports).

Le tableau suivant résume les méthodes de mobilisation par catégorie d'acteurs.

Tableau 3 - Résumé des méthodes appropriées de participation et de consultation par catégorie de parties prenantes

| Méthodes d'engagement | Objectifs de la méthode | Parties prenantes-objectif |
| --- | --- | --- |
| Correspondance (téléphone, courriel, page de projet Facebook) | * Distribuer des informations aux bureaux (fonctionnaires, ONG, administrations locales, agences)
* Inviter les parties prenantes à des réunions, des ateliers, des événements culturels.
 | **Parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre** (organes administratifs potentiellement impliqués)**Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet** (Municipalités, Electra, etc.). |
| Porte-à-porte | * Des enquêtes détaillées sur les aspects socio-économiques des familles cibles avant et après l'installation proprement dite de la centrale photovoltaïque
* Éducation et changement de mentalité visant à économiser l'énergie
* Recherche d'avis
* Permettre aux parties prenantes de s'exprimer librement sur des questions sensibles
* Créer des liens entre les parties prenantes
 | **Les parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet, en** particulier les futurs services énergétiques, ciblent les clients, en intégrant les groupes vulnérables et défavorisés. |
| Réunions formelles | * Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes
* Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques
* Permettre au groupe de faire des commentaires
* Permettre au groupe de donner ses avis et ses points de vue
* Établir une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau
 | **Parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre** (organes administratifs potentiellement impliqués)**Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet** (mairie, opérateurs, entreprises privées, etc.) |
| Réunions publiques | * Présenter les informations sur le projet à un grand nombre de parties prenantes, en particulier les communautés
* Permettre à tous les membres des communautés de donner leur avis et leur opinion
* Établir des relations avec les communautés, en particulier celles qui sont potentiellement touchées
* Partage d'informations non techniques
 | **Les parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet : les** communautés de base, en particulier les futurs clients des services financiers, l'intégration des groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes chefs de famille en matière de risque de crédit et de violence sexuelle avant l'installation d'équipements et d'infrastructures de paiement électronique dans les zones rurales |
| Réunion du groupe de discussion | * Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes
* Permettre aux parties prenantes d'avoir un avis sur des informations ciblées de base.
* Établir et développer de bonnes relations avec les communautés
 | **Les parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet**. Les stratégies d'entrée pour ces groupes comprennent les personnes et les organisations de la societé vivant ou travaillant dans la zone d'influence du projet, ou les représentations de la communauté locale ou des groupes défavorisés. Il peut s'agir des éléments suivants: les communautés de base, (représentées par des leaders communautaires) en particulier les futurs clients, l'intégration des groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes chefs de famille en matière de risque et de violence avant l'installation du parc photovoltaïque et des lignes de transmission. |
| Page Facebook du projet | * Présenter des informations sur le projet et son déroulement
* Divulguer les documents de sauvegarde environnementale et sociale et autres documents pertinents relatifs au projet
 | **Parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre** (organes administratifs potentiellement impliqués)**Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet** (municipalités, entreprises privées, émetteurs de paiements électroniques, etc.)**Les parties prenantes susceptibles d'être affectées par la mise en œuvre du projet qui** ont accès au raccordement énergétique de la maison. |
| Brochures sur les projets | * Résumé du projet pour fournir un retour d'information régulier et présenter l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet
* Information pertinant et vulgarisation en langage (portugais) non technique, compréhensible par les populations
 | **Les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre** **Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet** **Les parties prenantes susceptibles d'être affectées par la mise en œuvre du projet** |
| Affiches graphiques | * Créer contenu simple et pratique sur l'énergie photovoltaïque y compris les informations sur les économies d'énergie (en langage non technique), compréhensible par les populations.
 | **Les parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet** (femmes chefs de famille, groupes vulnérables, personnes peu ou pas scolarisées, personnes handicapées) |
| Annonces à la radio et à la télévision | * Diffuser des informations précises sur une période bien définie
* Organiser des émissions de radio avec la possibilité d'organiser une séance de questions et réponses
 | **Les parties prenantes susceptibles d'être affectées par la mise en œuvre du projet dans les** communautés locales de toutes catégories |
| Communiqué de presse presse orale et écrite (site web du MICE, Facebook, TV, radio communautaire) | Diffuser des informations spécifiques (par exemple, les appels d'offres publics ou les marchés de services, etc.) | **Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt dans la mise en œuvre du projet** |

### 4.4 Programme de participation des parties prenantes

L'établissement d'un programme complet de mobilisation des parties prenantes, avec des objectifs précis et plus détaillés, sera effectué au début de la mise en œuvre du projet.

Le calendrier indicatif/informatif suivant constitue une base de travail.

Tableau 4 - Calendrier proposé pour la mobilisation des acteurs

| **ACTIVITÉS** | **RESPONSABLE** | **GROUPES CIBLES** | **CALENDRIER** | **FRÉQUENCE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Objectif 1 : Assurer la mobilisation de tous les acteurs** |
| Développement d'outils pour mobiliser les parties prenantes et les acteurs identifiés lors de la phase préparatoire du projet. |  UGPE/ MICE | Toutes les catégories d'acteurs | Mai 2020 | 1 (une fois) |
|  |  |  |  |  |
| Information du public sur la préparation des projets | UGPE/MICE | Toutes les catégories d'acteurs |  Mai 2020 |  Nombre de consultations, en fonction de la catégorisation des parties prenantes |
| Préparation et validation du projet de PMPP | UGPE/MICE | MICE, Banque mondiale | Mai 2020 | 1 (une fois) |
| **Objectif 2 : Développement et préparation de la mise en œuvre du PMPP** |
| Préparation du programme d'activités de mobilisation des parties prenantes. | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | À partir de juin 2020 au démarrage  | 1 (une fois) |
| Développement d'outils de mobilisation des parties prenantes pendant la phase de mise en œuvre | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs |  À partir juin 2020 | En cours  |
| Organisation des premières réunions avec les différents acteurs nationaux et locaux du projet | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | A partir de juillet 2020 | En fonction du nombre et des catégories de PAP  |
| Mise en place du mécanisme de gestion des plaintes (réclamations) | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | Dès le lancement effectif du projet | 1 (une fois) |
| Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | Dès le lancement effectif du projet | En cours |
| Mise à jour du programme préétabli de participation des parties prenantes | MICE/UGPE | Banque mondiale | Après 3 mois à compter du début de la mise en œuvre du projet et pendant toute la durée du projet | En fonction de l'évolution et des impératifs du projet |
| **Objectif 3 : Mise en œuvre du PMPP** |
| Élaboration d'un plan d'information - éducation - communication (IEC) | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | Lors du lancement effectif du projet | 1 (une fois) |
| Mise en œuvre des activités nécessaires de mobilisation des parties prenantes  | MICE/UGPE | Toutes les catégories d'acteurs | Dès le lancement effectif du projet | Avant et pendant la mise en œuvre  |
| Suivi et évaluation de la mise en œuvre et de la révision du plan Information - Éducation - Communication (IEC), y compris les enquêtes de satisfaction des utilisateurs. | MICE/UGPE | Banque mondiale | Après 3 mois de mise en œuvre effective du plan d'IEC | 1 (une) fois tous les 3 (trois) mois. |
| Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP | MICE/UGPE | Banque mondiale | Après un an de mise en œuvre effective du PMPP | Une fois par an. |

### 4.5 Proposition de stratégie pour intégrer les points de vue des groupes vulnérables

Afin d'éviter l'exclusion des groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, les personnes âgées à mobilité réduite et les femmes chefs de famille à faible revenu, il est recommandé d'utiliser l'approche directe. L'objectif est de faire en sorte que ces groupes se sentent à l'aise pour présenter leurs points de vue et de les aider à accéder aux services fournis.

### 4.6 Calendrier indicatif

Le calendrier suivant indique les dates indicatives de réalisation et les lieux où se dérouleront les différentes activités de mobilisation des parties prenantes, notamment les réunions de coordination, les consultations avec les communautés locales touchées par le projet, les communications, ainsi que la planification indicative à rendre compatible avec les étapes de mise en œuvre du projet. Le calendrier sera revu et mis à jour au début effectif du projet, après validation par la BM et la partie capverdienne.

Tableau 5 - Stratégie de consultation en fonction des étapes du projet

| **Activités** | **Thèmes de la consultation** | **Méthodes utilisées** | **Dates et lieux** | **Groupes cibles** | **Responsabilités** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PHASE DE PRÉPARATION DU PROJET** |
| **Consultations pour la phase de préparation du projet** | Présentation de l'objectif et de la cohérence du projet par composante,Comprendre les attentes, les préoccupations et les suggestions des parties prenantes | Entretiens avec les principales parties prenantesGroupes de discussion | Bureau de la Banque mondiale au Cap-Vert, Communautés, Municipalités, Associations et ONGFévrier 2020 | Communautés, entreprises de fourniture d'énergie, conseils municipaux, associations et ONG, groupes de femmes  | DNICE/UGPEMener des consultations ouvertes à tous afin de prendre en compte les préoccupations des différentes parties prenantes dans les différents documents de conception et de préparation des projets |
| **Préparation des outils de gestion environnementale et sociale pour la phase de préparation du projet** | Préparation d'outils environnementaux et sociaux (plan de mobilisation des parties prenantes, plan d'engagement environnemental et social, plan de gestion des effectifs) | Réunions publiques restreintesRéunions avec les parties prenantesGroupes de discussion | Sièges des institutions bancaires et financièresSièges des organisations coopératives et des sociétés civilesSièges des organismes d'ÉtatQuelques endroits isolésDe février à avril 2020 | Communautés et municipalités potentiellement affectées par le projet au niveau des trois îlesPoints focaux pertinents des parties prenantes de l'échantillon trouvés (institutions bancaires, institutions financières, organisations d'employeurs, organisations de la société civile aux niveaux national, régional et local travaillant sur l'autonomisation des femmes entrepreneurs et des femmes à faible revenu chefs de famille, agriculteurs) | DNICE/UGPEMise au point des instruments de sauvegarde sociale nécessaires pour prendre en compte les préoccupations, les intérêts et les priorités des différentes parties prenantes, en particulier celles qui sont potentiellement touchées par le projet, ainsi que celles qui influencent le succès du projet. |
| **LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET** |
| **Mise en place d'outils de gestion sociale (plan de mobilisation des acteurs, plan de gestion des effectifs)** | Informations sur l'avancement du projet, la mise en place des infrastructures, les équipements,  | Réunions publiquesAteliers d'informationUne formation pertinente pour la communauté, les femmes et les jeunesGroupes de discussionPorte à porte pour les familles et les groupes vulnérables. | Lieux publics locaux concernésConsultations itératives pendant la phase de préparation des instruments et pendant tout le cycle de mise en œuvre du projet. | Conseils municipaux, communautés potentiellement touchéesDes points de contact pertinents, notamment les jeunes, les agriculteurs, les éleveurs de bétail, les pêcheurs. | DNICE/UGPEMise en œuvre efficace des instruments de sauvegarde sociale, en intégrant les préoccupations, les intérêts et les priorités des différentes parties prenantes. |
| Informations sur les risques liés à la EAS/HS et à la MST (Maladies sexuellement transmi-ssibles parmi eux ou le VIH/SIDA) et Covid-19 pendant la phase de mise en œuvre de l'infrastructure, le placement des équipements et les mesures d'atténuation pendant la mise en œuvre du projet  | Ateliers d'informationSessions de formation pour la communauté, les femmes et les jeunesGroupes cibles | Salles de réunion des communautés concernéesLieux publics de formationDès le début du projet et pendant toute la phase de mise en œuvre du projet | Conseils municipaux, pêcheurs et jeunesOrganisations de la société civile travaillant dans les domaines de l’exploitation, abus et harcelement sexuel (EAS/HS) et de l'autonomisation des femmes | DNICE/UGPEFinaliser le plan sur la violence fondée sur le sexe. |
| **Construction et installation de centrales photovoltaïques et de lignes de transmission** | Sensibilisation et formation en matière d'hygiène, santé, sécurité et environnement | Ateliers d'informationFormation pertinente des communautés, des femmes et des travailleurs.Porte à porte pour les familles vulnérables. | Lieux ciblesLieux publics dans les localités ciblesConsultations itératives sur la préparation des sessions de formation et de sensibilisation et pendant l'exécution du projet | Travailleurs et employés des entreprisesLes municipalités et les communautés potentiellement intéresséesPoints focaux pertinents de chaque partie prenante | DNICE/UGPEEntrepreneursActivités de sensibilisation et de formation dans les domaines cibles |
| **PHASE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION** |
| **Suivi de la mise en œuvre des instruments de gestion environnementale et sociale du projet** | Mise en œuvre des instruments de sauvegarde | Entretiens avec les principales parties prenantesRecherche ou groupes de discussion avec les bénéficiaires du projet.Porte à porte pour les familles et les groupes vulnérables | Communautés touchéesDès le début de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde et tout au long du cycle de mise en œuvre de l'instrument | Travailleurs et employés des entreprisesLes municipalités et les communautés potentiellement intéresséesPoints focaux pertinents de chaque partie prenante | DNICE/UGPEConsultations itératives pendant la mise en œuvreMise à jour de l'instrument de sauvegarde, si nécessaire |
| **Évaluation de la mise en œuvre des outils de gestion environnementale et sociale du projet** | Évaluation de la finalisation de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde | Entretiens avec les principales parties prenantesRecherche ou groupes de discussion avec des utilisateurs et des promoteurs de services énergétiques.Une porte d'entrée pour les familles et les groupes vulnérables | Lieux réellement touchés par la mise en œuvre du projetA la fin du cycle de mise en œuvre des instruments de gestion sociale | Les communautés et les personnes qui utilisent l'énergie produite.Les ouvriers et les employés des entreprises de construction et des entreprises mettant en œuvre des centrales photovoltaïques et des lignes de transmissionGroupes ou associations de femmesAutres parties intéressées | DNICE/UGPEÉvaluation générale de la mise en œuvre des outils de gestion sociale et environnementale |

### 4.7 Résultats des consultations publiques

Des réunions de consultation publique ont eu lieu dans le cadre de l'élaboration des instruments de sauvegarde environnementale des projets de parcs solaires à mettre en œuvre dans les ZDER et des procès verbales (PV) correspondants ont été élaborés.

En syntèse, ont été enregistrées commes principales recommandations:

* Information et communication des populations avant le début des travaux;
* Implication de toutes les parties prenantes dans le processus de mise en œuvre du projet;
* Signalisation des zones d'intervention et des routes d'accès;
* Exécution des travaux pendant les heures normales de travail
* Récupération du paysage et nettoyage des sites d'intervention;
* Irrigation des voies d'accès temporaires, situées à proximité des communautés pour atténuer les éventuels impacts négatifs, à savoir l'augmentation des maladies respiratoires.

Les consultations ont révélé que les parties prenantes sont intéressées par le projet et s'attendent à ce que les objectifs soient atteints. Les populations cibles et les clients des services énergétiques ont souligné l'importance du projet pour améliorer leur qualité de vie. Il est conclu que le projet présente des avantages pertinents pour les communautés cibles et pourrait indirectement contribuer à la promotion des initiatives locales ainsi qu'à la création d'opportunités d'emploi pour les familles, en particulier les plus vulnérables.

### 4.8 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

Une approche de précaution sera appliquée au processus de consultation afin de prévenir la propagation de l’épidémie, compte tenu du caractère hautement infectieux de la COVID-19. On trouvera ci-dessous des éléments à prendre en compte pour le choix des modes de communication, eu égard à l’évolution actuelle de l’épidémie :

* Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions imposées à l’échelon national ou des avis émis sur le territoire), y compris les audiences publiques, les ateliers et les assemblées locales ;
* Si des rassemblements de plus petite envergure sont autorisés/recommandés, tenir des consultations en comité restreint, comme des réunions thématiques. Si cela n’est ni permis ni recommandé, prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir des réunions virtuelles ;
* Diversifier les moyens de communication et solliciter davantage les réseaux sociaux et les médias en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, mettre en place des plateformes dédiées en ligne et des groupes de discussion virtuels adaptés à l’objectif, en fonction du type et des catégories de parties prenantes ;
* Utiliser les voies de communication classiques (télévision, presse écrite, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier postal) lorsque les parties prenantes n’ont pas accès aux médias numériques ou ne les utilisent pas fréquemment. Les médias classiques peuvent aussi être hautement efficaces pour relayer les informations pertinentes aux parties prenantes, et leur offrir une plateforme pour donner leurs avis et suggestions ;
* Lorsque la concertation directe avec les populations touchées par le projet ou les bénéficiaires de ce dernier est nécessaire, déterminer les moyens de communiquer directement avec chaque ménage touché via une combinaison de messages électroniques ou postaux, de plateformes numériques, de services téléphoniques dédiés gérés par des opérateurs compétents, en tenant compte du contexte ;
* Pour chaque méthode de concertation proposée, indiquer clairement comment les parties prenantes pourront donner leurs avis et commentaires.

Conformément à l’approche de précaution décrite ci-dessus, différentes techniques de mobilisation sont proposées et répondent à différents besoins des parties prenantes, à savoir : i) un ordre du jour bien structuré ; ii) des réunions thématiques ou des discussions de groupe ; iii) des consultations avec les populations locales ; iv) des réunions formelles ; v) des entretiens en tête-à-tête ; iv) des visites de sites.

### 4.9 Phases ultérieures du projet

Les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les communautés des localités participant à la mise en œuvre des projets seront tenues informées de l'évolution des projets, en particulier des performances environnementales et des impacts sociaux, ainsi que de la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes, au moins une fois par an, à envoyer à un militant de la communauté locale, qui diffusera à son tour les informations.

l’UGPE en collaboration avec DNICE doit produire et transmettre d'autres rapports de synthèse sur le passage d'une étape à l'autre (par exemple de la phase d'étude à la phase de mise en œuvre de l'infrastructure, de l'opérationnalisation des produits au suivi de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde environnementale et sociale du projet.

## 5. LES RESSOURCES ET LES RESPONSABILITÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

### 5.1 Ressources

Le responsable de l'engagement et de la mobilisation des parties prenantes de l’UGPE est également responsable des communications et de l'engagement communautaire. Le même, si nécessaire, peuvent être soutenus par les responsables des services sociaux au sein des conseils municipaux.

Le budget pour l'organisation des réunions, des ateliers et des activités de formation sera inclus dans le budget du projet alloué à la composante de assistance technique et renforcement des capacités.

### 5.2 Rôles et responsabilités en matière de gestion

Toutes les activités liées à la participation des parties prenantes doivent être développées par l’UGPE, qui guide la stratégie de mobilisation des parties prenantes et supervise la mise en œuvre des activités prévues.

Le responsable de l'engagement des parties prenantes de l’UGPE aura pour mission (i) de diriger et de coordonner les activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) de former l'ensemble des agents d'engagement et de mobilisation des différentes catégories de parties prenantes, (iii) d'élaborer, de gérer et de suivre la mise en œuvre du plan d'engagement, (iv) de gérer le mécanisme de plaintes et le retour d'information sur les activités du projet. Elle établira et maintiendra également des relations et des contacts permanents avec les parties prenantes et les partenaires techniques.

## 6. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Dans le cadre de la préparation des instruments de gestion environnementale et sociale du projet, un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) a été élaboré, en suivant les principes établis par la législation nationale et les normes environnementales et sociales établies par la Banque mondiale.

Le MGP intègre un contexte de responsabilité et d'utilisation des procédures et des droits de plainte, visant à guider et à améliorer les performances et les façons d'aborder l'organisation et la mise en œuvre des différents projets sous la responsabilité du, en sauvegardant les spécificités inhérentes au projet.

En résumé, l'un des principaux objectifs du MGP est de veiller à ce que les préoccupations et les plaintes des communautés ou d'autres acteurs/institutions soient rapidement enregistrées, analysées et traitées afin de détecter les causes à temps et de mettre en œuvre les actions correctives ou préventives correspondantes, afin d'éviter l'aggravation des situations de conflit, en assurant le contrôle environnemental et social des projets. Dans cette mesure, le MGP vise également à renforcer le sens des responsabilités de l’UGPE, du DNICE et de chaque projet particulier, en s'appuyant sur les fonctions suivantes :

* Résolution de problèmes, qui vise à établir des canaux de dialogue entre le plaignant l’UGPE et le DNICE afin de résoudre le(s) problème(s) pouvant donner lieu à une plainte particulière avant l'attribution des responsabilités ou des manquements à l'une des parties concernées ;
* L'examen de conformité, qui vise à déterminer si le projet a respecté ou non les politiques nationales et celles de la Banque mondiale (BM).

Le mécanisme de gestion des plaintes vise à apporter une contribution significative à la réalisation des objectifs généraux suivants : (a) sensibiliser le public au projet, (b) prévenir les cas de fraude et de corruption et accroître la responsabilité, (c) fournir à l'équipe de projet des suggestions et un retour d'information sur le processus de mise en œuvre, (d) accroître la participation des parties prenantes, (e) aider à comprendre les problèmes en les empêchant de s'aggraver, de dégénérer ou de dégénérer en conflit.

À cette fin, le MGP repose sur les principes fondamentaux suivants : offrir une diversité de points d'entrée et de réception des plaintes ; garantir la confidentialité des processus ; clarifier les politiques, les procédures et les fonctions ; offrir des options et des alternatives d'action aux plaignants ; rendre le service disponible gratuitement ; veiller à ce qu'il soit responsable de la violence fondée sur le sexe (VFG) et, enfin, promouvoir la compréhension et le dialogue entre les parties.

L’UGPE en collaboration avec DNICE doit s’assurer que tous les travailleurs du projet ont signé le code de bonne conduite après avoir reçu une formation sur son contenu (comportement inacceptable, notamment lié à VBG, l’exploitation et abus sexuel (EAS) et le harcèlement sexuel (HS), et aux sanctions en cas de non-respect), que des messages de prévention sur les EAS/HS et VCE sont affichés sur les lieux de travail, et que les communautés auront été sensibilisées sur tous les risques du projet.

Les principaux objectifs spécifiques de la MGP sont les suivants :

* Prévenir et à régler les suivants risques, en cas de survenances : risques liés à la sécurité des travailleurs, au respect des normes d’hygiène et de sécurité, à VBG, aux EAS/HS et à VCE ;
* Établir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et les autres parties concernées ;
* Prévenir et traiter les problèmes ou les conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier tout malentendu pouvant entraîner des nuisances sonores dans le cadre des projets ;
* Évitez les procédures longues et coûteuses pour déposer une plainte ;
* Améliorer les pratiques actuelles de l’UGPE, du DNICE et des consultants ou entrepreneurs.

### 6.1 La procédure de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes représente une procédure qui englobe différentes étapes de traitement, de l'entrée à la fermeture du processus, étant les mêmes sous la responsabilité du spécialiste environnementale et sociale du projet. Selon le mécanisme de gestion des plaintes élaboré pour le projet, le processus de traitement des plaintes comprend les étapes suivantes :

* Accueil et enregistrement ;
* Accusé de réception, à l'organisme MGP compétent pour examen, y compris une proposition de réponse;
* Communication de la réponse au plaignant (voir tableau 1) ;
* Mise en œuvre de la décision convenue et clôture de la plainte (évaluation et dépôt) ;
* Renvoi des plaintes non résolues vers d'autres procédures alternatives, y compris le système judiciaire.

Le délai maximum de traitement des plaintes dépend de la classification de la plainte en termes de catégorie, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

### 6.2 Types/catégories de créances

Le mécanisme de gestion des plaintes prévoit trois (3) types de catégories de plaintes englobant différentes sous-catégories, ces dernières pouvant augmenter au cours de la mise en œuvre du projet : plaintes générales, plaintes sensibles et plaintes hyper-sensibles.

Les plaintes sensibles sont toute les plaintes ayant trait d'une manière ou d'une autre à la personnalité des gens impliqués dans la mise en œuvre du projet. Les plaintes hyper-sensibles sont liées à l'intimité ou à la personnalité d'un individu (plaignant(e) et peuvent être à propos de la suspension des activités du projet.

Tableau 6 - Catégories de plaintes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Catégories de plaintes** | **Délai maximum de traitement** **(semaine ouvrables)** | **Remarques** |
| 1 | Plaintes générales | 1 (5 jours) | Accusé de réception et retour d'information au plaignant avant le début de l'enquête. |
| 2 | Plaintes sensibles | 2 à 3 (10 à 15 jours) | Accusé de réception au plaignant.Vérification de la validité des faits. |
| 3 | Plaintes hypersensibles | 8 (40 jours) | Vérification et retour d'information à la Coordination Générale, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de Violence Basée sur le Genre (VBG), doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque Mondiale, toujours avec le consentement éclairé du / de la survivant(e). |

### 6.3 Traitement des plaintes

Avant le début de la mise en œuvre des activités du projet et même pendant la phase d'élaboration du projet en particulier, l’UGPE procédera à la création d'un Comité local de gestion des plaintes (CLGP), dans la municipalité d'intervention. La mission du CLGP sera de sensibiliser/informer le grand public sur le MGP, les systèmes de collecte, la documentation et le traitement de toutes les plaintes, les suggestions et observations reçues pour des solutions appropriées et l'information directe à l’UGPE sur les cas liés au Violence Basée sur le Genre (VBG) et au violence contre les enfants (VCE) .

Le comité local de gestion des plaintes est composé des représentants suivants : mairie (coordination) ; délégation du ministère de l'agriculture et de l'environnement et/ou de l'institution impliquée dans la mise en œuvre du projet ; société civile (à choisir par les communautés) ; représentants des personnes affectées par le projet (PAP) ou susceptibles d'être relogées ; et représentants des groupes vulnérables (personnes âgées, femmes et enfants).

Les comités locaux de gestion des plaintes (CLGP), au niveau communautaire dans les zones d'intervention, reçoivent toutes les plaintes et réclamations liées au processus de mise en œuvre du projet et procèdent à une analyse et une évaluation préalables des faits ou des événements. Les CLGP devraient, en collaboration avec les gestionnaires de projet, assurer le bon déroulement de la procédure de plainte/traitement (à l'exception des plaintes liées à l’EAS/HS et à la violence contre les enfants (VCE).

Les plaintes relatives à la violence basée sur le genre (VBG) et à la violence contre les enfants (VCE) sont immédiatement transmises par le PF du CLGR à l’UGPE pour le suivi et traitement. Ils doivent également être référés à des prestataires de services VBG pour recevoir de l'aide, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e) - L’ ICIEG - Instituto Caboverdiano de Igualdade e Equidade do Género (téléphone : 132), ou par contact direct avec le point focal de l’ICIEG, dans toutes les municipalités du pays. Il sied de noter que le comité local ne fera que référer la plainte à l’UGPE pour la suite. Il faut noter que l'assistance médicale est limitée dans le temps. Les médicaments post-viol prévenant les infections par le VIH doivent être prises dans les trois jours suivant l'incident.

Le projet utilisera plusieurs canaux pour recueillir les suggestions et les plaintes :

1. La ligne d'assistance téléphonique 800 13 14 (qui fonctionne de 08:00 à 17:00 heures - appels gratuits). Les opérateurs de la ligne sont formés sur la réception et le référencement de plaintes de VBG/EAS/HS.

Courriel - le plaignant conservera sa copie sur son ordinateur afin de donner suite à sa plainte.

Formulaires spécifiques à déposer dans des boîtes à plaintes placées dans des endroits stratégiques (dans les communautés sous la responsabilité du Comité local de gestion des plaintes, dans les écoles et autres sites à haute fréquence sélectionnés par la communauté, au DNICE et à l’UGPE). Dans ces sites, une personne responsable sera nommée (appartenant au CLGP). Un reçu sera remis au plaignant afin de donner suite à sa plainte.

1. Le formulaire électronique <https://forms.gle/iNZH8rxkA3mXPcW29>;

Réunions communautaires. Les plaintes et les doléances peuvent également être présentées lors de réunions avec les communautés ou avec les comités et aussi lors de réunions promues par les gestionnaires / entrepreneurs / fiscalisation / supervision. Lors des réunions auxquelles le gestionnaire ne participe pas, un secrétaire doit être nommé pour enregistrer les suggestions et les plaintes sur les formulaires et remettre le reçu au plaignant.

Contacts directs: Le point focal (PF) du MGP, les représentants des communautés, les prestataires de services, les ONG (telles que l'Association pour la défense de l'environnement et le développement (ADAD), l'Organisation des poissonniers, le Projeto Vito, l'Observatorio da Cidadania, l'Associação Biosfera, etc.) et les techniciens de la mairie peuvent aider les personnes ayant des difficultés à écrire ou n'ayant pas accès à un téléphone, à remplir des formulaires et à déposer des plaintes, et doivent remettre au plaignant le reçu correspondant. Le PF devrait jouer un rôle proactif pour faciliter le dépôt de plaintes par les groupes les plus vulnérables des communautés.

Après l'enregistrement d'une certaine plainte, le CLGP préparera les éléments techniques nécessaires (motif de la plainte, véracité de la demande, adresse/contact du plaignant, etc.) pour décider des faits, en première instance, ou, si nécessaire, (c'est-à-dire lorsque la résolution de la plainte au niveau du CLGP n'est pas possible), transmettra le processus au Comité central de gestion des plaintes (CCGP) pour traitement. Le ou les plaignants seront invités à assister à une réunion avec le comité local de gestion des plaintes et, le cas échéant, tenteront de proposer une solution qui soit acceptée par les deux parties. Le CCGP) sera composé du chef de projet, du représentant du DNICE, du responsable du suivi et de l'évaluation et du spécialiste de la sauvegarde environnementale et sociale de l’UGPE. La CCGP reçoit et traite tous les types de plaintes à traiter à ce niveau, en particulier celles liées à l'exécution des projets, informe le directeur de l’UGPE de l'état des plaintes reçues et fournit des mises à jour régulières sur le processus de traitement. Le point focal, au niveau de la coordination générale, est le spécialiste de la sauvegarde environnementale et sociale.

 Tout accord conclu doit être sanctionné par un mémorandum signé par les parties. Les méthodes de règlement des litiges devraient être axées sur la médiation, la conciliation et le dialogue, en mettant clairement l'accent sur la recherche de solutions satisfaisantes aux problèmes considérés.

### 6.4 Recours à la justice

Le recours à la justice est toujours possible en cas d'échec de la résolution par le biais du dialogue et des différentes possibilités de régularisation admises par le mécanisme de gestion des plaintes.

Les plaignants insatisfaits peuvent à tout moment prendre des mesures administratives ou juridiques s'ils estiment que leurs préoccupations n'ont pas été résolues.

### 6.5 Résumé de la réception et du traitement des plaintes

* **Informations sur le CLGP**

Date : .../.../ 20...

Localisation :…………………………………………………………………………………………

Personne qui a enregistré la plainte :………………………………………………………

Municipalité : …………………………………………………………………………………….

Dossier n° : ……………….

* **Informations concernant la plainte**
* **Détails sur le/la plaignant(e)**

Nom du demandeur : .…………………………………………………………………………..

Adresse :………………………………………………………………………………………

Téléphone :……………

L'âge :……………………

Le sexe :…………………………………………

Municipalité/emplacement : ……………………………………………………………………….

* **Description de la demande**

Date de la plainte : …………………………………... ...………

Lieu d'incidence : ……………………………………………………..………. ….

Détails de la plainte :………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… .

(Signature du plaignant)

* **Commentaires du Comité local de gestion des plaintes (CLGP sur la plainte :**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… .

Préparé en ……………………………………………………………….

--------------------------------------------------------------------------------------

(Signature du représentant du Comité)

* **Réponse du plaignant aux observations du CLGP :**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Développé en .……………………………………… …………………………..

--------------------------------------------------------------------------------------

(Signature du représentant du plaignant)

--------------------------------------------------------------------------------------

(Signature du représentant du Comité)

* **Réponse du plaignant aux observations du CLGP :**

 ……… ……………………………… … ……… … …

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………… ..…… …..

Préparé en .…….. .…….. .... ..............

--------------------------------------------------------------------------------------

(Signature du représentant du plaignant)

**Décision finale sur la plainte**

|  |  |
| --- | --- |
| Résolution : |  |
| Date : |  |
| Pièces justificatives(résumés, contrats, accords, procès-verbaux, etc.) : |  |
| Signature de l'officier E&S du UGPE : |  |
| Signature du demandeur : |  |

### 6.6 Rapport de synthèse sur le traitement des plaintes

Le rapport de traitement des plaintes est un document de synthèse trimestriel rempli par le responsable de la participation des parties prenantes. Le rapport fournit les informations suivantes : nombre de plaintes enregistrées pendant la période, résumé des types de plaintes, nombre de plaintes traitées, nombre de plaintes non traitées, notes explicatives.

Les plaignants seront régulièrement informés de l'état d'avancement et des détails du traitement de leurs plaintes. Les informations au plaignant seront fournies par l’UGPE.

### 6.7 Diffusion du mécanisme de gestion des plaintes auprès de la population

Pour que les plaintes puissent avoir lieu et qu'elles soient reçues dans les lieux et de la manière appropriés, les communautés doivent être informées de leurs droits et de l'existence de cette voie et de ces procédures.

Pendant la phase d'exécution du projet, le public doit être dûment informé des mécanismes, règles et procédures de gestion des plaintes et des recours. Ces informations doivent être diffusées aux parties intéressées à tous les niveaux au cours du processus de consultation publique et lors de la réunion de lancement du projet, afin qu'elles soient connues des bénéficiaires ou des plaignants potentiels et qu'ils puissent les utiliser si nécessaire. En particulier, différentes méthodes seront utilisées :

* Information/sensibilisation directe des bénéficiaires du projet, individuellement et en groupe, pendant la consultation publique et pendant la réunion de lancement du projet ;
* Sensibilisation par le biais de la radio communautaire et de Facebook ;
* Sensibilisation ciblée sur les ménages, les groupes socioprofessionnels ou les groupes vulnérables ;
* Bannières, affiches informatives et autres formes de communication directe ;
* Information diffusée par les chefs de communauté et le point focal de la mairie.

Pendant le processus de consultation publique, un registre des plaintes (avec divers formulaires d'enregistrement des plaintes) doit être mis à la disposition de la population au niveau communautaire par l'intermédiaire du comité local de gestion des plaintes.

Sur cette base, toute plainte (écrite ou orale) reçue par le comité local de gestion des plaintes, le point focal ou le directeur des travaux, de la part de personnes physiques et/ou morales, concernant les communautés ou dans le cadre de leurs activités, est consignée dans le registre. Une procédure d'enregistrement sera ouverte auprès du Comité local de gestion des plaintes, dans la zone de mise en œuvre du projet et au Conseil municipal. Une plainte peut également être déposée au niveau central, directement auprès de l’UGPE. Le point 6.3 expliquent en détail les différentes méthodes de dépôt.

Le registre des plaintes contient les informations suivantes : - Date - Description de la demande - Description des accords et autres mesures prises - Nom, sexe, adresse et numéro de carte d'identité du demandeur - Signatures du ou des demandeurs.

### 6.8 Système de gestion et de traitement des plaintes

La figure 1 montre le processus de réception et de gestion des plaintes, en tenant compte des interconnexions entre les différents acteurs.

Le processus de réception et de gestion des plaintes ou des litiges va de la réception de la plainte à la vérification et à la validation de la mise en œuvre des mesures correctives, y compris les principales étapes suivantes :

1. **Réception de la plainte** : consiste en la création de différents moyens de contact en personne et en face à face pour la présentation des plaintes par les personnes concernées par le projet (PAP)
2. **Enregistrement des plaintes et mesure des informations :** procédures d'enregistrement et de vérification de l'exactitude de la plainte déposée, ou de clarification des doutes ou des omissions.
3. **Éligibilité de la plainte/dénonciation** : vérification préliminaire de la plainte déposée et information du plaignant sur l'éligibilité.
4. **Détermination de l'action corrective** : définition des niveaux de plainte, en fonction du degré de gravité (niveau 1 et niveau 2), des conséquences et de la capacité à les résoudre.
5. **Action de conciliation** : rencontre avec le plaignant pour trouver une solution. La mesure corrective proposée pour résoudre le problème sera expliquée, ainsi que le calendrier de mise en œuvre de cette mesure.
6. **Mise en œuvre de l'action corrective** : l'action corrective convenue sera réalisée par le projet dans le délai convenu et l'action achevée sera enregistrée dans la base de données des plaintes.
7. **Vérification et validation de la mise en œuvre de l'action corrective ainsi que de la clôture de la plainte** : vérification de la mise en œuvre de l'action corrective et consultation du plaignant concernant son évaluation/satisfaction concernant la résolution de la plainte



*Figure 1 - Régime et traitement des plaintes*

## 7. LE SUIVI ET LA PRÉPARATION DES RAPPORTS

### 7.1 Participation des parties prenantes aux activités de surveillance

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts sociaux associés visent à garantir, d'une part, que les mesures d'atténuation proposées sont mises en œuvre conformément à la planification approuvée et, d'autre part, que les résultats escomptés sont atteints. Le suivi et l'évaluation prévoient également la mise en œuvre de mesures correctives appropriées pour résoudre et surmonter les difficultés et garantir que l'objectif principal du projet est atteint et que les parties prenantes participent de manière inclusive et participative à toutes les étapes du processus. Le suivi de la mise en œuvre des de mesures correctives par les différents acteurs du projet, et à différents niveaux, représente un processus qui implique tous les acteurs au niveau local, municipal et central. Au niveau local, c'est le point focal qui s'occupe de cette question, par le biais des rapports sur les plaintes reçues du CLGP et de la supervision sur le terrain.

### 7.2 Préparation de rapports mensuels pour les groupes de parties prenantes

La tâche principale de la personne responsable de la mobilisation et de l'engagement des acteurs est la coordination permanente de la gestion et du suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. À cette fin, il devrait consulter toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de cette composante, visant à atteindre tous les résultats attendus pour le projet. Outre la préparation des procès-verbaux des réunions et des rencontres, la personne responsable de la mobilisation et de l'engagement des parties prenantes assurera leur transmission/transmission aux parties prenantes, ainsi que des résumés des rapports mensuels pour le traitement des plaintes. Il/elle assurera également la socialisation et la EAS/HS ommunication des résultats et des impacts du projet, selon un plan d'IEC, à développer au plus tard au début du projet. Enfin, le coordinateur de l'UGPE présentera dans le rapport mensuel d'activités, les activités de mobilisation mises en œuvre, en particulier, les problèmes rencontrés et les solutions trouvées pour les résoudre.