*Le présent modèle fournit des conseils à l’Emprunteur sur des aspects spécifiques de l’application des normes environnementales et sociales (NES), qui font partie du Cadre environnemental et social 2016 de la Banque mondiale. Les modèles permettent d’illustrer les exigences des NES et proposent des exemples d’approches pour répondre à certaines de ces exigences. Ils n’ont pas valeur de politique de la Banque mondiale et n’ont pas un caractère obligatoire. Ils ne dispensent pas de la nécessité de faire montre de discernement au moment de prendre les décisions concernant les projets. En cas de divergence ou de contradiction entre les modèles et les NES, les dispositions des NES font foi*

**Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)**

Le champ d’application et le niveau de détail du plan doivent être comparables et proportionnés à la nature et l’envergure du projet, à ses risques et effets potentiels ainsi qu’aux préoccupations des différentes parties prenantes qui pourraient être touchées ou concernées par le projet. En fonction de la nature ou de l’ampleur des risques et des impacts du projet, les éléments d’un PMPP peuvent être intégrés dans le Plan d’engagement environnemental et social (PEES), ce qui éliminerait la nécessité de préparer un PMPP séparé.

*Le PMPP doit être clair et concis et se consacrer à la description du projet et à l’identification des parties prenantes. Il est indispensable pour déterminer les informations à verser dans le domaine public, dans quelles langues, et les endroits où elles pourront être consultées. Il doit expliquer les possibilités de consultations publiques, fixer une date butoir pour la réception des commentaires et exposer les modalités de notification aux populations de nouvelles informations ou de possibilités de commentaires. Il doit décrire la façon dont ces commentaires seront examinés et pris en compte. Il doit aussi décrire le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens d’y accéder. Le PMPP s’engagera en outre à publier des informations courantes sur la performance environnementale et sociale du projet, notamment les possibilités de consultations et les méthodes de gestion des plaintes.*

**1. Introduction/description du projet**

Donnez une brève description du projet, du stade auquel il est rendu, de ses objectifs, ainsi que des décisions à l’étude sur lesquelles les contributions du public sont sollicitées.

Décrivez l’emplacement du projet, et, dans la mesure du possible, fournissez une carte du ou des site(s) et des environs du projet, indiquant les communautés et la proximité de sites sensibles, ainsi que les camps d’hébergement des travailleurs, les aires de déchargement, ou toute autre activité temporaire susceptible d’affecter les parties prenantes. Insérez un lien ou joignez un résumé non technique des risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du projet.

**2. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes**

Si des activités de consultation ou de communication ont déjà été menées, qui englobent notamment la diffusion d’informations et la tenue de réunions ou consultations informelles ou formelles, fournissez un résumé de ces activités (d’une demi-page au maximum), qui indique les informations communiquées et les endroits où un compte rendu plus détaillé de ces activités antérieures peut être consulté (par exemple, un lien, un emplacement physique, ou la communication de ces informations sur demande).

**3. Identification et analyse des parties prenantes**

Identifiez les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du projet, à savoir les individus, groupes ou communautés qui :

* sont ou pourraient être affectés par le projet (parties touchées par le projet) ;
* peuvent avoir un intérêt dans le projet (autres parties concernées).

Selon la nature et la portée du projet, ainsi que ses risques et effets potentiels, d’autres acteurs concernés pourraient s’ajouter à cette liste, notamment les autorités publiques compétentes, des organisations locales, des ONG et des entreprises, ainsi que les populations avoisinantes, de même que des représentants du monde politique, des syndicats, des universitaires, des groupes religieux, des organismes publics nationaux chargés des questions environnementales et sociales, et la presse.

3.1. Parties touchées

Identifiez les individus, groupes, populations locales et autres parties prenantes susceptibles d’être touchés par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Le PMPP doit se concentrer en priorité sur les personnes directement et négativement touchées par les activités du projet. Le fait de cartographier les zones d’impact en repérant les communautés touchées sur un périmètre donné peut permettre de définir ou d’affiner l’aire d’influence du projet. Le PMPP doit s’efforcer d’identifier les autres groupes ou individus qui pensent subir les effets du projet et qui pourraient avoir besoin d’informations complémentaires afin de mieux comprendre les limites de ces effets.

3.2. Autres parties concernées

Identifiez les autres acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, de ressources naturelles ou autres à proximité, ou encore en raison du secteur ou des acteurs participant au projet. Il pourra s’agir de représentants de l’administration locale, de responsables de communautés ou d’organisations de la société civile, en particulier celles qui œuvrent au sein des communautés touchées ou à leurs côtés. Même si ces groupes ne subissent pas les effets directs du projet, ils peuvent jouer un rôle dans sa préparation (par exemple, émission de permis par les autorités) ou faire partie d’une communauté touchée et faire entendre des préoccupations à une échelle plus vaste que celle d’un ménage.

Qui plus est, la société civile et les organisations non gouvernementales peuvent avoir une connaissance plus approfondie des caractéristiques environnementales et sociales de la zone du projet et des populations avoisinantes, et peuvent ainsi contribuer à l’identification des risques, des effets éventuels ainsi que des possibilités que l’Emprunteur pourrait explorer durant le processus d’évaluation. Il se peut que certains groupes manifestent leur intérêt pour le projet en raison du secteur dans lequel il évolue (par exemple, le secteur minier ou la santé), tandis que d’autres souhaiteront recevoir des informations simplement en raison du fait qu’un financement public est proposé à l’appui de ce projet. Peu importe, en réalité, les raisons profondes pour lesquelles des personnes ou des groupes solliciteront des informations au sujet du projet — le fait est que si ces informations sont versées dans le domaine public, elles doivent être accessibles à toute personne intéressée.

3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et le fait qu’ils pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n’ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d’un projet. Les éléments énumérés ci-après peuvent aider à définir une approche pour comprendre les points de vue de ces groupes :

* Qui sont les individus ou groupes vulnérables ou défavorisés et quelles sont les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet ou d’en comprendre les informations ou encore de participer au processus de consultation ?
* Quelles contraintes pourraient empêcher ces individus ou groupes de participer au processus prévu ? (Par exemple, différences linguistiques, absence de moyens de transport jusqu’au lieu des réunions, problèmes d’accessibilité, handicap, problème de compréhension du processus de consultation.)
* Comment se procurent-ils habituellement les informations concernant la communauté, les projets, les activités ?
* Ont-ils des contraintes quant au moment de la journée ou au lieu où se tiendra la consultation publique ?
* Quels soutiens ou ressources supplémentaires pourraient se révéler nécessaires pour permettre à ces personnes de participer au processus de consultation ? (Par exemple, des services de traduction dans une langue minoritaire, en langage des signes, en gros caractères ou en Braille ; le choix de lieux accessibles pour les rassemblements ; des services de transport vers la réunion la plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ; la tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l’aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.)
* S’il n’existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, pourquoi ne pas se mettre en rapport avec les professionnels de santé, qui seront plus à même de vous renseigner sur les groupes marginalisés et sur la meilleure façon de communiquer avec eux ?
* Quel engagement récent le projet a-t-il eu avec les parties prenantes vulnérables et leurs représentants ?

3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

*Exemple*

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

**4. Programme de mobilisation des parties prenantes**

4.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Résumez les principaux objectifs du programme de mobilisation des parties prenantes et le calendrier envisagé pour les diverses activités qui relèvent de ce programme : à quelles étapes du projet sont-elles prévues, à quelle fréquence, et quelle décision sera prise en fonction de quels commentaires et quelles préoccupations des populations ? Si les décisions quant aux réunions publiques, aux lieux et calendriers de ces réunions n’ont pas encore été prises, communiquez clairement aux populations la façon dont elles seront informées des possibilités à venir d’examiner ces informations et de soumettre leurs points de vue. Intégrez le PEES dans ces informations. Pour certains projets, un PMPP indépendant ne sera pas indispensable, car son contenu pourra être incorporé dans le PEES.

4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Donnez une brève description des informations qui seront communiquées, dans quels formats, ainsi que les modes de communication qui seront utilisés pour chacun des groupes de parties prenantes. Ces modes peuvent varier en fonction du public visé. Veillez à identifier par son nom chaque média envisagé (par exemple, *The Daily News* et *The Independent*, *Radio News 100.6*, la chaîne de télévision *44*). Le choix du mode de communication — tant pour la notification que pour la diffusion d’informations — devrait être fondé sur la façon dont la plupart des personnes dans le voisinage du projet s’informent habituellement, et pourrait se résumer à une source d’information plus centralisée et d’intérêt national. Diverses méthodes de communication devraient être utilisées pour atteindre la majorité des parties prenantes. Il conviendra que le projet sélectionne les plus appropriées et étaye ses choix des justificatifs qui s’imposent. Le plan comprendra une déclaration quant au fait que les commentaires sur le plan de mobilisation proposé ainsi que les suggestions pour l’améliorer sont les bienvenus. Pour les parties prenantes plus éloignées, il pourrait s’avérer nécessaire d’envisager le recours à un journal supplémentaire ou à une réunion séparée, ou encore à des documents complémentaires qui devraient être placés dans le domaine public. Le domaine public couvre :

* Les journaux, les affiches, la radio, la télévision ;
* Les centres d’information et expositions ou autres affichages visuels ;
* Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;
* La correspondance, les réunions officielles ;
* Un site Web, les médias sociaux.

La stratégie devrait prévoir différents moyens pour consulter les parties prenantes touchées par le projet, surtout si des modifications importantes doivent y être apportées dont on attend des risques et effets supplémentaires. À l’issue de ces consultations, il conviendra de publier un PEES actualisé.

*Exemple*

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

4.3. Stratégie proposée pour les consultations

Décrivez brièvement les méthodes qui seront utilisées pour consulter chacun des groupes de parties prenantes. Ces méthodes peuvent varier en fonction du public visé, par exemple :

* Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
* Enquêtes, sondages et questionnaires ;
* Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
* Méthodes participatives ;
* Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

*Exemple*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stade du projet** | **Thème de la consultation** | **Méthode utilisée** | **Calendrier : lieux/dates** | **Parties prenantes ciblées** | **Responsabilités** |
| Construction | Sécurité routière | Discussion avec les écoles du village  Réunion publique | École élémentaire ABC 4 septembre, 15 h  Mairie du village A 8 septembre, 17 h 30 | Parents et enfants du village  Communauté | Agent de liaison communautaire (ALC)  Ingénieur des transports, directeur, ALC |

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

Décrivez la façon dont les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés seront pris en compte pendant le processus de consultation. Quelles mesures seront utilisées pour éliminer les obstacles à leur participation ? Il pourra s’agir de mécanismes séparés pour les consultations et les plaintes, de l’élaboration de mesures facilitant leur accès aux avantages du projet, et ainsi de suite.

4.5. Calendriers

Fournissez les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet et les décisions majeures. Précisez les dates butoirs pour la soumission de commentaires.

4.6 Examen des commentaires

Expliquez la façon dont les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés, et engagez-vous à revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et résumer la façon dont ces commentaires ont été pris en compte.

4.7 Phases ultérieures du projet

Expliquez aux populations qu’elles seront tenues au courant de l’évolution du projet, par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes. Il conviendrait que les projets produisent, au moins une fois par an, des rapports à l’intention des parties prenantes, même si la plupart du temps, ces rapports seront plus fréquents durant les périodes particulièrement actives, lorsque les effets sur le public sont plus intenses ou lors du passage d’une phase à la suivante (par exemple, rapports trimestriels durant la phase de construction, et ensuite, rapports annuels durant la phase de mise en œuvre).

**5. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes**

5.1. Ressources

Indiquez les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes, en particulier :

* Identité des personnes chargées du PMPP ;
* Confirmation de l’établissement d’un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes ;
* Communication des coordonnées de la personne chargée de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir le numéro de téléphone, l’adresse, le courriel et l’intitulé de poste de cette personne (qui ne sera pas forcément la même sur toute la durée du projet).

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Décrivez la façon dont les activités de mobilisation des parties prenantes seront incorporées dans le système de gestion du projet et précisez quels membres du personnel seront affectés à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes :

* Qui sera responsable de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes et quelles sont les qualifications de ces responsables ?
* Quel sera le degré de participation de la direction à la mobilisation des parties prenantes ?
* Comment ce processus sera-t-il enregistré, suivi et géré (par exemple, base de données des parties prenantes, registre des engagements, et ainsi de suite) ?

**6. Mécanisme de gestion des plaintes**

Décrivez la procédure que les personnes touchées par le projet devront suivre pour soumettre leurs plaintes et préoccupations à l’attention de l’équipe de gestion du projet, ainsi que la façon dont ces plaintes seront étudiées et prises en compte :

* Existe-t-il un mécanisme formel ou informel de gestion des plaintes, et répond-il aux exigences de la NES no 10 ? Peut-il être adapté ou un nouveau mécanisme doit-il être établi ?
* Le mécanisme de gestion des plaintes est-il culturellement adapté ? À savoir, est-il prévu pour prendre en compte les méthodes les plus culturellement acceptables pour répondre aux préoccupations de la population ? À titre d’exemple, dans les cultures où les hommes et les femmes participent séparément aux réunions, une femme peut-elle s’adresser à une autre femme pour formuler ses préoccupations dans le cadre du processus de gestion des plaintes ?
* Quel processus sera utilisé pour enregistrer les plaintes et les préoccupations ? Qui recevra les doléances publiques ? Comment ces doléances seront-elles enregistrées et suivies ?
* Quels engagements seront pris en matière de délai pour accuser réception d’une plainte et la régler ? Un processus de communication continue avec le plaignant est-il prévu durant toute la durée de la procédure ?
* Comment l’existence du mécanisme de gestion des plaintes sera-t-elle communiquée à tous les groupes de parties prenantes ? Des procédures distinctes sont-elles à prévoir pour les parties prenantes vulnérables ?
* Lorsqu’une plainte n’est pas jugée recevable, une explication sera-t-elle fournie au plaignant sur la raison pour laquelle il est impossible d’y donner suite ?
* Une procédure de recours sera-t-elle mise en place dans le cas où le plaignant ne serait pas satisfait du règlement proposé de sa plainte ? Tous les projets ne disposent pas nécessairement d’une procédure de recours, mais il est recommandé d’en prévoir une pour les projets plus complexes. Dans tous les cas, il importe de rassurer les plaignants sur le fait que leurs droits seront protégés au regard de leur processus judiciaire national.
* Il conviendrait de faire régulièrement le point au public de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes, en ayant soin de supprimer toutes les informations personnelles afin de protéger l’identité des personnes concernées. À quelle fréquence les rapports seront-ils versés dans le domaine public pour démontrer que le processus est effectivement mis en œuvre ?

**7. Suivi et établissement de rapports**

7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Certains projets prévoient la participation de tiers aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Décrivez les plans que vous avez imaginés pour faire participer les parties prenantes (notamment les populations touchées) ou des auditeurs indépendants aux programmes de suivi et d’atténuation des impacts du projet. Les critères de sélection des tiers doivent être clairement établis. Pour en savoir plus, consulter la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale sur le suivi effectué par des tiers.

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Décrivez comment, quand et où les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu’aux groupes élargis de parties prenantes. 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.

**Cadre de mobilisation des parties prenantes**

*Veuillez 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 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.