

**NOTE
D'ORIENTATION À
L'INTENTION DES
EMPRUNTEURS**

Cadre environnemental
et social pour les
opérations de FPI

**NES n° 10 :
Mobilisation
des parties
prenantes
et information**

Les notes d'orientation à l'intention des Emprunteurs énoncent les modalités d'application des Normes environnementales et sociales (NES), qui font partie du Cadre environnemental et social 2016 de la Banque mondiale. Elles aident à expliquer les dispositions des NES, mais n'ont pas valeur de politique de la Banque et n'ont pas un caractère obligatoire. Elles 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 Notes d'orientation et les NES, les dispositions des NES font foi. Chaque paragraphe des Normes est mis en relief dans un encadré et suivi des orientations correspondantes.

Table des matières

Introduction	1
Objectifs	1
Champ d'application	1
Obligations de l'Emprunteur	2
A. Mobilisation pendant l'élaboration du projet	3
Identification et analyse des parties prenantes	3
Plan de mobilisation des parties prenantes	4
Diffusion des informations	6
Consultations approfondies	7
B. Mobilisation pendant la mise en œuvre du projet et comptes rendus externes	8
C. Mécanisme de gestion des plaintes	8
D. Organisation et engagement	9
Annexe 1 : Mécanisme de gestion des plaintes	10
Références	11

Introduction

1. La norme environnementale et sociale n° 10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet.

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

3. La présente NES doit être lue conjointement avec la NES n° 1; les exigences en matière de mobilisation des travailleurs sont énoncées dans la NES n° 2; des dispositions spéciales relatives à la préparation aux situations d'urgence sont couvertes dans les NES n°s 2 et 4; et dans le cas de projets prévoyant une réinstallation involontaire et faisant intervenir des Peuples autochtones ou un patrimoine culturel, l'Emprunteur appliquera également les dispositions spéciales en matière d'information et de consultation qui sont énoncées dans les NES n°s 5, 7 et 8.

Objectifs

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

Champ d'application

4. La NES n° 10 s'applique à tous les projets financés par la Banque au moyen du Financement de projets d'investissement. L'Emprunteur mettra en place un processus de mobilisation des parties prenantes qui sera intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du projet, tel que préconisé dans la NES n° 1.

NO 4.1. La mobilisation des parties prenantes est le processus continu et itératif en vertu duquel l'Emprunteur recense les personnes touchées par ses décisions et ses activités ainsi que les autres personnes qui s'intéressent à la mise en œuvre et aux retombées de ses décisions et du projet, communique avec elles et favorise l'établissement d'un dialogue direct. Elle prend en compte les besoins variés en matière d'accès et de communication de divers groupes et particuliers, notamment ceux qui sont plus défavorisés ou vulnérables, et porte une attention particulière aux enjeux de la communication et de l'accessibilité physique. Les efforts de mobilisation doivent commencer le plus tôt possible lors de la préparation du projet puisque l'identification précoce des personnes touchées et des parties concernées et les consultations menées auprès de celles-ci permettent de prendre en compte les points de vue et les préoccupations des parties prenantes aux étapes de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation du projet.

NO 4.2. Une mobilisation véritable des parties prenantes tout au long du cycle du projet est un aspect crucial de la bonne gestion du projet. Elle donne aux Emprunteurs la possibilité de tirer parti de l'expérience et des connaissances des parties touchées et concernées, de prendre en compte leurs préoccupations, et de gérer leurs attentes en précisant la portée des responsabilités et l'étendue

des ressources de l’Emprunteur. Les consultations des parties prenantes fournissent des données utiles pour l’évaluation environnementale et sociale, la conception du projet, les plans d’atténuation, les rapports de suivi et l’évaluation ultérieure du projet, y compris l’élaboration d’un Plan d’engagement environnemental et social (PEES) et l’établissement d’une synthèse de l’évaluation d’une partie ou de l’ensemble des dispositifs environnementaux et sociaux de l’Emprunteur ou de tout autre plan pertinent. La fréquence et la portée de la mobilisation des parties prenantes sont proportionnées aux risques et aux effets du projet.

NO 4.3. Les techniques et pratiques décrites dans la présente note d’orientation s’appliquent à la fois aux dispositions particulières de la NES n° 10 et à toute exigence relative à la mobilisation, à la consultation ou aux règles de diffusion de l’information établies dans les autres NES (qu’elles soient ou non décrites dans les notes d’orientation respectives).

5. Aux fins de la présente NES, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

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

NO 5.1. L’expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d’être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu’il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s’agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

NO 5.2. L’expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d’intérêt public. Il peut s’agir notamment d’organismes de réglementation, d’autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d’autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

NO 5.3. Comme l’explique en détail le paragraphe 20 de la NES n° 10, il convient pour les deux catégories de parties prenantes décrites ci-dessus de porter une attention particulière à celles qui pourraient être défavorisées ou vulnérables.

Obligations de l’Emprunteur

6. Les Emprunteurs mobiliseront les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus d’élaboration du projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de cette mobilisation seront proportionnées à la nature, à l’envergure et aux risques et effets potentiels du projet.

NO 6.1. Le cycle de vie du projet débute par l’identification du projet proposé, suivi de sa préparation et de l’évaluation de ses incidences économiques, financières, environnementales et sociales. Viennent ensuite les négociations entre l’Emprunteur et la Banque mondiale, la mise en œuvre proprement dite, et enfin la clôture et le déclassement. Le processus de mobilisation des parties prenantes débute dès l’étape de l’identification du projet et se poursuit jusqu’à sa clôture. Le degré de mobilisation dépend de l’importance des risques et effets environnementaux et sociaux associés au projet et de l’ampleur des inquiétudes que celui-ci soulève chez les parties prenantes. Comme la mobilisation des parties prenantes influe positivement sur la mise en œuvre du projet et rassure les collectivités touchées et les autres parties prenantes, les projets qui présentent des risques environnementaux et sociaux très importants devraient prévoir l’établissement de plusieurs points de contact officiels ainsi que des mécanismes de diffusion régulière de l’information tout au long de la période d’exécution. Les projets qui présentent un risque modéré à faible devraient aussi prévoir l’établissement de plusieurs points de contact avant d’être approuvés par la Banque mondiale, et, idéalement, plus d’un point de contact pendant leur mise en œuvre. L’obligation de diffuser les documents relatifs au projet est abordée au paragraphe 19 de la NES n° 10 et dans la note d’orientation correspondante.

NO 6.2. Dans les cas où l’intervention de la Banque démarre après le lancement du projet par l’Emprunteur, la Banque s’emploiera avec l’Emprunteur à examiner les dispositifs existants de mobilisation des parties prenantes et, le cas échéant, à élaborer et à mettre en œuvre un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) pour la suite de l’exécution du projet.

NO 6.3. Le travail de mobilisation effectué avant l’approbation du projet par la Banque devrait inclure :

- a) La consultation des parties prenantes pour étayer l’étude de leurs besoins et préoccupations ;
- b) La diffusion des documents pertinents du projet, y compris les descriptions des avantages attendus et, le cas échéant, la mise en place d’un site web ;
- c) La consultation des parties prenantes sur la conception du projet, ses risques et effets environnementaux et sociaux, les mesures d’atténuation, le PMPP proposé, et l’ébauche des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux.

NO 6.4. Le travail de mobilisation effectué après l’approbation du projet par la Banque devrait inclure :

- a) La diffusion de l’information concernant la manière dont les retours d’information de la part des parties prenantes sont pris en compte dans la conception du projet et dans l’élaboration des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux ;
- b) La consultation des parties prenantes sur les enjeux de la mise en œuvre et de la supervision, sur les caractéristiques ou sur les risques environnementaux et sociaux de tout nouveau projet, et sur les résultats de la mise en œuvre des mesures d’atténuation des risques environnementaux et sociaux ;
- c) La communication régulière avec les parties prenantes pour les tenir au fait de la mise en œuvre du projet ;
- d) L’examen de la pertinence des mesures d’identification des parties prenantes à la lumière des résultats de la mise en œuvre du projet et des révisions y relatives du PMPP.

7. Les Emprunteurs mèneront des consultations approfondies avec l’ensemble des parties prenantes. Ils communiqueront aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulteront d’une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

8. Le processus de mobilisation des parties prenantes comprendra les actions suivantes, qui sont décrites d’une manière plus détaillée dans la présente NES : i) identification et analyse des parties prenantes ; ii) planification des modalités de mobilisation des parties prenantes ; iii) diffusion de l’information ; iv) consultation des parties prenantes ; v) traitement et règlement des griefs ; et vi) compte rendu aux parties prenantes.

9. L’Emprunteur maintiendra, et publiera dans le cadre de l’évaluation environnementale et sociale, un recueil de documents rendant compte de la mobilisation des parties prenantes, y compris une présentation des parties prenantes consultées, un résumé des réactions obtenues et une brève explication de la manière dont ces réactions ont été prises en compte, ou des motifs pour lesquels elles ne l’ont pas été.

NO 9.1. Les documents concernant la mobilisation des parties prenantes devraient être publiés en temps utile dans les langues locales pertinentes et par des voies accessibles aux parties prenantes. Les informations ainsi publiées comprendront, le cas échéant :

- a) La date et le lieu de chaque réunion, et une copie de l’avis de réunion transmis aux parties prenantes ;
- b) L’objectif de la mobilisation (par exemple, informer les parties prenantes de l’exécution envisagée d’un projet ou obtenir leur point de vue sur les effets environnementaux et sociaux potentiels d’un projet) ;
- c) La forme de la mobilisation et des consultations (par exemple, réunions en face-à-face dans le cadre d’assemblées publiques ou d’ateliers, groupes de réflexion, consultations écrites, consultations en ligne) ;
- d) Le nombre et les catégories de participants ;
- e) Une liste des documents pertinents remis aux participants ;
- f) Un résumé des principaux points et préoccupations soulevés par les parties prenantes ;
- g) Un résumé des mesures prises pour répondre aux préoccupations des parties prenantes et en tenir compte ;
- h) Un compte rendu des enjeux et activités qui nécessitent des mesures de suivi, ainsi que des détails des moyens employés pour informer les parties prenantes des décisions prises.

A. Mobilisation pendant l’élaboration du projet

Identification et analyse des parties prenantes

10. L’Emprunteur identifiera les différentes parties prenantes, aussi bien les parties touchées par le projet que les autres parties concernées¹. Comme indiqué au paragraphe 5, les différents individus ou groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet seront désignés par « parties touchées par le projet », et les autres individus ou groupes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet seront appelés « autres parties concernées ».

Note de bas de page n° 1. Les parties prenantes d’un projet varieront en fonction des caractéristiques du projet. Il peut s’agir de communautés locales, d’autorités nationales et locales, de projets voisins et d’organisations non gouvernementales.

NO 10.1. La procédure d'identification des parties prenantes comporte, entre autres, les étapes suivantes :

- a) Premièrement, au début de l'évaluation environnementale et sociale du projet, l'Emprunteur dresse une liste des parties touchées par le projet et des autres parties concernées, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés ou vulnérables. Cette liste peut contenir des informations issues de toute évaluation préliminaire des impacts sociaux ;
- b) Deuxièmement, les autres parties concernées sont identifiées par le biais d'un recensement des groupes concernés pertinents tenant compte des enjeux historiques, des rapports sociaux, des relations entre les collectivités locales et le responsable de la mise en œuvre du projet, et de tout autre facteur lié au secteur et au site du projet qui peuvent aider à anticiper les réactions locales et externes au projet ;
- c) Troisièmement, il est souhaitable de conduire des entretiens avec les représentants des parties prenantes identifiées et les personnes qui sont au fait des contextes locaux, nationaux et sectoriels. Dans certaines circonstances, des recherches menées auprès des médias — y compris les médias sociaux — peuvent aider à vérifier la liste, à identifier d'autres parties touchées ou concernées et à les contacter. Il convient de porter une attention particulière à l'identification des groupes défavorisés ou vulnérables.

NO 10.2. Selon le contexte sociétal, il pourrait s'avérer nécessaire de considérer les femmes, les enfants, les jeunes et les personnes âgées ou d'autres catégories de personnes comme représentant des groupes de parties prenantes à part entière, et d'organiser des consultations séparées pour prendre en compte tous les points de vue et toutes les préoccupations possibles.

NO 10.3. Les parties prenantes sont autorisées à participer au processus de mobilisation à tout moment, même lorsqu'elles n'ont pas été préalablement reconnues comme des parties prenantes.

11. L'Emprunteur identifiera les parties touchées par le projet (des individus ou des groupes) qui, en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisées ou vulnérables². Sur la base de cet exercice, l'Emprunteur identifiera également les individus ou les groupes dont les préoccupations ou les priorités vis-à-vis des impacts, des mécanismes d'atténuation et des avantages du projet peuvent diverger, et qui peuvent nécessiter des formes de mobilisation différentes ou distinctes. L'identification et l'analyse des parties prenantes comporteront suffisamment de détail pour aider à déterminer le degré d'informations à communiquer dans le cadre du projet.

Note de bas de page n° 2. L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulières. À cet égard, il faudra tenir compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci peuvent être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent.

NO 11.1. Divers types d'obstacles peuvent influencer sur l'aptitude des groupes défavorisés ou vulnérables à articuler leurs préoccupations ou leurs priorités vis-à-vis des impacts du projet. Ces obstacles peuvent être liés à des facteurs sociopolitiques, à des conflits sociétaux, au niveau d'éducation ou à des facteurs pratiques. Par exemple, de tels obstacles peuvent exister pour les minorités ethniques, linguistiques ou religieuses, pour les ménages à faibles revenus, pour les femmes, pour les jeunes, pour les personnes à mobilité réduite ou pour les personnes handicapées. Diverses stratégies peuvent être déployées pour atténuer ces obstacles en mettant l'accent sur les enjeux de l'accessibilité, de la communication, de l'autonomisation ou de la confidentialité.

NO 11.2. Il importe de mettre en place des mesures qui veilleront à ce que les parties prenantes, et en particulier les groupes vulnérables et défavorisés, soient en mesure de participer aux consultations en toute sécurité et à l'abri de toute contrainte.

12. En fonction de l'importance que pourraient avoir les risques et effets environnementaux et sociaux, l'Emprunteur peut être tenu d'engager des experts indépendants pour prêter leur concours à l'identification et l'analyse des parties prenantes en vue de couvrir toutes les parties concernées et de concevoir un processus de mobilisation sans exclusive.

NO 12.1. La NES n° 1 (paragraphe 25) et la note d'orientation qui l'accompagne donnent des indications concernant la nature et le rôle des tiers indépendants.

NO 12.2. Un processus de mobilisation sans exclusive devrait fournir à toutes les parties prenantes — par exemple, les femmes, les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les autres groupes vulnérables et défavorisés — les moyens de participer.

Plan de mobilisation des parties prenantes

13. En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)³ proportionné à la nature et l'envergure du projet ainsi qu'à ses risques et effets potentiels⁴. Un projet de PMPP sera rendu public par l'Emprunteur le plus tôt possible, et ce avant l'évaluation du projet.

L'Emprunteur consultera les parties prenantes sur le PMPP, y compris sur l'identification des parties prenantes et les propositions en vue d'une mobilisation ultérieure. Si des modifications importantes sont apportées au PMPP, l'Emprunteur publiera le PMPP révisé.

Note de bas de page n° 3. En fonction de la nature et de l'importance des risques et des effets du projet, les éléments d'un PMPP peuvent être inclus dans le PEES, et il ne sera dès lors pas nécessaire d'élaborer un PMPP distinct.

Note de bas de page n° 4. Dans la mesure du possible, les parties prenantes utiliseront les systèmes de mobilisation existants au niveau national, par exemple, les réunions communautaires complétées au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

14. Le PMPP fixera les dates et modalités de mobilisation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, tel que convenu entre la Banque et l'Emprunteur, et distinguera les parties touchées par le projet des autres parties concernées. Le PMPP déterminera également l'éventail des informations à communiquer aux parties touchées par le projet et aux autres parties concernées, les dates auxquelles ces communications seront assurées, ainsi que le type d'informations à obtenir de celles-ci.

NO 13.1. Le processus d'élaboration du PMPP est ouvert à tous, et l'ébauche de ce plan est conçue de manière à prendre en compte les besoins et circonstances propres aux différentes parties prenantes, en portant une attention particulière aux personnes ou aux groupes défavorisés ou vulnérables. Ce document décrit les informations et les types d'interaction requis à chacune des étapes du projet, prend acte et traite des problèmes de communication et d'accessibilité physique soulevés par les parties prenantes, et prend en compte toutes autres conditions de mobilisation des parties prenantes requises par les autres NES.

NO 13.2. Compte tenu de la nature et de l'envergure du projet ainsi que de ses risques et effets potentiels, le PMPP inclura une description du projet et de ses effets environnementaux et sociaux anticipés, tels qu'ils sont connus à ce moment, une liste des groupes de parties prenantes recensés, y compris les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, le programme envisagé de mobilisation des parties prenantes (exposant notamment les enjeux autour desquels les parties prenantes se mobiliseront, le mode de notification des parties prenantes, les méthodes de mobilisation, une liste d'informations/documents à publier, les langues dans lesquelles ces informations seront diffusées, la durée de la période de consultation et les possibilités de formuler des observations), une indication des ressources requises et du partage des responsabilités de la mise en œuvre des activités de mobilisation, une brève description du mécanisme de gestion des plaintes, les coordonnées des responsables du PMPP et une description de la méthode requise pour obtenir de plus amples informations.

NO 13.3. Le projet de PMPP est mis à la disposition des parties prenantes sous une forme accessible, par les voies appropriées pour elles. Les parties prenantes peuvent être avisées de la publication du PMPP par divers moyens : sites web, affiches, radio, médias sociaux ou autres canaux propices au contexte local. Dans la mesure où cela est pertinent pour le projet, les responsables de l'ébauche de PMPP sollicitent les points de vue sur divers aspects : a) le degré d'exactitude de la liste des parties prenantes ; b) les méthodes proposées de notification et de mobilisation (par exemple, le lieu des réunions et ateliers et la façon de prendre contact avec les groupes défavorisés ou vulnérables) ; c) la portée et la forme proposées de la mobilisation (par exemple, types de réunions et durée de la période de consultation) ; d) la forme sous laquelle les informations sont fournies et la langue utilisée. Les retours d'information des parties prenantes sur ces aspects sont examinés et intégrés dans le PMPP, le cas échéant. Si des modifications importantes sont apportées au PMPP, une version révisée est publiée.

NO 13.4. L'envergure du PMPP est proportionnée aux impacts environnementaux et sociaux anticipés du projet proposé et aux préoccupations des parties prenantes concernant les risques et les effets associés au projet. Lorsque les éléments du PMPP sont inclus dans le PEES, il importe de faire en sorte que les dispositions relatives à la mobilisation des parties prenantes soient communiquées sous une forme appropriée et compréhensible pour les parties prenantes identifiées. On peut par exemple recourir à une fiche d'information, à une brochure ou à un bulletin radiodiffusé attirant l'attention des parties prenantes sur les informations qui seront diffusées, en précisant les lieux où les consultations seront organisées, les voies de communication des observations, les dates limites de présentation des observations, les coordonnées des personnes avec lesquelles prendre contact et un résumé du mécanisme de gestion des plaintes.

NO 13.5. Comme les circonstances et les préoccupations des parties prenantes peuvent changer et comme d'autres préoccupations peuvent se faire jour, le travail de mobilisation des parties prenantes se poursuit tout au long du cycle de vie du projet. Il peut arriver que le PMPP ait besoin d'être actualisé pendant la mise en œuvre du projet. Cela permet d'apporter des améliorations fondées sur les retours d'information des parties prenantes et d'assurer une gestion proactive des préoccupations soulevées.

15. Le PMPP sera conçu en tenant compte des principaux intérêts et caractéristiques des parties prenantes, et des différents niveaux de mobilisation et de consultation qui leur conviendront. Il fixera les modalités de communication avec les parties prenantes tout au long de l'élaboration et la mise en œuvre du projet.

16. Le PMPP décrira les mesures qui seront mises en œuvre pour lever les obstacles à la participation, et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment. Le cas échéant, le PMPP comprendra des mesures différenciées pour favoriser la participation effective des personnes identifiées comme étant défavorisées ou vulnérables. Des approches spécifiques et des ressources accrues peuvent être nécessaires pour assurer la communication avec ces groupes touchés différemment, afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les intéresser.

17. Lorsque la mobilisation des individus et des communautés s'appuie principalement sur les représentants des dites communautés⁵, l'Emprunteur fera des efforts raisonnables pour s'assurer que ces personnes représentent véritablement les opinions des individus et communautés concernés, et qu'elles facilitent comme il convient le processus de communication⁶.

Note de bas de page n° 5. Par exemple, des chefs de village, des chefs de clan, des responsables de communauté et des autorités religieuses, des représentants de l'administration locale, des représentants de la société civile, des politiciens ou des enseignants.

Note de bas de page n° 6. Par exemple, en transmettant en temps voulu et de manière exacte aux communautés les informations fournies par l'Emprunteur; et à l'Emprunteur les observations et préoccupations de ces communautés.

NO 17.1. Tous les points de vue seront pris en compte, y compris ceux des personnes ou des groupes défavorisés ou vulnérables. Pour ce faire, il sera utile de définir soigneusement les structures communautaires, d'utiliser diverses méthodes pour identifier les chefs de file, et de choisir des systèmes et processus qui encouragent l'imputabilité des personnes désignées comme représentantes de leurs collectivités. Il pourrait pour cela être utile de prendre en compte le degré d'autorité et la légitimité dont jouissent ces représentants. La bonne pratique indique que dans la mesure où un groupe de parties prenantes offre une perspective pertinente pour le projet, ses points de vue devraient être pris en compte.

18. Dans certaines circonstances⁷, en fonction du niveau d'informations disponibles sur le projet, le PMPP prendra la forme d'un cadre qui énoncera des principes généraux et une stratégie de collaboration à l'effet d'identifier les parties prenantes et de formuler des plans de mobilisation conformément aux dispositions de la présente NES, et qui sera mis en œuvre une fois l'emplacement du projet déterminé.

Note de bas de page n° 7. Par exemple, lorsque l'emplacement exact du projet n'est pas connu.

NO 18.1. Le recours à un cadre pour le PMPP est approprié lorsque la conception ou l'emplacement du projet ne peuvent être connus pendant la préparation du projet, ou lorsqu'un projet comporte plusieurs sous-projets qui ne seront conçus qu'au cours de la mise en œuvre du projet. Dans de tels cas, cette approche permet d'encadrer les principes à appliquer pour la mobilisation des parties prenantes d'une manière qui soit conforme aux dispositions de la NES n° 10 et qui décrive la manière d'aviser les personnes concernées à mesure que les informations deviennent disponibles. Le PMPP est actualisé chaque fois que de nouveaux détails se font jour — par exemple, lieux précis, identité des parties prenantes, calendrier des activités.

Diffusion des informations

19. L'Emprunteur rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. L'Emprunteur donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

- a) L'objet, la nature et l'envergure du projet;
- b) La durée des activités du projet proposé;
- c) Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser;
- d) Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci;
- e) Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions; et
- f) Le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaintes.

NO 19.1. Un engagement concret des parties prenantes dépend d'informations exactes, accessibles, complètes et disponibles en temps voulu. Il importe de diffuser le plus tôt possible au cours du cycle de vie du projet les informations qui le concerne d'une manière, sous une forme et dans une langue appropriées à chaque groupe de parties prenantes. Ces informations peuvent être diffusées sous forme de documents imprimés, de résumés non techniques, de dépliants ou de brochures. Dans l'idéal, il convient d'inclure des cartes de la zone du projet et des illustrations non techniques. Les documents utilisés lors des consultations des parties prenantes devraient être mis à la disposition de ces dernières — par exemple, sur des panneaux publics d'affichage, et, si possible, sur le site web de l'Emprunteur.

NO 19.2. La documentation devrait aussi être accessible aux parties prenantes souffrant d'un handicap sensoriel. On peut par exemple fournir des documents écrits en braille, ou retenir les services d'un interprète gestuel lors des réunions de consultation, le cas échéant.

NO 19.3. Dans les cas où le taux d'alphabétisation des parties prenantes est faible, on peut avoir recours à des outils spéciaux — par exemple, croquis cartographiques, modèles physiques et films — pour communiquer les informations pertinentes. L'Emprunteur devrait aider le public à comprendre les documents techniques — par exemple, en publiant des résumés simplifiés ou des documents explicatifs non techniques, ou en retenant les services d'experts locaux.

NO 19.4. L'Emprunteur devrait déployer des efforts particuliers pour informer et comprendre les membres de groupes défavorisés ou vulnérables et engager un dialogue avec eux sur les impacts du projet sur eux, les moyens d'obtenir des indemnités, le cas échéant, et la façon de porter plainte et le meilleur moment pour le faire.

NO 19.5. Il importe de se montrer réceptif aux demandes d'information formulées par les parties touchées par le projet et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet. Il est utile de mettre en place des systèmes capables de rendre l'information disponible en continu. Par exemple, un site web ou d'autres médias peuvent s'avérer utiles pour diffuser et mettre régulièrement à jour les informations liées au projet.

20. L'information sera diffusée dans les langues locales pertinentes et d'une manière adaptée à la culture locale et accessible, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins d'information particuliers (dus, par exemple, à leur handicap, leur illettrisme, leur genre, leur grande mobilité, leur usage d'une langue différente ou leur éloignement ou difficulté d'accès).

Consultations approfondies

21. L'Emprunteur entreprendra des consultations approfondies d'une manière qui offre la possibilité aux parties prenantes de donner leur avis sur les risques, les effets et les mesures d'atténuation du projet, et à l'Emprunteur de les prendre en compte et d'y répondre. Ces consultations seront effectuées de façon continue, au fur et à mesure de l'évolution des enjeux, des impacts et des possibilités.

22. Les consultations approfondies sont un processus à double sens qui :

- a) commence tôt dans la planification du projet pour recueillir les premiers avis sur l'idée de projet et guider la conception de celui-ci;
- b) encourage les retours d'information de la part des parties prenantes pour éclairer la conception du projet et guider leur participation à la détermination et l'atténuation des risques et effets environnementaux et sociaux;
- c) se poursuit régulièrement à mesure que les risques et effets surviennent;
- d) s'appuie sur la communication préalable et la diffusion d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles, dans des délais qui permettent de véritables consultations avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme adaptée à la culture des parties prenantes et facile à comprendre pour celles-ci;
- e) prend en compte les observations des parties prenantes et y apporte des réponses;
- f) favorise la mobilisation active et générale des parties touchées par le projet;
- g) est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation; et
- h) est consigné et rendu public par l'Emprunteur.

NO 22.1. Les consultations ont pour but d'établir un dialogue efficace avec les parties prenantes, de recevoir des informations sur l'analyse et les plans proposés, d'examiner les préoccupations et d'étayer les décisions de l'Emprunteur, le cas échéant. La sécurité et l'accessibilité devraient être prises en compte au moment d'élaborer un programme de consultation, en particulier dans les situations de fragilité et de conflit.

NO 22.2. Les parties prenantes devraient être invitées à faire part à l’Emprunteur de toute préoccupation liée au projet afin que ce dernier en tienne compte. La participation aux consultations et l’expression de toute opinion ne devraient pas donner lieu à des représailles, à des abus ni à aucune forme de discrimination. L’emprunteur devrait prendre acte des allégations de représailles, d’abus ou de discrimination et prendre des mesures correctives appropriées.

B. Mobilisation pendant la mise en œuvre du projet et comptes rendus externes

23. L’Emprunteur continuera de mobiliser les parties touchées par le projet et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet, et de leur fournir des informations d’une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet⁸.

Note de bas de page n° 8. Il peut arriver que des informations complémentaires doivent être communiquées à des étapes clés du cycle du projet, par exemple avant le démarrage des opérations, et sur tous les sujets spécifiques reconnus comme source de préoccupation pour les parties prenantes pendant le processus d’information et de consultation ou par le mécanisme de gestion des plaintes.

NO 23.1. Pendant la mise en œuvre d’un projet, de nouveaux effets peuvent se faire jour alors que d’autres disparaissent. Les Emprunteurs fournissent des comptes rendus réguliers aux parties prenantes sur la performance du projet et sur les changements d’envergure ou de calendrier, conformément aux procédures convenues dans le PMPP.

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

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

NO 24.1. Le retour d’information des parties prenantes est utile pour contrôler les risques et les impacts et pour évaluer l’efficacité des mesures conçues pour atténuer les risques et effets environnementaux et sociaux du projet. Les consultations peuvent aussi servir à déterminer dans quelle mesure les exigences du PEES concernant les mesures d’atténuation ont été respectées et si de nouvelles questions se sont posées, et à indiquer comment celles-ci ont été réglées.

C. Mécanisme de gestion des plaintes

26. L’Emprunteur répondra dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet concernant la performance du projet en matière environnementale et sociale. À cette fin, l’Emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes⁹ pour entendre ces préoccupations et recevoir ces plaintes et en faciliter le règlement.

Note de bas de page n° 9. Le mécanisme de gestion des plaintes à mettre en place en vertu de la présente NES peut être employé comme celui exigé sous d’autres NES (voir les NES n°s 5 et 7). Cependant, le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du projet requis en vertu de la NES n° 2 sera fourni séparément.

NO 26.1. Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d’améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

27. Le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet. Des détails supplémentaires sur les mécanismes de gestion des plaintes sont fournis à l’Annexe 1 des présentes.

- a) Le mécanisme de gestion des plaintes devrait répondre aux préoccupations d’une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution. Ce mécanisme, ce processus ou cette procédure n’empêcheront pas l’accès

aux recours judiciaires ou administratifs. L'Emprunteur informera les parties touchées par le projet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de la mobilisation des populations, et rendra public un relevé des réponses apportées à toutes les plaintes reçues; et

- b) Le traitement des plaintes se fera d'une manière respectueuse de la culture locale, discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet. Ce mécanisme admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

NO 27.1. Un mécanisme de gestion des plaintes est conçu en prenant en compte les enjeux qui feront probablement l'objet de préoccupations et de plaintes. La conception la plus appropriée et l'envergure du mécanisme de gestion des plaintes dépendent du projet. La conception dépend de facteurs tels que le contexte, la taille et la portée du projet, le nombre de bénéficiaires, les moyens disponibles, les attitudes culturelles à l'égard des plaignants, les ressources humaines et financières disponibles et les contraintes technologiques. Il est possible de recourir aux mécanismes formels ou informels existants recensés dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale de la NES n° 1 à condition qu'ils soient jugés utiles aux fins du projet et qu'ils puissent être complétés, le cas échéant, par des dispositions spécifiques au projet. Dans certains cas, il pourrait s'avérer rentable et viable de s'inspirer de tels mécanismes en les améliorant pour examiner les plaintes.

NO 27.2. Un mécanisme de gestion des plaintes est mis en place le plus tôt possible pendant la phase de préparation du projet et peut compter sur les ressources humaines et financières requises. Il précise où et comment les plaintes peuvent être logées et la méthode à utiliser pour le faire (par exemple, courrier, SMS, courriel, site web, téléphone, boîte à suggestions, formulaire de grief), désigne une personne, un bureau ou une institution responsable du traitement des plaintes, et établit un échéancier pour le traitement des plaintes et un processus pour leur enregistrement et le suivi de leur traitement. Les mécanismes de gestion des plaintes mis en place pour des projets plus importants ou plus complexes peuvent proposer différents moyens de porter plainte et différents lieux où on veillera à recevoir, traiter et contrôler les plaintes, différentes méthodes de traitement et de suivi, une équipe dotée d'effectifs suffisants et une procédure d'appels.

NO 27.3. Pour rendre les mécanismes de gestion des plaintes accessibles à toutes les parties prenantes, il est utile de faire en sorte que les procédures de dépôt des plaintes soient simples et faciles à comprendre, d'en faire une large promotion dans les journaux, à la radio ou par d'autres voies accessibles et appropriées, et d'indiquer les délais prévus de réception, de réponse et de règlement. Le mécanisme de gestion des plaintes est gratuit pour les parties prenantes. Il est par ailleurs important de le rendre accessible aux personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, et de tenir un registre des plaintes reçues et des solutions proposées.

NO 27.4. Les mesures prises en réponse aux plaintes ou aux suggestions devraient être éclairées et équilibrées. Le délai de règlement des plaintes dépend de facteurs tels que l'urgence de la plainte, le travail et les ressources financières requises pour procéder aux recherches, aux enquêtes et aux consultations, et les moyens disponibles. Le mécanisme de gestion des plaintes établit un échéancier pour la réception, la mise en œuvre de mesures provisoires et, le cas échéant, le règlement final. Il pourrait s'avérer nécessaire dans certains cas de coordonner l'action de multiples départements ou agences échappant souvent au contrôle des responsables du projet ou nécessitant la tenue d'une enquête détaillée. Le règlement de telles plaintes risque de prendre plus de temps, et les parties concernées devraient en être avisées lorsque la plainte est reçue. Les pièces justificatives requises pour le règlement des plaintes font partie des dossiers relatifs à l'affaire ou aux informations en retour.

NO 27.5. Les mécanismes de gestion des plaintes devraient traiter toutes les plaintes d'une manière confidentielle, impartiale et objective, et ce dans les meilleurs délais. Dans les pays où il est interdit de soumettre des plaintes anonymes, il importe de veiller à la confidentialité du plaignant. Dans de tels cas, l'Emprunteur pourrait songer à retenir les services de tiers pour faciliter le dépôt des plaintes. Les personnes qui se prévalent du mécanisme de gestion des plaintes devraient être protégées contre les représailles, les abus ou tout type de discrimination. L'Emprunteur doit prendre acte des allégations de représailles, d'abus ou de discrimination et prendre les mesures correctives appropriées.

D. Organisation et engagement

28. L'Emprunteur définira clairement les rôles, les responsabilités et les attributions et désignera les personnes qui se chargeront de la mise en œuvre et du suivi des activités de mobilisation des parties prenantes et de la mise en conformité avec les dispositions de la présente NES.

NO 28.1. L'Emprunteur devrait confier à du personnel qualifié la tâche de concevoir, de mettre en œuvre et de surveiller les activités de mobilisation des parties prenantes et, si besoin est, de faire appel à l'aide d'experts de l'extérieur. Le nombre d'employés devrait être proportionné à la nature du projet et aux types et aux niveaux de risques et d'impacts anticipés.

Annexe 1 : Mécanisme de gestion des plaintes

1. Le champ d'application, l'ampleur et la nature du mécanisme de gestion des plaintes requis seront proportionnés à la nature et l'importance des risques et des effets néfastes potentiels du projet.

2. Le mécanisme de gestion des plaintes peut comprendre les éléments suivants :

- a) Différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer plainte, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web ;
- b) Un registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;
- c) Des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
- d) La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et
- e) Les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

3. L'Emprunteur peut offrir des services de médiation lorsque les usagers ne sont pas satisfaits de la solution proposée.

Références

Il existe de nombreuses ressources qu'un Emprunteur peut utiliser pour la mise en œuvre du Cadre environnemental et social (CES), dont certaines sont indiquées ci-dessous à titre de référence. À noter cependant que les ressources énumérées ici ne représentent pas nécessairement le point de vue de la Banque mondiale.

Groupe de la Banque mondiale Participation et consultation des parties prenantes

International Finance Corporation. 2007. "Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets". Washington, DC: International Finance Corporation. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES

World Bank. 1999. "Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update". Washington, DC: World Bank. <http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1118039086869/20526299/Update26PublicConsultationInTheEAProcessAstrategicApproachMay1999.pdf>

———. 2007. "Consultations with Civil Society." World Bank, Washington, DC. http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf

———. 2009. "Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

———. 2011. "Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/pdf/671210WP00PUBL0ultations0Note0web20.pdf>

World Bank Group. 2013. "Consultation Guidelines." World Bank, Washington, DC. http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf

Gestion des plaintes

International Finance Corporation. 2009. "Addressing Grievances from Project-Affected Communities." Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. "HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress." Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of-grievance-redress>

World Bank. 2014. "The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects." World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

Références supplémentaires

Mobilisation et consultation des parties prenantes

Inter-American Development Bank. 2019. "Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0001990> ^a

———. 2017. "Meaningful Stakeholder Consultation." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0000776>

European Investment Bank. 2013. "Environmental and Social Handbook." European Investment Bank, Luxembourg. https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental_and_social_practices_handbook_en.pdf

United Nations Environment Program. 2005. "From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual – Volume 2: The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement". Nairobi: United Nations Environment Program. <http://stakeholderresearch.com/wp-content/uploads/sra-2005-words-to-action-stakeholder-engagement-02.pdf>

Plan de mobilisation des parties prenantes

AccountAbility. 2015. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard." https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf

Analyse des parties prenantes

Schmeer, Kammi. 1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101OfficialUseOnly1.pdf>

Accessibilité

World Intellectual Property Organization. 2016. "Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled." World Intellectual Property Organization, Geneva. http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt_a_1/mvt_a_1_3.pdf