

**ANNEXE B : Projet – Plan de dialogue avec les parties prenantes**

Port-au-Prince – Projet III d’approvisionnement en eau et d’assainissement

Haïti

Avril 2016

***Table DES MATIÈRES***

[AbrÉviations 2](#_Toc447699525)

[GlossaIRE 3](#_Toc447699526)

[Introduction 4](#_Toc447699527)

[1 Contexte et objectifS du dialogue avec les parties prenantes 5](#_Toc447699528)

[1.1.1 Contetxe 5](#_Toc447699529)

[1.1.2 Objectifs 5](#_Toc447699530)

[2 CADRE RÉGLEMENTAIRE 7](#_Toc447699531)

[2.1 APERçU 7](#_Toc447699532)

[2.2 EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES HAïTIENNES 7](#_Toc447699533)

[2.3 NORMES et lignes directrices EN MATIÈRE DE FINANCEMENT 7](#_Toc447699534)

[3 AnalysE DES PARTIES PRENANTES 9](#_Toc447699535)

[3.1 APERçU DU CONTEXTE LOCAL 9](#_Toc447699536)

[3.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES ET CARTOGRAPHIE 9](#_Toc447699537)

[3.3 diffusion des informations, méthodes et matériel utilisés dans les cadre des activités de dialogue 10](#_Toc447699538)

[4 Activités de dialogue achevées avec les parties prenantes 11](#_Toc447699539)

[TableAU 1 : Catégories de parties prenantes et Identification 11](#_Toc447699540)

[5 APERçU DES ACTIVITÉS PLANIFIÉES 12](#_Toc447699541)

[5.1 échelle nationale 12](#_Toc447699542)

[5.2 organismes universitaires et de recherche 12](#_Toc447699543)

[5.3 échelle locale 12](#_Toc447699544)

[5.4 RÉINSTALLATION 12](#_Toc447699545)

[6 RÔles ET ResponsABILITÉS 13](#_Toc447699546)

[7 communication avec les promoteurs du projet 14](#_Toc447699547)

[7.1 ProcessUS DE RETOUR D’INFORMATION 14](#_Toc447699548)

[7.2 ProcÉdure DE RÈGLEMENT DES griefs 14](#_Toc447699549)

[8 SUIVI et présentation de rapports 16](#_Toc447699550)

[8.1 SUIVI 16](#_Toc447699551)

[8.2 suivi des activités de dialogue avec les parties prenantes 16](#_Toc447699552)

[8.3 RAPPORT DE PROJET 16](#_Toc447699553)

[8.3.1 Rapport interne 16](#_Toc447699554)

[8.3.2 Rapport externe 17](#_Toc447699555)

**Projet – Plan de dialogue avec les parties prenantes**

**Port-au-Prince – Projet III d’approvisionnement en eau et d’assainissement**

Avril 2016

Phase de préparation et de construction

(Pour divulgation externe)

# AbrÉviations

|  |  |
| --- | --- |
| **Abréviation** | **Description** |
| PDPP | Plan de dialogue avec les parties prenantes |
| ERM | Environmental Resources Management |
| BID | Banque interaméricaine de développement |
| SFI | Société financière internationale |
| ÉIA | Évaluation des impacts environnementaux |
| ZIP | Zone d’influence du projet |
| PSGES | Plan de gestion et de surveillance environnementales et sociales |
| ICP | Indicateur clé de performance |
| SGES | Système de gestion environnementale et sociale |
| MEH | Ministère de l’Environnement haïtien |

# GlossaIRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Termes** | **Description** |
| Partie prenante | Toute personne ou groupe touché par un projet ou pouvant avoir un intérêt dans celui-ci ou être mesure d’influer sur celui-ci. |
| Consultation | Processus de mise en commun des informations, des idées et des préoccupations grâce à un dialogue entre les promoteurs du projet et les parties prenantes, permettant à ces dernières d’exprimer leurs points de vue qui seront pris en considération dans les décisions concernant la planification et l’exécution du projet. |
| Divulgation | Processus de publication et de diffusion des informations de diverses manières (par exemple sur Internet, sous forme de documents papier ou au moyen de communiqués de presse). |
| Dialogue | Terme général désignant une large gamme d’activités, y compris la divulgation et la consultation. |
| Système de gestion environnementale et sociale | Système servant à gérer les risques et les impacts environnementaux et sociaux liés aux activités d’un projet. |
| Plan de gestion et de surveillance environnementales et sociales | Système de suivi du dialogue avec les parties prenantes visant à s’assurer que les initiatives de consultation et de divulgation sont efficaces, utiles et transparentes. |
| Grief | Plainte officielle déposée par les personnes qui estiment avoir été lésées par les activités liées au projet. |
| Procédure de règlement des griefs | Processus d’enregistrement et de traitement des griefs afin d’en suivre les progrès jusqu’à leur résolution. |

# Introduction

Ce document constitue le plan de dialogue avec les parties prenantes (PDPP) pour le projet III d’eau et d’assainissement, à Port-au-Prince, en Haïti (ci-après le « projet »), parrainé par la BID. Le PDPP est conçu pour s’assurer que les plans de dialogue avec les parties prenantes sont transmis et compris par tous ceux qui sont impliqués dans leur mise en œuvre, et ce, au cours de toutes les phases du projet.

Le PDPP expose l’approche que le projet adoptera pour mettre en œuvre le programme de dialogue avec les parties prenantes pendant toute la durée du projet. La Société financière internationale définit les parties prenantes comme « *toute personne ou groupe touché par un projet ou qui peut avoir des intérêts dans un projet et/ou la capacité d’influencer sur ses résultats. Les parties prenantes peuvent comprendre les individus, les communautés, les autorités gouvernementales locales, les institutions non gouvernementales locales et autres institutions, ainsi que d’autres parties intéressées ou touchées* ». Le présent PDPP est axé sur le dialogue avec les parties prenantes externes, soit celles qui ne sont pas directement impliquées dans la construction, l’exploitation, la délivrance de permis ou le financement du projet.

Le PDPP est un document « évolutif » qui est élaboré progressivement, et des mises à jour sont publiées à mesure que le projet avance dans les différentes phases de planification et de mise en œuvre. Cette mise à jour correspond aux phases de pré-construction, de préparation du site et de construction du projet.

Le PDPP est organisé comme suit :

* la section 1 fournit des renseignements contextuels sur le projet et décrit les objectifs du dialogue avec les parties prenantes;
* la section 2 énonce les exigences nationales et internationales en matière de dialogue avec les parties prenantes;
* la section 3 donne un aperçu du contexte local et décrit comment l’identification des parties prenantes est effectuée ainsi que les méthodes et les outils utilisés pour soutenir le dialogue;
* la section 4 résume les dialogues entrepris avec les intervenants à ce jour par le gouvernement d’Haïti et la BID;
* la section 5 présente le programme de dialogue en cours et à venir;
* la section 6 décrit les rôles, les responsabilités et les ressources pour mener le dialogue avec les parties prenantes;
* la section 7 explique la manière dont les parties prenantes peuvent communiquer avec la BID ou les promoteurs du projet, y compris le mécanisme de règlement des griefs pour le projet;
* la section 8 décrit le suivi et la production de rapports sur les activités de dialogue avec les parties prenantes.

Il convient de noter que Haïti est un pays membre fondateur de la BID, et que plusieurs dialogues avec les parties prenantes liées à d’autres projets se poursuivent. Le présent PDPP ne prétend pas rendre compte de tous ces dialogues et de les documenter, mais il est plutôt axé sur les dialogues passés, présents et à venir liés spécifiquement au projet III d’eau et d’assainissement de Port-au-Prince.

# 

# CONTEXTE ET OBJECTIFS DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

### Contexte

La Banque interaméricaine de développement (BID) évalue le financement du projet III d’eau et d’assainissement de Port-au-Prince (HA-L1103) (ci-après le « projet »). Cet investissement vise le renforcement de l’infrastructure institutionnelle en vue d’améliorer les services d’approvisionnement en eau et d’assainissement à Port-au-Prince, en Haïti. Le projet comprend la réparation et la modernisation du système de transport et de distribution de l’eau qui sert les communautés situées à l’ouest du centre-ville de Port-au-Prince.

La BID reconnaît que les services d’approvisionnement en eau à Port-au-Prince sont déficients, comme cela a été démontré dans de nombreuses études. Le manque d’investissement ainsi que la gestion et l’entretien insuffisants des infrastructures au cours des 20 dernières années ont exacerbé la situation. Les risques sociaux et environnementaux associés à cette situation sont énormes, et le séisme majeur survenu le 12 janvier 2010 les a aggravés. Même avant le tremblement de terre, il était clairement nécessaire d’améliorer les services d’approvisionnement en eau pour les nombreuses familles en situation de pauvreté qui vivent dans la ville.

### Objectifs

Le dialogue avec les parties prenantes (y compris la consultation et la diffusion de l’information) est un élément clé de la planification, de l’élaboration et de la mise en œuvre du projet. En effet, un dialogue efficace avec les parties prenantes contribue à la bonne conception du projet, permet d’établir de solides relations avec les communautés locales et de réduire les risques de retards grâce à l’identification rapide des problèmes éventuels à régler à mesure que progresse le projet. La BID est résolue à entretenir un dialogue transparent et respectueux avec les parties prenantes pendant toute la durée du projet. Les bonnes pratiques internationales contractuellement définies, ainsi que toutes les lois et réglementations en vigueur en Haïti orientent les activités de dialogue.

En vertu de l’engagement de la BID à se conformer aux bonnes pratiques internationales de l’industrie, notamment aux normes de performance de la Société financière internationale (SFI), le projet a élaboré un plan de dialogue avec les parties prenantes. Ceci est conforme à la norme de performance 1 de la SFI qui stipule que :

*Le client élabore et met en œuvre un plan de dialogue avec les parties prenantes qui est adapté aux risques et aux impacts du projet et à son stade de développement, et qui doit prendre en compte les caractéristiques et les intérêts des communautés touchées. Si nécessaire, le plan de dialogue avec les parties prenantes comprend des mesures différenciées pour assurer la participation effective de personnes ou de groupes considérés comme étant défavorisés ou vulnérables. Lorsque le processus de participation des parties prenantes dépendra dans une large mesure des représentants des communautés, le client s’efforcera dans toute la mesure du possible de s’assurer que lesdits représentants expriment dûment les opinions des communautés touchées et qu’il est possible de compter sur eux pour communiquer scrupuleusement les résultats des consultations aux membres desdites communautés.*

Les objectifs du dialogue avec les parties prenantes, décrits dans le présent PDPP, consistent à :

* + - promouvoir le développement de relations respectueuses et ouvertes entre les parties prenantes et la BID au cours du cycle de vie du projet;
    - définir les parties prenantes du projet et à comprendre leurs intérêts, leurs préoccupations et leur influence par rapport aux activités du projet, en particulier pendant la phase de construction;
    - fournir aux parties prenantes des renseignements en temps opportun sur le projet, de façon adaptée à leurs besoins et à leurs intérêts, ainsi qu’au degré de risque et d’effets préjudiciables attendus;
    - fournir aux parties prenantes la possibilité d’exprimer leurs opinions et leurs préoccupations par rapport au projet, et à veiller à ce que celles-ci soient prises en compte dans le système de gestion environnementale et sociale (SGES) du projet ainsi que dans les décisions concernant les travaux de construction et les activités d’exploitation du projet, si possible;
    - garantir la conformité à la législation haïtienne en matière de consultation publique et de divulgation, et à assurer l’harmonisation aux normes de financement et aux directives liées au dialogue avec les parties prenantes;
    - consigner et à résoudre les griefs découlant des activités liées au projet au moyen d’une procédure officielle de règlement des griefs.

En outre, si les données de référence détaillées et les visite de vérification du site indiquent que des déplacements physiques ou économiques et des réinstallations auront lieu, le PDPP :

* fournira le cadre de participation des parties prenantes dans la détermination des mécanismes appropriés visant à indemniser les ménages déplacés ou réinstallés. Ces activités devraient également impliquer les résidents des lieux où seront réinstallés ces ménages.

# CADRE RÉGLEMENTAIRE

## Aperçu

[IDB - Please describe Government of Haiti’s involvement in the Project’s stakeholder engagement process ]

## Exigences réglementaires haïtiennes

Le ministère de l’Environnement haïtien (MEH) est responsable des lois et règlements environnementaux et sociaux au pays. Le Parlement a élaboré et approuvé une loi relative à l’étude d’impact sur l’environnement (EIE), mais le MEH a peu de moyens pour la faire respecter. En outre, le département qui est responsable de l’EIE relevant du MEH est en cours de création et n’est pas encore opérationnel. À ce jour, les exigences établies par le MEH en relation avec l’EIE ne sont pas disponibles. Par conséquent, on en connaît pas encore les toutes exigences précises qui pourraient être imposées en matière de consultation.

## Normes et lignes directrices en matière de financement

Les normes et les lignes directrices en matière de financement avec lesquelles le projet s’harmonisera englobent :

* toutes les exigences législatives et réglementaires nationales haïtiennes;
* les politiques opérationnelles générales de la BID, qui comprennent des mesures de protection sociale et environnementale applicables à tous les projets financés par la Banque. La directive B.6 de la politique opérationnelle PO-703 énonce les orientations pour la consultation des parties prenantes touchées par un projet;
* les normes de performance de la Société financière internationale (SFI; une institution du Groupe de la Banque mondiale), notamment la norme de performance 1. Cette norme porte sur l’évaluation et la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, et comprend des directives visant le dialogue avec les parties prenantes. Lorsqu’il y a des déplacements confirmés associés à un projet, la norme de performance 5, qui porte sur l’acquisition de terres et la réinstallation involontaire, comprend des directives visant la réinstallation.

Ces normes et lignes directrices adoptent une approche similaire envers le dialogue avec les parties prenantes. Elles soulignent toutes l’importance du dialogue avec les parties prenantes pour nouer des relations constructives, qui sont essentielles pour la gestion efficace des questions environnementales et sociales. Leurs principaux points communs sont résumés ci-après.

* Analyse et identification des parties prenantes
  + Planifier le processus de consultation afin d’identifier correctement les parties prenantes, de les classer en fonction de leurs rôles, de leurs intérêts et de leurs vulnérabilités, de déterminer si elles ont besoin d’une protection supplémentaire, et afin de communiquer avec elles et de documenter les processus.
* Consultation des parties prenantes
  + Consulter les parties prenantes sur les questions qui peuvent les toucher; veiller à ce que leurs points de vue soient pris en compte; répondre à leurs questions et à leurs préoccupations.
  + Adapter le PDPP afin qu’il réponde aux besoins et aux intérêts des parties prenantes, notamment des groupes vulnérables.
* Divulgation des informations
  + Divulguer et diffuser, en temps opportun et dans un langage compréhensible, des informations claires et pertinentes sur les questions environnementales et sociales.
  + Veiller à ce que l’étendue et le type de divulgation soient adaptés aux risques et aux impacts liés aux projet.
* Mécanisme de règlement des griefs
  + Mettre en place un mécanisme transparent et équitable, sans frais pour les parties prenantes, pour consigner et régler les griefs des membres de la communauté.
* Gestion du projet
  + Établir un plan de gestion environnementale et sociale pour gérer les problèmes environnementaux et sociaux.
  + Élaborer un plan de dialogue avec les parties prenantes.

# AnalysE DES PARTIES PRENANTES

## Aperçu du contexte local

[IDB – Please include current stakeholder engagement in regards to the Project and construction activities within the rehabilitation zone (Mariani to Bel Air)]

## Identification des parties prenantes et cartographie

La norme de performance 1 de la SFI décrit l’identification des parties prenantes comme la démarche visant à déterminer, au sens large, les « *différents individus, groupes ou communautés qui peuvent avoir un intérêt dans le projet ou exercer une influence sur le projet ou être touchés par celui-ci* ». Le processus d’identification des parties prenantes comprend l’identification des personnes, des groupes, des communautés locales et d’autres parties prenantes qui pourraient être touchés par le projet; l’identification des parties prenantes plus larges qui peuvent être en mesure d’influer sur les résultats du projet; l’identification des représentants légitimes des parties prenantes (comme les élus, les dirigeants communautaires non élus, etc.); et la cartographie des zones touchées en mettant en correspondance les communautés touchées par rapport aux zones géographiques.

Dans le cadre du processus d’identification des parties prenantes, il est important d’inclure les personnes et les groupes qui éprouvent davantage de difficulté à participer au dialogue et à comprendre comment chaque partie prenante est touchée. Le dialogue doit être adapté afin de les informer d’une manière appropriée et de comprendre leurs points de vue et leurs préoccupations. Par exemple, il peut être utile de mener des activités de dialogue spécifiquement conçues pour les femmes, les familles monoparentales ou les minorités visibles, et de mener ces activités séparément de celles destinées au public général pour assurer que la voix de ces groupes est suffisamment entendue et prise en compte.

Le type de dialogue approprié est déterminé par un certain nombre de facteurs, notamment l’impact probable du projet sur les parties prenantes (souvent lié à l’emplacement où ils vivent), l’influence de ces derniers sur le projet, ainsi que leurs préférences et leurs capacités à accéder à l’information et à participer à la consultation.

L’identification des parties prenantes du projet se poursuit de plusieurs façons, notamment :

* en puisant dans les connaissances locales des membres du personnel de la BID, en particulier ceux qui ont des responsabilités en matière de dialogue avec les parties prenantes;
* grâce aux retours d’information reçus à la suite des consultations menées à ce jour par le gouvernement d’Haïti avec les parties prenantes;
* en analysant la recherche existante, y compris les renseignements fournis dans l’évaluation environnementale et sociale programmatique;
* grâce aux observations faites au cours des visites sur le terrain des communautés locales et des utilisateurs dans la zone du projet;
* grâce aux visites de sites et aux entretiens avec des informateurs clés, y compris des ONG travaillant dans la région et des représentants du gouvernement d’Haïti actifs et impliqués dans des activités de consultation existantes.

Le processus de dialogue avec les parties prenantes contribue à identifier d’autres parties prenantes à mesure que le projet avance. Le processus de cartographie permet à la BID de mieux comprendre le type de dialogue le mieux adapté à chacune des parties prenantes en fonction de leur degré d’intérêt dans le projet et d’influence sur celui-ci (une communication dynamique, un dialogue constant, un dialogue à caractère purement informatif, etc.). La nature dynamique des communautés et des collectivités signifie également que le dialogue et l’exercice de cartographie doivent avoir lieu pendant toute la durée du projet afin d’en mettre à jour le contenu et d’assurer que le processus de dialogue reste pertinent pour les parties prenantes.

Il est utile de regrouper les parties prenantes en fonction de leurs caractéristiques et intérêts communs. L’utilisation de « catégories de parties prenantes » permet de structurer les activités destinées aux parties prenantes du projet et de préparer un résumé des intérêts prévus de ces groupes par rapport au projet (par exemple, les impacts potentiels, les avantages, les préoccupations) et de la façon dont ils ont été approchés à ce jour.

## Diffusion des informations, méthodes et matériel utilisés dans le cadre des activités de dialogue

Le processus de dialogue vise à encourager une véritable participation des parties prenantes. La BID fera appel à un éventail de méthodes et de canaux de communication pour adapter la diffusion des informations aux intérêts et aux besoins des différents groupes de parties prenantes. Elle élaborera également du matériel adapté aux parties prenantes et aux différents types de dialogues. Ce matériel peut comporter des entrevues avec des représentants des parties prenantes et des informateurs clés; des enquêtes, des sondages et des questionnaires; des réunions publiques, des ateliers ou des groupes de discussion avec des groupes particuliers, de même que d’autres méthodes participatives.

Les mécanismes de retours d’information sont adaptés pour répondre aux besoins et aux préférences des différentes parties prenantes et de leur emplacement géographique. Ces mécanismes vont d’entretiens individuels menés par les membres du personnel du projet avec les membres des communautés locales à des applications Web permettant de recueillir des commentaires provenant de tous les coins du monde.

# Activités de Dialogue achevées avec les parties prenantes

[IDB please insert any stakeholder engagement data in Table 1]

Les dialogues avec les parties prenantes liés au projet que la BID a menés à ce jour dans la phase de préparation sont inclus dans le tableau 1.

Il convient de noter que, comme indiqué précédemment, la BID entretient des dialogues avec une multitude de parties prenantes dans le cadre de ses opérations quotidiennes pour d’autres projets ainsi que dans la poursuite de ses activités en Haïti. Ces interactions quotidiennes ne sont pas incluses dans le PDPP à moins qu’elles ne se rapportent directement au projet.

TableAU 1 : CatÉgories DE PARTIES PRENANTES ET Identification

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie de parties prenantes** | **Intérêt dans le projet** | **Parties prenantes identifiées à ce jour** |
| **Gouvernement national** |  |  |
| **Gouvernement régional** |  |  |
| **Gouvernement local** |  |  |
| **Communautés locales et population générale** |  |  |
| **Utilisateurs des terres et des ressources, et titulaires de droits** |  |  |
| **Entreprises locales** |  |  |
| **Infrastructure et services communautaires** |  |  |
| **ONG locales et internationales** |  |  |
| **Médias** |  |  |
| **Organismes universitaires et de recherche** |  |  |

# APERÇU DES ACTIVITÉS PLANIFIÉES

[IDB please insert any information on planned engagement activities]

La BID poursuit l’élaboration des plans de consultation publique liés à la diffusion des informations concernant le projet et aux retours d’information. Pendant la phase préparatoire, l’équipe du projet poursuit le dialogue avec les parties prenantes appartenant aux catégories suivantes :

## Échelle nationale

## Organismes universitaires et de recherche

## Échelle locale

## Réinstallation

Selon les renseignements disponibles à ce jour, il y aura vraisemblablement des déplacements physiques et économiques en nombre limité dans les quartiers au sein desquels l’infrastructure de ce projet sera construite. Bien que cette possibilité n’ait pas encore été confirmée, la norme de performance 5 de la SFI indique les considérations particulières à inclure dans les PDPP impliquant des déplacements et des réinstallations. Le dialogue à cet égard doit néanmoins suivre les processus énoncés dans la norme de performance 1 de la SFI, à laquelle le présent document se conforme. Toutefois, la ligne directrice précise également ce qui suit :

*Le processus de décisions relatives au déplacement et à la restauration des moyens d’existence devra inclure, le cas échéant, des options et alternatives. L’accès à l’information pertinente et la participation des personnes et des Communautés affectées se poursuivront pendant la planification, la mise en œuvre, le suivi et l’évaluation du paiement des indemnités, des activités de restauration des moyens d’existence et de la réinstallation, de manière à parvenir à des résultats conformes aux objectifs de la présente norme de performance. Le processus de consultation doit permettre aux femmes de faire connaître leur point de vue et garantir la prise en compte de leurs intérêts dans tous les aspects de la planification et de l’exécution de la réinstallation. L’évaluation des impacts sur les conditions de vie peut nécessiter une analyse au sein des ménages si ces impacts ne sont pas les mêmes pour les femmes et les hommes. Il faudra examiner les préférences des hommes et des femmes, du point de vue des mécanismes d’indemnisation, par exemple, une indemnisation en nature plutôt qu’en espèces.*

Si d’autres analyses indiquent que la réinstallation résultant d’un déplacement physique doit être exclue de ce plan, il faudra néanmoins tenir compte des considérations concernant le déplacement économique et le rétablissement des moyens de subsistance, au besoin.

# RÔles ET ResponsABILITÉS

[IDB please insert who will own this SEP, who will manage it and which staff will have other responsibilities]

La BID dispose d’effectifs et de ressources consacrés à la gestion et à la mise en œuvre du programme de dialogue avec les parties prenantes de l’entreprise. Le programme est géré par les affaires communautaires haïtiennes et des équipes de gestion du dialogue avec les parties prenantes, en consultation avec la BID. Les principaux membres du personnel haïtien responsables du dialogue avec les parties prenantes à tous les échelons se rapportant aux composantes environnementales et sociales du projet comprennent :

# COMMUNICATION AVEC LES PROMOTEURS DU PROJET

## Processus de retour d’information

[IDB please include information on contact information for the grievance process]

Les parties prenantes peuvent communiquer avec la BID à tout moment par courrier, téléphone, télécopieur ou courriel. En fonction des besoins, les communications avec la BID peuvent être menées en français, en anglais ou en espagnol.

Les parties prenantes sont invitées à fournir des retours d’information sur le projet. Cela permettra à la BID de surveiller la façon dont le projet avance et l’aidera à cerner les aspects à améliorer. Les retours d’information peuvent comprendre des questions, des commentaires, des demandes d’information, des suggestions, des préoccupations et des griefs, et peuvent être faits en personne, par téléphone ou par écrit (courriel, télécopieur ou courrier). La BID traitera tous les types de retours d’information avec considération professionnelle, confidentialité et respect, et s’assurera que ses réponses reposent sur une communication ouverte et honnête.

Afin de gérer efficacement les retours d’information des parties prenantes, d’y répondre et d’en tirer profit, tous les retours d’information reçus sont documentés, puis transmis en interne pour y donner suite et prendre des mesures. Ces dernières sont ensuite intégrées (le cas échéant) dans la planification et la mise en œuvre du projet en cours, et au besoin une réponse est acheminée.

## Procédure de règlement des griefs

Alors que certaines personnes voudront acheminer des retours d’information positifs, d’autres voudront déposer un grief concernant les activités du projet. Ce type de retour d’information est géré au moyen de la procédure de règlement des griefs du projet (voir l’**annexe C**).

Un grief est une plainte qu’une personne dépose au sujet des activités du projet ou de la BID pouvant découler :

* d’un incident particulier – comme un accident de la route, des dommages matériels ou du bruit durant la nuit;
* du comportement des travailleurs – comme des actes irrespectueux ou discriminatoires;
* un impact environnemental – comme la contamination du sol ou des dommages à l’agriculture;
* un impact social – comme la perte d’espaces récréatifs;
* d’autres types d’impacts – comme des impacts sur la circulation, la santé et le patrimoine culturel.

Indépendamment de la participation du gouvernement au processus de consultation publique et de communication à ce jour, la BID comprend qu’elle doit mettre en place ses propres procédures de communication et de règlement des griefs directement liées aux phases de post-autorisation, de construction et d’exploitation du projet (et non liée à l’élaboration du projet particulier, aux décisions de politiques plus larges ou à d’autres questions externes au projet). Conformément aux bonnes pratiques de l’industrie internationale et en conformité avec la norme de performance 1 de la SFI, la BID a mis en place une procédure de règlement des griefs qui vise à assurer que tous les griefs associés aux activités du projet sont traités de bonne foi par l’intermédiaire d’un processus transparent, confidentiel et impartial. En outre, la BID est attachée au principe de non-représailles dans tous ses engagements avec les parties prenantes.

Les objectifs particuliers de la procédure de règlement des griefs sont les suivants :

* aider la BID à cerner les problèmes et les préoccupations dès le début, de sorte qu’ils puissent être traités rapidement et de manière proactive;
* améliorer continuellement le rendement du projet dans tous les domaines;
* démontrer l’engagement de la BID envers les parties prenantes grâce à un véritable dialogue avec elles et au respect de leurs opinions et de leurs préoccupations locales.

La BID aura recours à une procédure de règlement des griefs, en partenariat avec ses entrepreneurs, en tant qu’élément essentiel des activités de dialogue élargies avec les parties prenantes, desquelles font partie la surveillance et la présentation de rapports.

Un membre de l’équipe des affaires communautaires sera chargé de gérer le mécanisme de règlement des griefs, y compris les processus internes visant à assurer le règlement des griefs. Cette personne devra travailler en étroite collaboration avec l’équipe compétente concernée par les mesures similaires dans le cadre du plan directeur préliminaire de réinstallation (annexe A) afin d’assurer la cohérence du contenu et des mécanismes impliqués, de partager les informations et les leçons apprises, et d’éviter l’épuisement des parties prenantes lié à une trop grande participation.

# SUIVI ET PRÉSENTATION DE RAPPORTS

## SUIVI

Il est important de faire le suivi des parties prenantes pour s’assurer que les initiatives en matière de consultation et de divulgation sont efficaces, et en particulier que les parties prenantes ont été suffisamment consultées à toutes les étapes du processus. La surveillance de la participation des parties prenantes est gérée par l’intermédiaire du plan de gestion environnementale et sociale du projet (PGES), qui est actuellement en cours d’élaboration.

La suivi englobera :

* la vérification de la mise en œuvre du plan de dialogue avec les parties prenantes;
* le suivi des activités de consultation menées avec les autorités gouvernementales et les parties prenantes non gouvernementales;
* le contrôle de l’efficacité des procédures de dialogue dans la gestion des impacts et des attentes par le suivi des commentaires reçus à la suite des activités de dialogue;
* le suivi et l’analyse des griefs reçus, y compris les taux d’insatisfaction des règlements.

## Suivi des activités de dialogue avec les parties prenantes

Le rendement sera régulièrement examiné à la lumière du plan de dialogue avec les parties prenantes. Le suivi de la participation des parties prenantes sera utilisé pour évaluer l’efficacité des activités de dialogue avec les parties prenantes du projet. Les indicateurs de suivi comprendront, entre autres :

* le lieu et l’heure où se sont tenus les événements officiels consacrés au dialogue et le degré de participation, selon les catégories et les groupes de parties prenantes (par exemple, les femmes, les familles monoparentales);
* le nombre de commentaires selon les sujets et les types de parties prenantes, et les détails des retours d’information reçus par l’intermédiaire de la procédure de règlement des griefs ou d’autres moyens (visites au bureau, courriels, appels téléphoniques), et ce, en veillant au retrait des renseignements signalétiques pour s’assurer du respect de la confidentialité;
* le nombre et le type de griefs, ainsi que la nature et le moment de leur règlement;
* l’enregistrement et le suivi des engagements pris envers les parties prenantes;
* les attitudes et les perceptions des communautés par rapport aux activités de la BID liées au projet selon les renseignements diffusés par les médias et les retours d’information des parties prenantes.

## rapport de projet

### Rapport interne

Les rapports annuels résumeront toutes les activités pour la période et fourniront un récapitulatif des questions soulevées et la façon dont elles ont été traitées. Ces questions englobent la rapidité des réponses, de même que les mesures correctives et d’atténuation prises pour régler les griefs, et l’analyse des tendances des indicateurs clés de performance (ICP). Ces derniers peuvent comprendre :

* le nombre total de parties prenantes participant à un dialogue selon la catégorie à laquelle elles appartiennent;
* le nombre de commentaires et de requêtes reçus selon le sujet et les réponses;
* les questions soulevées et les niveaux de soutien et d’opposition au projet;
* le nombre de griefs déposés;
* la rapidité du règlement des griefs.

### Rapport externe

Le PDPP sera soumis à un examen régulier (au moins tous les six mois au cours des phases de post-autorisation et de construction, puis chaque année au cours de la phase d’exploitation) et révisé au besoin pour tenir compte des activités de dialogue achevées et pour réviser et confirmer les plans de dialogue à venir. Pendant la phase de construction, la BID fera régulièrement rapport, sur son site Web et dans les communautés locales en Haïti, de l’état d’avancement, de la mise en œuvre des mesures d’atténuation, de la conformité du SGES et du rendement global du projet.

Au cours de la phase d’exploitation, la BID continuera de fournir des mises à jour au besoin, bien qu’il soit difficile de prédire quels événements se produiront au cours de cette phase. La BID prévoit fournir des renseignements aux parties prenantes, lesquels seront axés sur les activités non courantes, suite à un événement ou à un incident imprévu (si cela se produit), ou si une modification est apportée à la structure ou à la pratique de l’entreprise.