



**Ministère de l'Eau et de l'Energie Cameroun**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES  
OPERATION DE REFORME DU SECTEUR DE L'ELECTRICITE AU CAMEROUN  
(P178136)**

**29 mai, 2023**

## SOMMAIRE

Résumé analytique.....	7
Executive Summary.....	9
1) DESCRIPTION DE L'OPERATION : PROGRAMME ET PROJET.....	11
1.1. Description de l'Opération : Programme et Projet.....	11
1.2. Organisation institutionnelle de l'Opération (Programme et Projet).....	14
1.3. Potentiels Risques et impacts Environnementaux et Sociaux de L'Opération et Mesures d'atténuation .....	15
1.4. Objectif du PMPP de l'Opération (Program et Projet).....	18
2) RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES A LA PREPARATION DE CE PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	19
3) IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....	24
3.1. Définition des Parties Prenantes.....	24
3.2. Parties prenantes touchées .....	25
3.3. Autres parties concernées .....	25
3.4. Groupes Vulnérables.....	26
3.5. Analyse des parties prenantes .....	27
4) PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	37
4.1. Objectif du PMMP.....	37
4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations .....	38
4.3. Stratégie proposée pour les consultations .....	40
4.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	44
4.5. Calendrier du PMPP .....	45
4.6. Examen des commentaires.....	46
5) PHASES ULTERIEURES DE L'OPERATION .....	46
6) RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR L'EXECUTION DES ACTIVITES D'ENGAGEMENT ET PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	47
6.1. Budget estimatif du PMPP .....	47
6.2. Fonctions de gestion et responsabilités .....	48
6.3. Ressources matérielles .....	49
7) MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP).....	49
7.1. Objectifs du MGP .....	49

7.2.	Les Principes fondamentaux du MGP .....	49
7.3.	Les Principales Cibles du MGP .....	50
7.4.	Les catégories de plaintes.....	50
7.5.	Les instances de gestion des plaintes .....	51
7.6.	Eligibilité de la plainte.....	52
7.7.	Canaux disponibles pour déposer une plainte .....	52
7.8.	Etapes de gestion des plaintes Ordinaires.....	53
7.9.	Les étapes de gestion d'une plainte VBG/EAS/HS ou VCE.....	55
7.10.	Suivi et établissement de rapports et indicateurs .....	58
	Indicateurs .....	58
7.11.	Rôles et responsabilités institutionnels de la mise en œuvre de MGP .....	58
7.12.	Responsabilité de la mise en œuvre du MGP .....	59
7.13.	Budget du MGP.....	59
8)	SUIVI ET RAPPORTS DU PMPP.....	60
9)	ANNEXES .....	61
	Annexe 1. Plan de consultation étape de préparation de l'Opération (Programme et Projet).....	62
	Annexe 2. L'atelier sur ce Plan de Mobilisation de Parties Prenantes (PMPP) et l'ESSA.....	67
	Annexe 3. Fiche de présence des différentes consultations publiques.....	68
	Annexe 3. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes .....	68
	Annexe 5. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS/AS .....	69
	Annexe 6. Exemple pour la base de données sur les plaintes .....	70

## LISTE DES ABBRÉVIATIONS

Acronymes	Définitions
ACCEAPE	Association Camerounaise des consommateurs d’Energie, de l’eau autres consommations diverses, Protection de l’Environnement
AER	Agence d'Electrification Rurale
ARSEL	Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
ASCEEL	Association des Consommateurs de l’Eau et de l’Energie
AT	Assistance Technique
AVI	Agence de Vérification Indépendante
BM	Banque Mondiale
BNCSP	Brigade Nationale de la Conformité Sociale des Projets
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
CP	Comité de Pilotage
CRTV	Cameroon Radio Television
CTD	Collectivités territoriales décentralisées
DLI	Disbursement Link Indicators
EAS/HS	Exploitation, Abus sexuels et Harcèlement Sexuel
EDC	Electricity Development Corporation
ENEO	Energie du Cameroun
EPI	Equipements de Protection Individuelle
ES	Environnemental et Social
ESES	Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
FM94	Fréquence de Modulation 94 (Radio)
GdC	Gouvernement du Cameroun
GICAM	Groupement Inter-Patronal du Cameroun
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINAS	Ministère des Affaires Sociales
MINDCAF	Ministère des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières
MINDDEVEL	Ministère de la Decentralisation et du Developpement Local
MINDEF	Ministère de la Défense
MINEE	Ministère de l’Eau et de l’Energie
MINEPAT	Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
MINEPDED	Ministère de l’Environnement, de la Protection de la Nature et du développement durable
MINFI	Ministère des Finances
MINMIDT	Ministère des Mines, de l'Industrie et du Développement Technologique
MT	Moyenne Tension
MW	Mégawatt

NES	Norme Environnementale et Sociale
NOSO	Nord-Ouest Sud-Ouest
OKANI	Association de défense de droits des peuples autochtones
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PA	Population Autochtone
PAP	Personne Affectée par le Programme
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PERACE	Projet d'Electrification Rurale et d'Accès à l'Energie au Cameroun
PforR	Programme axé sur les Résultats
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'œuvre
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PRRTERS	Projet de Remise à niveau des Réseaux de Transport d'Electricité et Réforme du Secteur
PRSE	Plan de Redressement du Secteur de l'Electricité
PSIA	Poverty and Social Impact Assesment
PV	Panneaux Solaires Photovoltaïques
RMA	Revenu Maximum Autorisé
S.E.	Son Excellence
SND 30	Stratégie Nationale de Développement 2020-2030
SONATREL	Société Nationale de Transport Electrique
UCP	Unité de Coordination du Programme
UMOP	Unité de Mise en Œuvre du Programme
VBG	Violences basées sur le Genre
VCE	Violences Contre Enfants

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1. Activités antérieures de mobilisation des parties prenantes .....	20
Tableau 2. Synthèse des besoins des parties prenantes .....	27
Tableau 3 Stratégie pour la diffusion de l'information dans le cadre de l'Opération .....	38
Tableau 4: Stratégie proposée pour les consultations .....	41
Tableau 5 Calendrier des diverses activités du PMPP.....	45
Tableau 6: Budget estimatif du PMPP .....	47
Tableau 7 Coordonnées des responsable du PMPP .....	49

## **LISTE DES MAPS**

Numéro	Intitulé
--------	----------

1	Carte de Localisation de la Zone d'intervention de l'Opération PforR
---	----------------------------------------------------------------------

## Résumé analytique

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des instruments environnementaux et sociaux requis par le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale pour les Financement des Projets d'Investissement, particulièrement la Norme environnementale et Sociale (NES) 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Dans ce cas, vu que le Projet d'Investissement (Projet) est une partie de l'Opération basé sur les résultats (PforR en anglais), le Programme de Réforme du Secteur de l'Electricité au Cameroun (P178136), ce PMPP va couvrir les activités d'engagement de toute l'Opération.

Ce PMPP identifie les principales parties prenantes touchées par l'Opération, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que celles qui ont des intérêts autres mais susceptibles d'influencer les décisions relatives à l'Opération. Également, les groupes vulnérables sont des parties prenantes de ce PMPP. Également,

Ce PMPP décrit l'approche adoptée pour la dissémination de l'information à mettre à la disposition du public, les conditions de transparence et des consultations. Ce PMPP décrit en outre le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour l'Opération et les moyens pour y accéder.

Dans le cadre de cette Opération, le gouvernement du Cameroun doit garantir aux parties prenantes la fourniture d'informations fiables à temps et facilement perceptibles et une participation optimale.

Les activités de l'Opération sont divisées en deux parties qui sont régies par des règles et procédures de gestion Environnementales et Sociales différentes énoncées comme suit :

### a) Le Programme

Cette partie de l'Opération est gérée par les Directives de la Banque du Programme de financement axé sur les résultats (PforR) et le Plan d'Action E&S du Programme accordé entre le Gouvernement et la Banque mondiale. En effet, ce plan d'action E&S est issu de l'évaluation des systèmes E&S nationaux effectuée par la Banque. Le Programme proposé soutiendra un ensemble d'actions spécifiques, telles que :

- (i) Définition et application par l' Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL) de la méthodologie de fixation et d'ajustement périodique du Revenu Maximum Autorisé (RMA) de la Société de Développement de l'Electricité (Electricity Development Corporation –EDC).
- (ii) Détermination par l'ARSEL du RMA actualisé de Société Nationale de Transport Electrique (SONATRE) pour 2023, en appliquant la méthodologie existante compte tenu des changements significatifs des paramètres clés par rapport à la détermination précédente effectuée en 2019 ;
- (iii) Révision et amélioration par l'ARSEL de la structure tarifaire pour les ventes d'électricité par Energie du Cameroun (ENEEO) à ses clients afin de permettre le recouvrement des coûts fixes, liés à la demande et liés à l'énergie, encourus pour une prestation de services efficace ;
- (iv) Révision et mise à jour éventuelle par le Gouvernement du Cameroun (GdC) du système de subvention (bénéficiaires, montants des subventions, sources de financement) pour protéger les consommateurs d'électricité à faible revenu, sur la base d'évaluations actualisées de l'accessibilité financière ; et

(v) Définition par le GdC d'une trajectoire (" Chemin glissant ") pour passer de la situation actuelle à l'application complète de la structure tarifaire améliorée sur une période de transition, en mandatant l'ARSEL pour appliquer automatiquement chaque étape de la trajectoire et en s'engageant à fournir les fonds nécessaires pour couvrir les déficits tarifaires sur la période, ainsi que les arriérés antérieurs.

#### b) Le Projet

Le Projet est géré par le Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale (CES BM) et fournira d'assistance technique (AT) aux entités gouvernementales responsables de l'obtention des résultats, et de la vérification indépendante des résultats en soutenant :

- (i) Une Unité de Mise en Oeuvre du Programme (UMOP) qui sera créée au MINEE ;
- (ii) Un ingénieur du maître d'ouvrage pour soutenir l' UMOP dans la préparation des documents techniques d'appel d'offres et la supervision des travaux dans le cadre des investissements d'infrastructure;
- (iii) La préparation des documents de planification pour le secteur, les études techniques et de faisabilité - y compris les sauvegardes environnementaux et sociaux qui soient nécessaires à la mise en œuvre du Programme ;
- (iv) La préparation d'une évaluation de l'impact social et sur la pauvreté pour soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires (*Poverty and Social Impact Assessment – PSIA* en anglais);
- (v) Une agence de vérification indépendante (AVI) ;
- (vi) Une plateforme informatique pour permettre au régulateur de contrôler la performance opérationnelle des entreprises réglementées ;
- (vii) La réhabilitation d'un édifice pour le centre de formation technique pour le renforcement des capacités des professionnels du secteur ;
- (viii) La réinstallation y compris l'indemnisation des personnes affectées par le Programme (PAP) ;  
et
- (ix) La formation, les ateliers, les services non-consultants et les coûts opérationnels supplémentaires liés au renforcement des capacités pendant la mise en œuvre.

La gestion des risques environnementaux et sociaux du projet, y compris la mise en œuvre de ce PMPP, sera assurée par des spécialistes environnementaux et sociaux qui siègeront au sein de l'UCP.

Ce PMPP comprend un résumé des activités antérieures à la préparation de ce plan, les parties prenantes (touchées, concernés et groupes vulnérables, un programme de mobilisation des parties prenantes avec des stratégies pour la diffusion des informations, pour les consultations. Également, ce PMPP comprend un Mécanisme De Gestion Des Plaintes (MGP) y compris la gestion des plaintes VBG/EAS/HS. Le budget total provisionnel du PMPP est de 48.000.000 CFA (environ 80, 0000 dollars américains). Ce budget sera confirmé à l'évaluation de l'Opération pour la Banque

## Executive Summary

This Stakeholder Engagement Plan (SEP) is prepared for the Cameroon Power Sector Reform Program (P178136), and it is one of the E&S instruments prepared as per the World Bank Environmental and Social Framework for Investment Project Financing, particularly the Environmental and Social Standard 10. Stakeholder Engagement and Information Disclosure ».

Cameroon Power Sector Reform Program (P178136) is a hybrid operation (Operation), comprising a Program (Program) and an Investment Project Financing (hereinafter referred to as the Project). This SEP covers activities of engagement of the whole Operation.

This SEP identifies the main stakeholder of the Operation, those that are directly or indirectly affected, as well as those who have other interests and most likely would influence the decisions related to the Operation. Likewise, vulnerable groups are stakeholders identified in this SEP.

This SEP describes the approaches for information disclosure, consultations and grievances redressing.

The activities of the Operation are divided into two parts which are governed by different Environmental and Social management rules and procedures set out as follows:

### a) The Program

This part of the Operation is managed by the World Bank's Guidelines for the Program for Results-Based Financing (PforR) and the ES Action Plan of the Program agreed between the Government and the World Bank. Indeed, this ES action plan stems from the assessment of national ES systems carried out by the Bank.

The Program will support the implementation of activities designed to achieve the Government's Cameroon Electricity Sector Recovery Plan goals in three results areas as follows: The three result areas are (i) RA 1: Improved Financial Sustainability , (ii) RA 2: Strengthened operational performance, enhanced accountability, and transparency of the sector , and (iii) RA 3: Increased access to electricity .

### b) The project

The Project is managed by the World Bank Environmental and Social Framework (WB ESF) and will provide TA to support to governmental entities responsible for achieving the results, and for the independent verification of the results by supporting: (a) a PIU to be created at the MINEE; (b) an Owner's engineer to support the PIU in the preparation of technical bidding documents and supervision of works under the infrastructure investments to be financed by the Program part of the Operation); (c) preparation of planning documents for the sector, technical and feasibility studies - including E&S safeguards - necessary for the implementation of the Program; (d) preparation of a poverty and social impact assessment to support management of potential social impacts of the tariff reforms; (e) an Independent Verification Agency; (f) an IT platform to enable the monitoring by the regulator of operational performance of regulated companies; (g) the rehabilitation of buildings of existing university for a center of excellence for capacity building of sector professionals; (h) resettlement including payment of compensations for the infrastructure works to be financed by the Program part of the Operation; and (i) training, workshops, non-consultant services and incremental operating costs related to capacity building and implementation support.

Environmental and social risks of the Operation, including the implementation of this SEP, will be ensured by environmental and social specialists who will be sit within the Project Implementation Unit.

This SEP includes a summary of activities prior to the preparation of this plan, stakeholders (affected, concerned and vulnerable groups), a stakeholder mobilization program with strategies for the dissemination of information, for consultations. Also, this SEP includes a Grievance Redress Mechanism (GRM) including the management of claims related to GBV/SEA/SH. The total provisional budget of the SEP is 48,000,000 CFA (approximately 80,0000 US dollars). This budget will be confirmed at the evaluation of the Operation by the Bank

## 1) DESCRIPTION DE L'OPERATION : PROGRAMME ET PROJET

### 1.1. Description de l'Opération : Programme et Projet

La République du Cameroun mettra en œuvre l'Opération par l'intermédiaire du Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE). L'Opération a une envergure nationale et devrait permettre l'élaboration et l'adoption d'une stratégie nationale d'électrification solide conduisant à la connexion de 211000 ménages au réseau.

**Les activités de l'Opération sont divisées en deux parties qui sont régies par des règles et procédures de gestion Environnementales et Sociales différentes énoncées comme suit :**

#### c) Le Programme

Cette partie de l'Opération PforR est gérée par les Directives de la Banque du Programme de financement axé sur les résultats et le Plan d'Action ES du Programme accordé entre le Gouvernement et la Banque mondiale. En effet, ce plan d'action ES est issu de l'évaluation des systèmes ES nationaux effectuée par la Banque.

Le programme financera des travaux d'infrastructure et des réformes, y compris tarifaires.

Les travaux comprennent l'installation des compteurs intelligents pour les bâtiments publics et l'éclairage public, la réhabilitation, la construction de réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines (densification du réseau) et l'installation d'une production solaire photovoltaïque dans les centrales thermiques existantes alimentées au diesel ("hybridation" des centrales thermiques).

Densification du réseau. DLI#5 : Ménages bénéficiant d'un nouveau service d'électricité (nombre). Comme décrit dans le DAP, l'UIP de MINEE, avec l'appui d'un ingénieur du maître d'ouvrage, devrait raccorder à l'électricité environ 211 000 ménages actuellement non desservis, ce qui bénéficiera à plus d'un million de personnes. Les travaux à exécuter sont généralement identifiés comme "densification du réseau" et comprennent la construction des éléments suivants des réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines actuellement dotées de lignes à moyenne tension (15 kV) :

- Extension des lignes aériennes de 15 kV
- Installation de transformateurs de distribution de moyenne à basse tension (15 à 0,4 KV) montés sur poteaux et de différentes capacités (15 à 400 kVA)
- Extension des lignes aériennes basse tension (0,4 kV)
- Construction de branchements basse tension pour relier les lignes basse tension aux habitations et autres bâtiments.

La construction des lignes à 15 kV et à basse tension se fait en général le long des voies publiques, sans exigences en matière de libération des emprises. Il est assez courant d'utiliser les mêmes poteaux pour les deux lignes et de monter des transformateurs de distribution de moyenne à basse tension. Si des transformateurs de distribution de petite capacité alimentant peu de clients sont utilisés (topologie

du réseau américain), les réseaux basse tension (BT) sont courts et il est économique de les construire en utilisant des câbles torsadés, qui sont très résistants aux événements météorologiques et aux agressions extérieures en général, tout en créant une situation moins risquée s'ils tombent au sol.

La densification du réseau pourrait également inclure la construction de quelques branchements de 15 kV pour connecter à ce niveau de moyenne tension (MT) les bâtiments des usines et d'autres installations ayant une forte demande d'électricité (1-3 MW), ce qui rend l'approvisionnement en BT techniquement irréalisable. Comme plusieurs appareils de ces installations (moteurs et autres) fonctionnent en BT, ces nouveaux consommateurs alimentés en MT doivent construire à l'intérieur de leurs locaux, à leurs frais, une sous-station MT/BT qui leur appartiendra, comme tout autre équipement utilisé pour leurs processus de production.

Installation d'une capacité de production solaire PV à l'intérieur des sites de moins de 10 centrales thermiques existantes alimentées au diesel avec une faible capacité installée (1-2 MW chacune), qui fournissent de l'électricité à des systèmes isolés ou au système national interconnecté lié au DLI#6 : Augmentation de la fourniture d'électricité renouvelable aux consommateurs raccordés au réseau et hors réseau (GWh). L'UGP du MINEE, avec l'appui d'un ingénieur du maître d'ouvrage, est censée installer ces panneaux solaires photovoltaïques. Plutôt que d'augmenter les quantités d'électricité produites par chaque station, l'objectif principal de l'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque sur les sites de ces centrales thermiques est de réduire les quantités de carburant diesel très coûteux consommées pour alimenter les consommateurs qui y sont connectés, en remplaçant une partie de la production thermique par une production solaire photovoltaïque. Cet arrangement est connu sous le nom d'"hybridation" des centrales thermiques et présente des avantages économiques évidents, ainsi qu'une réduction de la pollution locale et des émissions de CO<sub>2</sub>. L'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque n'implique pas de travaux de construction en dehors du site de la centrale.

Réformes tarifaires : Ces réformes qui seront financées par le Programme concernent les clients MT et les grands comptes et sont déjà en cours depuis 2022. Cette réforme tarifaire a été adoptée par l'Agence de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEL) par la décision N0000000427D/ARSEL/DG/DREFT/DESIR/SDAFT/SDESIR/CSTai du 12 décembre 2022.

Cette décision établit les tarifs de vente de l'électricité aux clients MT et les seuils minimaux de négociation des tarifs pour les <<grands comptes>> applicables par la société ENEO pour la période 2023-2026. Il s'agit d'une réforme progressive qui a déjà commencé en 2023 et qui se poursuivra sur une base annuelle jusqu'en 2026.

#### **Activités exclues du programme :**

Conformément à la directive PfoR de la Banque, et comme détaillé dans le tableau 4, les activités exclues du programme sont la construction, la réhabilitation ou la modernisation de centrales électriques, de lignes de transmission, de lignes de distribution ou toute activité d'investissement dans les infrastructures qui entraînera la conversion ou la dégradation d'habitats naturels critiques ou de sites du patrimoine culturel critiques, aura un impact sur les populations autochtones ou entraînera l'acquisition de terres et/ou la réinstallation physique ou le recours à l'expulsion forcée.

#### **d) Le Projet**

Le Projet est géré par le CES de la Banque Mondiale (BM) et fournira d'assistance technique (AT) aux entités gouvernementales responsables de l'obtention des résultats, et de la vérification indépendante des résultats en soutenant :

- (x) Une Unité de Mise en Oeuvre du Programme (UMOP) qui sera créée au MINEE ;
- (xi) Un ingénieur du maître d'ouvrage pour soutenir l'UMOP dans la préparation des documents techniques d'appel d'offres et la supervision des travaux dans le cadre des investissements d'infrastructure à financer par le Programme;
- (xii) La préparation des documents de planification pour le secteur, les études techniques et de faisabilité - y compris les sauvegardes environnementales et sociales qui soient nécessaires à la mise en œuvre des activités du Programme ;
- (xiii) La préparation d'une évaluation de l'impact social et sur la pauvreté pour soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires ;
- (xiv) Une agence de vérification indépendante (AVI) ;
- (xv) Une plateforme informatique pour permettre au régulateur de contrôler la performance opérationnelle des entreprises réglementées ;
- (xvi) La construction et équipement d'un centre de formation technique pour le renforcement des capacités des professionnels du secteur ;
- (xvii) La formation, les ateliers, les services non-consultants et les coûts opérationnels supplémentaires liés au renforcement des capacités pendant la mise en œuvre.

L'Opération couvre toute l'étendue du territoire nationale, les zones urbaines et rurales comme présenté dans la figure ci-dessous.

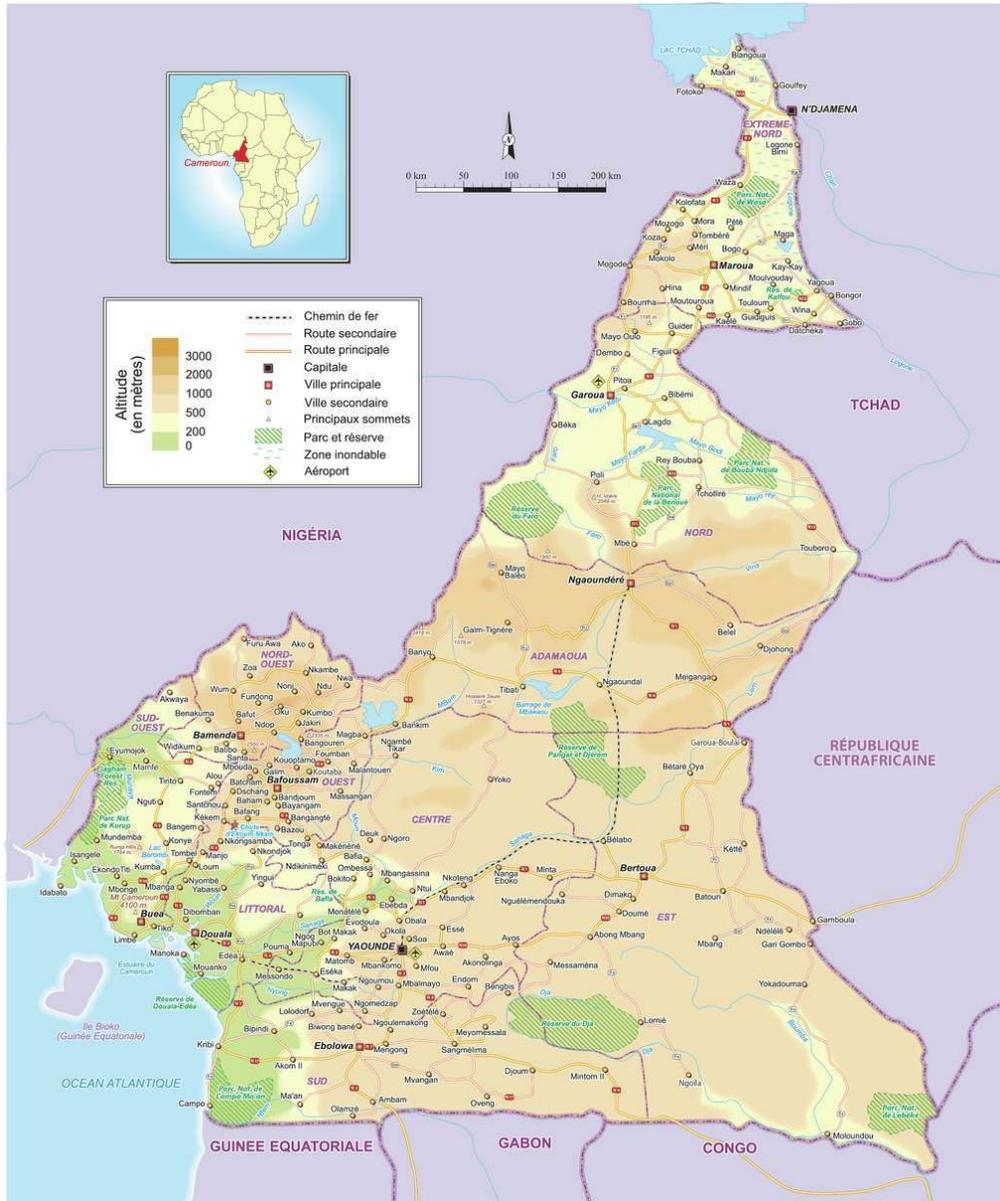


Figure 1 Carte de Localisation de la Zone d'intervention de l'Opération<sup>1</sup>

## 1.2. Organisation institutionnelle de l'Opération (Programme et Projet)

La mise en œuvre de l'Opération se fera par le biais d'un Comité de Pilotage (CP) dirigé par le MINEE en tant que maître d'ouvrage. Les acteurs clés du secteur désigneront des points focaux pour siéger au comité de pilotage. Ce CP sera soutenu par un secrétariat et une unité de coordination du programme (UCP). La supervision au jour le jour du programme, y compris le projet, sera assurée par cette l'UCP.

<sup>1</sup> <https://www.editions2015.com/cameroun/cartes.php>

La gestion des risques environnementaux et sociaux du projet, y compris la mise en œuvre de ce PMPP, sera assurée par des spécialistes environnementaux et sociaux qui siègeront au sein de l'UCP.

Bien que les agences d'exécution aient une expérience considérable de travail avec des projets antérieurs soutenus par la Banque mondiale, c'est la première fois que ils mettront en œuvre un projet dans le cadre du cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Ainsi, des mesures spécifiques de renforcement des capacités, y compris la formation, seront identifiées dans le CGES du projet.

La gestion institutionnelle des risques E&S de l'Opération sera renforcée par la création de au moins une unité E&S au MINEE, l'amélioration des procédures avec des formations sur le CES la Banque mondiale, l'amélioration des lignes de communication et coordination entre les différentes agences du secteur et la mise en œuvre d'une planification et mise en œuvre adéquates d'engagement des parties prenantes.

Toutes ces mesures de renforcement seront incluses dans le CGES du projet.

### **1.3. Potentiels Risques et impacts Environnementaux et Sociaux de L'Opération et Mesures d'atténuation**

#### **a) Risques E&S du Programme**

L'ESSA a conclu que les risques E&S associés à la mise en œuvre du programme sont substantiels. Ils sont liés aux impacts potentiels des travaux et des réformes à financer dans le cadre du PforR.

Les travaux comprennent l'augmentation de la capacité des postes HT, les nouveaux raccordements, l'hybridation des installations de production thermique existantes et l'alimentation des réseaux isolés pour desservir les zones actuellement non électrifiées, les compteurs intelligents pour les bâtiments publics et l'éclairage public, ainsi que la réhabilitation et l'extension des réseaux distribués fonctionnant à 15 kV ou à des tensions inférieures (densification) et les raccordements de service. Les travaux à exécuter sont généralement désignés sous le nom de "densification du réseau" et comprennent la construction de réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines actuellement dotées de lignes à moyenne tension (15 kV) :

- Extension des lignes aériennes de 15 kV
- Installation de transformateurs de distribution de moyenne à basse tension (15 à 0,4 KV) montés sur poteaux et de différentes capacités (15 à 400 kVA)
- Extension des lignes aériennes basse tension (0,4 kV)
- Construction de branchements basse tension pour relier les lignes basse tension aux habitations et autres bâtiments

. Il est assez courant d'utiliser les mêmes poteaux pour les deux lignes et d'y installer des transformateurs de distribution de moyenne et basse tension. Si des transformateurs de distribution de petite capacité alimentant peu de clients sont utilisés (topologie du réseau américain), les réseaux basse tension (BT) sont courts et il est économique de les construire en utilisant du câble torsadé, qui est très résistant aux événements météorologiques et aux agressions extérieures en général, tout en créant une situation moins risquée s'il tombe au sol.

La densification du réseau pourrait également inclure la construction de quelques branchements de 15 kV pour raccorder à ce niveau de moyenne tension (MT) les bâtiments des usines et autres installations ayant une forte demande d'électricité (1-3 MW), ce qui rend l'approvisionnement en BT techniquement irréalisable. Comme plusieurs appareils de ces installations (moteurs et autres) fonctionnent en BT, ces nouveaux consommateurs alimentés en MT doivent construire à l'intérieur de leurs locaux, à leurs frais, une sous-station MT/BT qui leur appartiendra, comme tout autre équipement utilisé pour leurs processus de production.

Ces travaux sont d'une ampleur faible à moyenne, ils sont spécifiques à certains sites et d'autres sont situés le long de routes existantes. Ils peuvent avoir des effets négatifs sur l'environnement, la sécurité et la santé humaine. Ces risques et impacts E&S sont probablement temporaires, réversibles et peuvent être atténués de manière prévisible.

Les risques environnementaux potentiels des travaux sont la production d'appareils électroniques et de déchets électroniques qui peuvent affecter l'environnement naturel et la santé publique. Le remplacement des poteaux d'éclairage public et l'installation de l'éclairage public peuvent impliquer une perturbation minimale du sol, y compris certains risques pour la santé et la sécurité au travail, tels que l'électrocution et les chutes de hauteur. Il y aura également des risques liés à l'acquisition d'équipements informatiques et de compteurs non économes en énergie.

Les risques et effets sociaux sont notamment les suivants : a) manque d'engagement adéquat et opportun des parties prenantes (accès à l'information publique, consultation et prise en compte des préoccupations et des griefs), en particulier pour les acteurs non gouvernementaux. Les dispositions permettant aux citoyens de faire part de leurs réactions dans la sphère publique sont très limitées et généralement formelles dans le cadre des évaluations des incidences environnementales et sociales, et les réactions des citoyens ne sont pas prises en compte ; (b) une perturbation faible mais potentielle des activités économiques causée par les travaux d'extension des réseaux distribués fonctionnant à 15 kV ou à des tensions inférieures (densification du réseau, lignes de distribution à basse tension et transformateurs de distribution à basse tension associés - généralement de petite taille, montés sur des poteaux situés le long des routes existantes, ne nécessitant pas de défrichage ni de déplacement physique), les raccordements aux services et la modernisation des sous-stations existantes (remplacement de l'équipement existant par des équipements plus performants).

L'"hybridation" des centrales thermiques présente des avantages économiques évidents, ainsi qu'une réduction de la pollution locale et des émissions de CO<sub>2</sub>. L'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque n'implique pas de travaux de construction en dehors du site de la centrale existante.

Les réformes : Bien que les réformes tarifaires qui seront financées par le programme concernent les clients MT et les grands comptes, et non les ménages, et qu'elles soient déjà en cours, l'impact cumulatif de l'augmentation progressive des tarifs pour ces catégories de clients sur une base annuelle jusqu'en 2026 peut se répercuter sur le coût de production de certains produits de grande consommation et avoir un impact négatif sur les ménages, et les groupes sociaux les plus défavorisés ou vulnérables peuvent être affectés, en particulier si cela n'est pas évalué de manière adéquate.

Avant la mise en œuvre de la première partie de la réforme, l'ARSEL, qui est l'agence de régulation, a réalisé une étude sur l'impact de la première partie des réformes tarifaires sur le prix des produits

finaux de l'industrie pour les années 2022/2023. Toutefois, certaines lacunes ont été identifiées dans cette étude. Les éléments suivants ne sont pas pris en compte : (i) l'impact cumulé des augmentations jusqu'en 2026, (ii) l'impact distributif sur les différents groupes sociaux n'est pas pris en compte. L'ESSA recommande la préparation d'une évaluation de l'impact social et sur la pauvreté (PSIA) appropriée pour guider les réformes à venir.

Cette classification des risques est également basée sur la performance en matière de sauvegarde sociale des projets mis en œuvre par le bénéficiaire (le ministère de l'énergie et des ressources en eau - MINEE). Le secteur de l'énergie représente à lui seul près de 30 % des financements de la Banque mondiale au Cameroun. Le MINEE met en œuvre plusieurs projets en partenariat avec la Banque mondiale : Projet hydroélectrique de Nachtigal (P157734) ; Projet d'assistance technique pour le développement de l'hydroélectricité sur le fleuve Sanaga (P157733) ; Projet d'accès à l'électricité en milieu rural pour les régions mal desservies (P163881) ; Projet d'interconnexion électrique Cameroun-Tchad (P168185) ; Projet de réforme et de transport de l'électricité (P152755). La performance moyenne de ces projets en matière de sauvegarde sociale au cours des deux dernières années est modérément satisfaisante. Le MINEE ne dispose d'unités environnementales et sociales dédiées.

#### **b) Risques E&S du Projet**

En ce qui concerne le Projet, le niveau de risque E&S global est substantiel comme suit :

**Le risque environnemental est modéré.** L'opération comprendra des activités d'assistance technique, la construction d'un bâtiment pour un centre de formation d'excellence ; installation de la plate-forme informatique à l'ARSEL. Les risques environnementaux potentiels de ces activités sont la génération d'appareils électroniques et de déchets électroniques qui, s'ils sont mal gérés, peuvent affecter l'environnement naturel et la santé publique. Il pourrait également y avoir des perturbations du sol, des risques pour la santé et la sécurité au travail. Il y aura également des risques liés à l'achat d'équipements informatiques non économes en énergie. Par conséquent, compte tenu du type d'activités à soutenir et de la capacité des agences d'exécution, les risques environnementaux potentiels sont évalués comme modérés.

**Le risque social est évalué modéré** Les risques sociaux comprennent (une gestion inadéquate des ressources humaines pour les travailleurs du projet, y compris potentiel Exploitation, Abus sexuels et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) dans l'environnement de travail et des communautés comprenant l'Unité de Coordination du Projet l'UCP, l'Agence de Vérification Indépendante (AVI), etc.; (b) engagement insuffisant des parties prenantes ; (c) les impacts sociaux négatifs potentiels qui pourraient résulter de la mise en œuvre des études et des plans, y compris les études de sauvegardes E&S pour les travaux, dont la mise en œuvre sera financée par le Programme ; (d) la réhabilitation du bâtiment pour le centre d'excellence, y compris les perturbations de la communauté telles que le bruit, la poussière et d'autres impacts temporaires, le cas échéant ; ; (e) le manque d'engagement des personnes vulnérables dans le processus de préparation de l'évaluation de l'impact sur la pauvreté et social qu'a l'objectif de soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires soutenues par le Programme. Bien qu'il existe des mesures bien connues pour faire face à ces impacts potentiels, le risque social est jugé modéré en raison de la mauvaise capacité de l'Emprunteur à gérer des risques similaires d'une manière conforme aux NES pertinentes.

#### **a) Mesures d'atténuation des risques E&S**

### **c.1. Plan d'action E&S du Programme**

Des mesures spécifiques sont recommandées et requises pour assurer une gestion adéquate des risques E&S envisagés dans le plan d'action E&S du programme afin d'améliorer le système de gestion des risques environnementaux et sociaux de l'Emprunteur liés aux risques et impacts E&S susmentionnés. Certaines de ces actions seront soutenues par la composante IPF TA du programme. La CEP enregistrera les preuves de conformité avec les E&S des agences d'exécution sélectionnées.

### **c.2. Gestion des risques E&S du Projet.**

L'Emprunteur préparera a) un Procédure de gestion de la main-d'œuvre qui incluent la gestion des risques AS/HS et un mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs du projet (MGPT) ; b) adoptera ce Plan de mobilisation des parties prenantes et mettra opérationnel le Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui est présenté dans ce document, et c) un étude environnemental et social et/ou un Plan de Gestion Environnemental et Social pour la construction du bâtiment pour le Centre d'Excellence.

#### **1.4. Objectif du PMPP de l'Opération (Program et Projet)**

L'objectif de ce PMPP de l'Opération est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de dissémination des informations et de réalisation des consultations, tout au long du cycle de vie de l'Opération.

Ce PMPP décrit succinctement la façon dont le GdC, à travers l'UCP de l'Opération, communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leurs avis ou déposer des plaintes concernant le Programme et le Projet.

Ce PMPP est conçu pour :

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception de l'Opération et sa performance environnementale et sociale ;
- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre de l'Opération de bien identifier ces dernières, de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par l'Opération une relation constructive;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le Programme et 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, de manière compréhensible, accessible et appropriée, l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux de l'Opération y compris sur les risques de violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuel (EAS), et harcèlement sexuel (HS) ;
- Doter les parties touchées par l'Opération des moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et au MINEE d'y répondre et de les gérer.

**Les objectives du PMPP par partie de l'Opération est :**

### **a) Objectives du PMPP par rapport au Programme**

Vue que l'Évaluation stratégique environnementale et sociale du Programme a trouvé que l'engagement des parties prenantes dans la sphère des processus publics en général et en particulier dans le secteur d'énergie, y compris l'engagement des citoyens, est limité, l'évaluation recommande de soutenir la mise en œuvre de ce PMPP pour, entre autres aspects, expliquer les changements qui se produisent dans le secteur et contribuer à une meilleure compréhension et adhésion aux réformes par les principales parties prenantes, y compris l'engagement actif des citoyens.

La législation nationale ne fait pas clairement référence à l'engagement des citoyens dans les processus publics. Les dispositions permettant aux citoyens de fournir leurs commentaires sont très limitées et généralement formelles dans le cadre de l'évaluation des impacts environnementaux et sociaux et les commentaires des citoyens ne sont pas souvent pris en compte par les agences de mise en œuvre des projets/programmes.

Les réformes dans le secteur peuvent susciter la réticence des parties prenantes, en particulier des citoyens, si leur engagement n'est pas correctement planifié et géré. Les problèmes peuvent comprendre la réduction du déficit tarifaire dans le secteur de l'électricité qui pourrait impliquer une augmentation des tarifs pour les utilisateurs finaux ; les impacts de l'augmentation ont également des impacts indirects tels que l'augmentation de la production de certains produits de base.

Également, l'Évaluation de la pauvreté et de l'impact social (Poverty and Social Impact Assessment - PSIA en anglais) à préparer devrait : contribuer à ce PMPP en fournissant une analyse qui contribuera à une évaluation de l'étendue et l'appropriation nationale des réformes et prédira comment différents intérêts sont susceptibles d'influencer le gouvernement en général, et la processus de réforme.

L'engagement des citoyens peut être encouragé par des enquêtes sur la capacité des ménages à payer leur consommation d'électricité, une consultation systématique (ou dirigée), telle que l'évaluation des bénéficiaires ; enquête de satisfaction clients/citoyens.

### **b) Objectives du PMPP par rapport au Projet**

Le présent PMPP est élaboré dans le but de d'améliorer la connaissance des parties prenantes sur le projet, de susciter l'adhésion des parties prenantes au Projet et obtenir leur participation effective à toutes les phases du cycle du projet du programme de de réforme du secteur de l'électricité. Cet engagement des parties prenantes est important pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux du Projet.

## **2) RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES A LA PREPARATION DE CE PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

Les consultations ont été menées selon un Plan de Consultations qui a été préparé par l'équipe E&S de la Banque Mondiale en collaboration avec le Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE) - la contrepartie du Programme - pour guider l'engagement des parties prenantes tout au long du cycle de vie de l'opération.

Les consultations précédentes sur les principales questions du secteur de l'énergie avant la préparation du PforR, comprennent des entretiens avec le personnel du gouvernement, les agences de régulation, et les experts du secteur. Elles comprennent notamment le premier atelier de haut niveau du secteur de l'électricité "Axes de réforme et de redressement du secteur de l'électricité 2022-2030" présidé par S.E. le Ministre Mey - Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire (MINEPAT), co-présidé par S.E. le Ministre Louis Paul MOTAZE (MINFI) et S.E. le Ministre Gaston ELOUNDOU ESSOMBA (MINEE) avec l'appui du Groupe de la Banque Mondiale qui s'est tenu le 16 septembre 2022.

Il convient également de noter que la plupart des projets d'infrastructures du Programme ont déjà fait l'objet d'au moins une consultation publique dans le cadre des études et évaluations environnementales et sociales. Les réformes visant à améliorer le secteur de l'énergie ont été largement débattues par les principaux acteurs publics, notamment les consultations qui ont abouti à la Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND 30). Au cours de ce processus, le Cameroun a fixé des objectifs importants pour le développement du secteur de l'électricité en termes de Mégawatt (MW) supplémentaires et du nombre de nouveaux raccordements pour atteindre l'accès universel à l'électricité d'ici 2035. Ces priorités ont également été reflétées dans le plan de diagnostic du secteur de l'électricité.

**Les activités antérieures de mobilisation des parties prenantes du PforR se sont déroulées comme suit :**

**Tableau 1. Activités antérieures de mobilisation des parties prenantes**

Numéro	Cadre de la consultation	Parties Prenantes Rencontrées	Date	Lieu	Points de discussion prédominants
1.	Mission d'élaboration du CGES du projet de Remise à niveau des Réseaux de Transport d'Electricité et Réforme du Secteur (PRRTERS)	Populations (344 Personnes)	Du 29 mars au 13 mai 2016		<p>Le manque de coordination inter et intra sectorielle au niveau des promoteurs de services publics à réseau, avec pour risques le démantèlement des lignes quelques années après leur construction ou dommages aux réseaux existants,</p> <p>Le manque d'un système d'information géographique approprié sur lequel repose la planification et le développement du Projet de la Société Nationale de Transport d'Electricité (SONATREL).</p> <p>Et le problème de concertation entre la SONATREL, les producteurs et les distributeurs d'électricité.</p>

Numéro	Cadre de la consultation	Parties Prenantes Rencontrées	Date	Lieu	Points de discussion prédominants
2.	Enquête Afro-baromètre	1200 camerounais adultes	Mars et mai 2018		La Fourniture fiable d'électricité et le raccordement au réseau électrique
3.	Atelier de Haut Niveau du Secteur de l'Electricité	S.E le Ministre Mey (MINEPAT), co-présidé par S.E. Le Ministre Louis Paul MOTAZE (MINFI) et S.E le Ministre Gaston ELOUNDOU ESSOMBA (MINEE) avec le soutien du Groupe de la Banque Mondiale.	16 septembre 2022	Yaoundé	Axes de réforme et de redressement du secteur de l'électricité 2022-2030
4.	Réunion de concertation sur les activités de L'Opération PforR	Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité (ARSEL)	06 février 2023	Bureau ARSEL Yaoundé	La connaissance du programme et du projet et les activités de l'ARSEL dans l'Opération PforR  Les ajustements tarifaires ;  Les risques environnementaux et Sociaux et les mesures d'atténuation ;  Comment améliorer la participation des parties prenantes ;
5.	Réunion de concertation sur les activités de l'Opération PforR	Rencontre avec la SONATREL	06 février 2023	Bureau SONATREL Yaounde	La connaissance du Programme et du projet et les activités de la SONATREL dans le l'Opération PforR ; Les risques environnementaux et Sociaux et les éventuelles mesures d'atténuation ; Comment améliorer la participation des parties prenantes
6.	Réunion de concertation sur les activités de l'Opération PforR	l'Agence d'Electrification Rurale (AER) et du Projet d'Electrification Rurale et d'Accès à l'Energie au Cameroun (PERACE)	08 février 2023	Bureau PERACE Yaoundé	La connaissance du Programme et du projet et les activités de l'AER dans l'Opération ; Les risques environnementaux et Sociaux et mesures d'atténuation ; Les activités antérieures du PERACE) qui pourraient enrichir les documents en préparation ;

Numéro	Cadre de la consultation	Parties Prenantes Rencontrées	Date	Lieu	Points de discussion prédominants
					Comment améliorer la participation des parties prenantes
7.	Réunion de concertation sur les activités de l'Opération PforR	Energie du Cameroun (ENEO)	08 février 2023	En ligne	Les informations sur le programme et le projet et les activités de l'ENEO dans l'Opération ; les attentes que MINEE et de la Banque ont envers ENEO dans le cadre l'Opération PforR ; Les risques environnementaux et Sociaux et les éventuelles mesures d'atténuation ; Comment améliorer la participation des parties prenantes ; Le mécanisme de gestion des plaintes.
8.	Réunion de concertation sur les activités de L'Opération PforR	Le Projet de Remise à niveau des Réseaux de Transport d'Electricité et Réforme du Secteur (PRRTERS)	10 février 2023	Bureau PRRTERS	Les informations sur le programme et le projet ; Sur la base de l'expérience du PRRTERS quels pourraient être les risques environnementaux et Sociaux et les éventuelles mesures d'atténuation dans activités de SONATREL dans l'Opération PforR ; Le nombre de projet du PRRTERS qui ont pour objectif d'augmenter la capacité des réseaux.

### **Consultations des parties prenantes clés du secteur de l'électricité au Cameroun relatives à l'Opération, réalisées au cours de la période du 6 au 10 février 2023.**

Ces consultations font partie du Plan de Consultation du Programme, et ont été menées par l'équipe de la Banque Mondiale avec l'appui du MINEE.

#### **Les objectifs de ces consultations étaient les suivants :**

- a) Fournir des occasions significatives d'engager les parties prenantes de l'Opération avec des informations sur la portée du Programme, le calendrier, les impacts attendus et les actions de gestion proposées.
- b) Demander des contributions des parties prenantes sur la base factuelle et les hypothèses utilisées pour préparer le rapport d'évaluation du système environnemental et social, par exemple, en ce qui concerne l'application des lois et des règlements dans la pratique.

- c) Donner l'occasion aux parties prenantes de demander des éclaircissements sur tout jugement porté par l'équipe de la Banque sur l'adéquation ou l'acceptabilité de tout aspect des effets E&S du programme ou des mesures de gestion proposées ; et
- d) Donner l'occasion aux parties prenantes de suggérer des mesures alternatives de gestion des risques et des impacts E&S, si nécessaire.

Participants à ces consultations. SONATREL, ; AER ; ENEO ; ARSEL et deux projets (PERACE et PRRTERS).

Ces participants aux consultations ont reçu des informations sur les composantes du programme et les règles de gestion environnementale et sociale. Les activités du programme sont regroupées en deux composantes, qui sont régies par des règles et procédures de gestion environnementale et sociale différentes, présentées comme suit :

- a) Les dépenses éligibles au financement par le biais du Program seront gérées par le système E&S du pays et le plan de renforcement de l'évaluation du système E&S (ESES) convenu entre le gouvernement et la Banque mondiale. Les dépenses éligibles au financement comprennent les investissements dans les infrastructures (distribution d'électricité, y compris l'extension et la réhabilitation du réseau (tensions de 30 kV et moins) et les nouveaux raccordements ; sous-stations de transmission, centrales solaires photovoltaïques pour réduire le facteur de charge des centrales thermiques existantes ; compteurs intelligents et efficacité énergétique pour les bâtiments publics et l'éclairage public ; déficit/compensation tarifaire ; etc.
- b) Le Projet. L'assistance technique et le soutien à l'unité de coordination du projet seront gérés par le cadre environnemental et social de la Banque mondiale, y compris les études et les plans et les plans environnementaux et sociaux, qui soutiendront la mise en œuvre des dépenses qui sont admissibles.

**Résultats des consultations.** Les six entités consultées ont exprimé leur fort soutien au programme. Elles ont énuméré les impacts positifs économiques, environnementaux et sociaux qui seraient générés par le programme, notamment la création d'activités génératrices de revenus dans les zones rurales, la réduction des émissions de gaz, l'amélioration des politiques dans le secteur de l'électricité, le développement, etc.

**D'autres points essentiels sont :**

- **L'engagement des parties prenantes** nécessite l'adoption d'une bonne stratégie de communication, y compris une meilleure diffusion des informations pertinentes ; la communication sur les aspects ES doit être améliorée, les entreprises répondent à peine aux demandes de l'organisme de régulation ; il faut un mécanisme pour que le retour d'information des clients soit pris en compte dans les termes de référence, les études et les plans sont effectivement pris en compte ; il est nécessaire de sensibiliser sur l'importance de la surveillance des actifs communautaires et autres.

- **Arrangement institutionnel** pour la gestion ES, il est recommandé d'obtenir la non-objection du MINEE et de l'ARSEL avant celle de la Banque mondiale ; il est souhaitable de désigner un point focal ES unique pour le programme, qui sera responsable de la communication des informations, de

la convocation des réunions, etc. ; il est également nécessaire de désigner un organisme unique chargé de la gestion des déchets du programme ; il faut également s'assurer de l'appropriation effective des aspects ES par les parties prenantes et d'y prêter plus d'attention lors de la préparation des projets en général et de s'assurer de la complétion des plans d'investissement avant la validation de ceux-ci en particulier sur le volet coûts des aspects environnementaux et sociaux.

- **D'autres points ont été soulevés**, notamment une meilleure compréhension de la conception du Programme, des Indicateurs de lien de décaissement (Disbursement Link Indicators –DLI) et de ce qui concerne chacune des agences impliquées ; les risques climatiques entraînant la déstabilisation des réseaux à cause des inondations (dans le Nord par exemple) ; la nécessité d'établir des accords avec la police pour la surveillance des ouvrages ; la nécessité de mettre en place des stratégies pour éviter les agressions des agents sur le terrain lors de l'installation des compteurs ; déplacement involontaire, répercussions en cascade et impact négatif sur les personnes les plus vulnérables, production de déchets électroniques, perturbation minimale du sol, pollution du milieu naturel et risques pour la santé publique, risques hydrologiques, risques climatiques, etc.

**Les actions convenues comme prochaines étapes de la consultation comprennent : un atelier de restitution avant la fin du mois de février 2023, le partage des documents du projet, y compris l'ESES et le PMPP.**

**Un atelier de restitution du rapport d'évaluation des systèmes E&S nationaux effectués par la Banque, ainsi que le plan d'engagement des parties prenantes s'est tenu le 03 Mai 2023 à Yaounde. Cet atelier a connu la participation de 45 parties prenantes issues dans différentes administrations concernées, des agences d'exécution, des opérateurs dans le secteur de l'Energie, ARSEL, ENEO, etc.**

**L'objectif était de rendre public des deux rapports et recueillir l'avis des participants. Les contributions des parties prenantes, ont été prises en comptes dans la présente version du rapport.**

### **3) IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES**

Le processus d'analyse des parties prenantes permet d'identifier les parties touchées, les parties prenantes intéressés et les groupes vulnérables de l'Opération.

#### **3.1. Définition des Parties Prenantes**

En référence aux définitions de la NES10, le terme « parties prenantes » désigne les individus ou les groupes qui :

- a) Sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet)

Cette expression désigne les individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet qui sont ou pourraient être affectés directement par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements provoqués par

le projet, et qui doivent être associés étroitement à la détermination des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la définition des mesures d'atténuation et de gestion connexes ;

b) Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées)

Cette expression désigne tout individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque

Dans tous les cas, pour les deux catégories de parties prenantes ci-dessus, il convient de porter une attention particulière à celles qui pourraient être défavorisées ou vulnérables<sup>2</sup>.

### 3.2. Parties prenantes touchées

Les parties touchées comprennent les ménages, les petites et moyennes entreprises (PME), les Institutions du secteur de l'électricité et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs des modifications dans le secteur de l'électricité. Ces parties touchées pourraient comprendre.

Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

- Les ménages notamment les utilisateurs de l'énergie électrique et ceux n'ayant pas encore l'électricité
- Les industries et les PME
- Le personnel du secteur de l'électricité ;
- Des populations bénéficiaires d'opportunité de prestation dans le cadre des activités du PforR et du projet d'AT
- MINEE (ministère de l'Eau et de l'énergie) qui est le Maître d'ouvrage ;
- MINFI (ministère des finances)
- L'unité de coordination du projet ;
- Comité de Pilotage Interministériel chargé de la mise en œuvre du PforR ;
- SONATREL (Société Nationale de Transport de l'Electricité) ;
- ARSEL (Agence de Régulation du Secteur de l'électricité) ;
- EDC (Electricity Development Corporation) ;
- ENEO (Energy of Cameroun) ;
- Fonds de Développement du secteur de l'électricité ;
- AER (agence d'électrification Rurale)
- Autres.

### 3.3. Autres parties concernées

---

<sup>2</sup> Selon la NES1, l'expression « défavorisée » ou « vulnérable » désigne des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages dudit 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, de ce fait, peuvent exiger des mesures et/ou une assistance spécifique.

Les parties prenantes concernées par l'Opération désignent tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le programme et/ou 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 :

- ;
- MINEPAT
- MINDCAF (Ministère des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières) ;
- MINAS (Ministère des Affaires Sociales), plus précisément la Brigade Nationale de la Conformité Sociale des Projets (BNCSP) ;
- MINEPDED (Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et du Développement durable) ;
- MINDEVEL (Ministère de la Décentralisation et du Développement Local)
- MINDEF (Ministère de la Défense)
- Les entrepreneurs, prestataires de services
- Les agents des services d'administration en charge du contrôle et de la certification des actions environnementales et sociales en rapport avec les domaines d'intervention du programme ;
- Les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris la presse écrite et audiovisuelle locale, régionale et nationale, les entités numériques ou basées sur l'internet, ainsi que leurs associations
- Les organisations de la société civile :
  - Association des Consommateurs de l'Eau et de l'Energie (ASCEEL)-le Président de cette Association est le Président du pôle Association à l'ARSEL
  - L'association Camerounaise des consommateurs d'Energie, de l'eau autres consommations diverses, Protection de l'Environnement -ACCEAPE).
  - Association OKANI (défense de droits des peuples autochtones)
  - Le GICAM est le représentant du secteur privé auprès des pouvoirs publics sur des sujets économiques majeurs.
  - Les organisations communautaires de base notamment les organisations Impliquées dans les activités de gestion ou de prise en charge du volet sensibilisation et Mobilisation communautaire, de gestion des plaintes et d'accompagnement des personnes affectées ;

### **3.4. Groupes Vulnérables**

Les groupes vulnérables dans l'Opération sont principalement des individus ou groupes d'individus qui peuvent être impactés ou lésés d'une manière disproportionnée par le programme, en comparaison à d'autres groupes en raison de leur statut de vulnérable, et qui peuvent avoir besoin d'efforts et de méthodes de mobilisation particuliers pour garantir leur représentation égale dans la consultation et le processus décisionnel liés au programme de réforme de l'électricité. Ce sont plus particulièrement :

- Les Peuples Autochtones (Baka, Bakola, Bagyéli, Bedzang)
- Les femmes chefs des ménages
- Les femmes qui recherchent un emploi dans le secteur de l'énergie
- Les personnes handicapées
- Les réfugiés

- Les personnes déplacées internes et les retournés
- Les personnes âgées et démunies vivant seules
- Les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre VBG/EAS/HS dont l'accès au Service énergétique et autres bénéfiques du programme peuvent être entravé.
- Les jeunes chômeurs

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le programme seront confirmés et consultés à l'aide de moyens dédiés, s'il y a lieu. Les sections qui suivent comportent une description des méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

### **3.5. Analyse des parties prenantes**

L'analyse des parties prenantes permet de maximiser la contribution des parties prenantes qui sont favorables à l'Opération et de minimiser les risques posés par celles dont les intérêts et les motivations ne correspondent pas toujours aux objectifs et activités de la dite Opération :

**Pour la mobilisation des parties prenantes, l'Opération appliquera les principes suivants :**

- Approche axée sur la transparence et le cycle de vie : des consultations publiques seront organisées tout au long de la durée de vie de l'Opération PforR et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation;
- Participation et avis en toute connaissance de cause : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés : une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les filles, les personnes en situation de handicap, les Populations autochtones (PA), les déplacés internes, les réfugiés et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.
- Flexibilité : si les mesures de distanciation sociale liées à la Covid-19 limitent le recours aux formes traditionnelles de mobilisation, la méthodologie retenue devrait être révisée pour prendre en compte d'autres techniques, y compris les différentes formes de communication par internet.

### **Synthèse des besoins des parties prenantes**

Le tableau ci-après présente une synthèse des besoins des parties prenantes de l'Opération PforR désagrégé par groupe, à savoir parties prenantes touchées et autres parties prenantes concernées. Une attention particulière est accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein de chacun des groupes de parties prenantes.

### **Tableau 2. Synthèse des besoins des parties prenantes**

Localisation	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)
<b>Partie prenantes touchées</b>					
Dix régions du Cameroun	Les ménages notamment les utilisateurs de l'énergie électrique et ceux n'ayant pas encore l'électricité		Français, anglais et langues locales	Téléphone Communication via les leaders communautaires	Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre Réunions en dehors des heures de travail Des lieux proches de leurs résidences
Dix régions du Cameroun	Les industries et les PME		Français, anglais et langues locales	Courriel Téléphone Lettre Email Communiqué	Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre Réunions en dehors des heures de travail Des lieux proches de leurs résidences
Dix régions du Cameroun	Le personnel du secteur de l'électricité ;		Français, anglais et langues locales	Courriel Téléphone Lettres administratives Communiqué	Frais de transport Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	Comité de Pilotage Interministériel chargé de la mise en œuvre de toute l'Opération PforR	Coordination au niveau politique  Fournir des orientations à l'UCP	Français, anglais et langues locales	Courriel Téléphones Lettres administratives Internet Fax Communiqué Zoom / Teams, autres	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Représentation dans les dix régions du Cameroun	MINEE	Maître d'ouvrage en charge de l'Opération PforR .  Responsabilité d'exécution, y compris fiduciaire et E&S.	Français, anglais	Courriel Téléphones Internet, Fax, communiqué, lettre administratives Zoom / Teams, autres	Réunions à leurs lieux et heures de travail Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre

Localisation	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)
		Soutien aux entités locales et aux parties prenantes.			
Dans les dix régions du Cameroun	SONATREL ARSEL EDC ENEO AER Etc.	Agences de mise en œuvre de l'Opération PforR Acteurs clés du secteur de l'énergie au Cameroun	Français, Anglais	Courriel Téléphones Télévision, affiches, Radio' presse écrite internet, Fax, communiqué, lettres administratives Zoom / Teams, autres	Réunions à leurs lieux et heures de travail Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre
Dans les dix régions du Cameroun	Industries et PME	A cause du mauvais approvisionnement du réseau électrique, un nombre important d'industries et de PME dépendent principalement des générateurs thermiques pour faire fonctionner leurs entreprises  Dépendance des industries et des PME à l'égard des générateurs diesel coûteux, ce qui contribue à des coûts de production élevés.	Français, Anglais, Langue locale et autres langues étrangères pour certains	Courriel Téléphones Télévision, réseaux sociaux, affiches, Radio' presse écrite WhatsApp, Teams, zoom , Fax, communiqué, lettre administratives Zoom / Teams, autres	Réunions à leurs lieux et heures de travail

**Partie prenantes Intéressées**

Localisation	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)
Yaoundé	MINFI	Responsable de l'élaboration du budget de l'Etat et de la mise en œuvre des mesures du gouvernement relatives à la gestion des finances et de la masse monétaire du pays	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, communiqué	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	MINEPAT	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique économique de la Nation, de la planification ainsi que de l'aménagement du Territoire.	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, communiqué	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	MINAS/ la Brigade Nationale de la Conformité Sociale des Projets (BNCSP)	Responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre de la politique gouvernementale en matière de prévention, d'assistance et de protection des personnes socialement vulnérables, dispose des bases de données sur la situation des personnes vulnérables, mène des activités en faveur des personnes vulnérables	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, communiqué	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	MINDEF	Responsable de l'élaboration et de la mise en	Langues officielles (Français et	Lettre administrative, courriel, Internet,	Réunions à leurs lieux et heures de travail

Localisation	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)
		œuvre des mesures du gouvernement en matière de maintien de la sécurité des personnes et des biens et de la préservation de l'intégrité du territoire	Anglais	Fax, téléphone, communiqué	
Yaoundé	MINEPDED	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière d'environnement et de protection de la nature dans une perspective de développement durable.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, communiqué	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	MINCAF	Responsable de l'élaboration des textes législatifs et réglementaires relatifs aux secteurs domaniaux, cadastraux et fonciers. de la gestion des domaines public et privé de l'Etat Et assure la gestion des bâtiments administratifs de l'Etat	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, ,	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Yaoundé	MINDDEVEL	Responsable de l'élaboration, du suivi, de la mise en œuvre et de	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Courriel, Internet, Fax, téléphone,	Réunions à leurs lieux et heures de travail

Localisation	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)
		l'évaluation de la politique du Gouvernement en matière de développement local et de décentralisation ainsi que de la promotion du développement local			
Dans les dix régions du Cameroun	Délégations régionales et départementales	les Délégations Régionales sont chargées de : (i) l'animation, la coordination, le contrôle et l'évaluation à l'échelle de la Région des activités de l'ensemble des services du Ministère, (ii) la gestion de l'ensemble des délégués aux services régionaux, (iii) la gestion de l'ensemble du personnel de la délégation, (iv) la promotion des activités relevant de leur sous-secteur dans la région, et (v) de l'animation et de l'évaluation des services d'appui technique.	Langues officielles (Français et Anglais) et langues locales si nécessaire	Lettre administrative, courriel, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision,	Réunions à leurs lieux et heures de travail Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre
Dans les dix régions du Cameroun	Collectivités territoriales décentralisées	Les missions des communes et régions sont précisées dans la Loi N°2019/024 du 12	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio communautaire, télévision,	Réunions à leurs lieux et heures de travail Réunions à leurs lieux et heures de travail Réunions à leurs lieux et heures de travail

Localisation	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)
		décembre 2019 et portent sur le développement local et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des habitants. Les communes exercent certaines compétences qui leur ont été transférées par les ministères. Et les Régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest bénéficient d'un statut spécial fondé sur leur spécificité linguistique et leur héritage historique		réunions de coordination mensuelles, réunions hebdomadaires, utilisation des réseaux sociaux	Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre
Dans les dix régions du Cameroun	Chefs traditionnels	Ils sont responsables de la gestion des conflits, des plaintes et de la mobilisation des communautés pour les activités. Ils vont défendre les intérêts de la communauté dans l'Opération PforR	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre Télévision, radio communautaire	Réunions à leurs lieux et heures de travail Frais de transport si la consultation impliquera le transport d'une ville à l'autre
Dans les dix régions du Cameroun	Organisations de la société civile et Organisations	Elles accompagnent les parties prenantes	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, presse écrite, Internet,	Réunions à leurs lieux et heures de travail

Localisation	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)
	non gouvernementales (ONG)	particulièrement ménages, les consommateurs d'électricité, les PME peuples autochtones et populations vulnérables dans les activités, elle facilite les interventions au niveau local.	Langues Locales	téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire	
Dans les dix régions du Cameroun	Leaders d'opinion (élus locaux, religieux,	Ils assurent l'adoption des cadres légaux adéquats, la vérification de la contribution à l'économie et au développement local ;  Ils apportent un appui à la mobilisation et l'engagement, l'accompagnement, la sensibilisation des populations	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, Leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées
Dans les dix régions du Cameroun	Médias	Diffusion d'informations sur les activités de l'Opération PforR et sensibilisation des populations.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettres d'invitations, Appel à couverture médiatique du projet.	Réunions à leurs lieux et heures de travail
Dans les dix régions du Cameroun	Prestataires et fournisseurs de services		Langues officielles (Français et Anglais) et langues locales si nécessaire	Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire.	Réunions à leurs lieux et heures de travail
<b>Individus ou Groupes Vulnérables</b>					

Localisation	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)
Centre, Sud, Est	Les peuples autochtones (PA) (Bagyéli, Bakola, Bedzang et les Baka.)	Segments les plus marginalisés économiquement et les plus vulnérables de la population, Absence d'accès à l'énergie électrique pour certains ; Faible consultation et implication dans la prise des décisions sur les questions qui les concernent ou peuvent les affecter.  Personnes ayant des moyens de transport limités pour participer aux réunions,	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	A travers les OSC Lettre administrative, presse écrite, téléphone ; affiches, radios communautaires, boîte à images Leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés, les assemblées villageoises.	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées pour les PA ; Reconnaître, respecter et préserver la culture les connaissances et les pratiques des Peuples autochtones ; mener de réelles consultations et sensibilisations tout au long du cycle de vie du programme et du projet pour encourager une adhésion locale en nouant et en maintenant une relation durable avec les PA
Dans les dix régions du Cameroun	Les femmes (jeunes filles, femmes cheffes de ménage etc.)	Généralement défavorisées. Victime d'Abus (physiques, sexuels, émotionnels ou psychologiques)  Très faible représentativité dans le secteur de l'énergie au Cameroun	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales.	Magazines, Télévision, Brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radio Communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées
Dans les dix régions du Cameroun	Les personnes handicapées	Mobilité réduite ; subissent une pression sociale élevée, faible moyen	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, télévision, Brochures, rapports, sites web, journées	Développer des programmes adaptés aux attentes des personnes vivant avec un handicap. Engager des services de

Localisation	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)
		financier, absence de moyen financiers, Faible représentativité dans le secteur de l'énergie		portes ouvertes, affichages, radio Communiqués de presse, conférences de presse, publicité	traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées
Dans les dix régions du Cameroun	Les personnes âgées et démunies vivant seules	Négligence (physique, médicale, émotionnelle etc.), déplacement difficile, dépendantes des personnes actives pour survivre, accessibilité à l'information limitée,	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, télévision brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radio Communiqués de presse, conférences de presse, publicité	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées
Dans les dix régions du Cameroun	Jeunes désœuvrés	Ils sont surtout butés au manque de ressources financières pour payer les factures d'électricités et autres factures	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, Télévision Brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radio Communiqués de presse, conférences de presse, publicité Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, twitter etc.)	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées
Dans les dix régions du Cameroun	Les personnes déplacées par les conflits (Réfugiés et Déplacés Internes)	Difficiles à mobiliser, Difficulté de déplacement, faibles moyens financiers, barrières culturelles et linguistiques, situation sociale précaire.	Langues officielles (Français, anglais) Langues locales	Presse écrite, Internet, téléphone, radios communautaires, réseaux sociaux, affiches, Leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés, assemblées villageoises.	Engager des services de traduction dans leurs langues ; choix de lieux de réunions accessibles et sécurisés ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées ; utiliser autant que

Localisation	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)
					possible les moyens technologiques

#### 4) PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

##### 4.1. Objectif du PMMP

La mobilisation des parties prenantes diffère d'un acteur à un autre et, cela, en fonction de nombreux facteurs. On cite, entre autres, parmi ces facteurs, le niveau d'implication, l'éloignement géographique, l'enclavement, les capacités techniques et technologiques, etc. La culture peut également influencer l'engagement de certaines parties prenantes.

**Les principaux objectifs de mobilisation des parties prenantes de l'Opération sont les suivants:**

- Identifier toutes les parties prenantes ;
- Obtenir la participation et la collaboration de ces parties prenantes ;
- Partager l'information et dialoguer sur le programme et le projet, leurs impacts et leurs bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et l'Opération PforR;
- Bien guider la conception et la mise en œuvre du PforR et du Projet d'Assistance Technique et diminuer les risques environnementaux, sociaux et budgétaires ;
- Répondre aux besoins, préoccupations et attentes des parties prenantes ;
- Documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ;
- Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- Assurer un processus dans le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, et que des processus supplémentaires soient ajoutés au besoin pour les groupes vulnérables ou marginalisés.

## 4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

La notification et la diffusion de l'information seront faites en fonction des catégories des parties prenantes, ils utiliseront des canaux de communication différents à savoir des lettres d'informations qui seront adressées aux administrations et partenaires techniques et financiers jusqu'aux médias de masse tel que FM94, CRTV etc. Des affiches imagées seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous publics de l'Opération PforR. En plus des radios communautaires, les leaders communautaires, religieux et politiques seront également mis à contribution, surtout en faveur des groupes vulnérables.

**Tableau 3 Stratégie pour la diffusion de l'information dans le cadre de l'Opération**

Phase de l'Opération PforR	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
<b>Phase de démarrage</b>	<p>Description de l'Opération;</p> <p>Description des Enjeux environnementaux et sociaux;</p> <p>Mesures d'atténuation et de mitigation ;</p> <p>Préparation, des instruments de sauvegarde : ESES, PMPP , PEES, PGMO, Plan d'action VBG/EAS/HS) et résultats attendus ,</p> <p>Mesures spéciales D'accompagnement des personnes et groupes vulnérables.</p>	<p>Courriel ;</p> <p>Téléphone ;</p> <p>Réunion de préparation et communication sur le projet ;</p> <p>Consultations publiques ;</p> <p>Lettre d'information ;</p> <p>Diffusion des documents sur les sites officiels du MINEE et de la BM ;</p> <p>Atelier de restitution des documents cadres ;</p> <p>Mission de sensibilisation sur le terrain ( utilisation des affiches imagées etc.) ;</p> <p>Vidéo-conférence ;</p> <p>Réunions avec les groupes ciblés.</p>	<p>Premier trimestre</p> <p>Durant la préparation de l'Opération PforR</p>	<p>Administrations sectorielles centrales, concernées</p> <p>UCP</p> <p>Partenaires Techniques et Financiers ;</p> <p>Services déconcentrés et décentralisés ;</p> <p>ONG et OSC ;</p> <p>Leaders communautaires et religieux ;</p> <p>Représentants des femmes des jeunes, les populations autochtones, des handicapés et personnes âgées</p>	<p>80% du territoire national</p>	<p>MINEE</p> <p>UCP</p>

Phase de l'Opération PforR	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		Etc,				
<b>Phase de Mise en œuvre</b>	<p>Sensibilisation sur les Activités de l'Opération PforR et programmation ;</p> <p>DLI ;</p> <p>Types d'acteurs ciblés et critères de sélection ;</p> <p>Obligations et engagements de collaboration dans la mise en œuvre et le suivi ;</p> <p>Existence d'un MGP ;</p> <p>Existence d'un Plan de communication ;</p> <p>Gestion des accidents et incidents de travail ;</p> <p>Codes de bonne conduite ;</p> <p>Information sur la gestion des risques de VBG/EAS/HS au sein du programme et du projet</p>	<p>Annonces dans les radios nationales, rurales et communautaires comme par exemple la (FM94 etc.) ;</p> <p>Annonce à la télévision Nationale (CRTV) ;</p> <p>Ateliers/réunions ;</p> <p>Lettres d'informations ;</p> <p>Publication à travers les médias et sur le site internet du gouvernement ;</p> <p>Diffusion de l'information à travers les leaders communautaires et religieux ;</p> <p>Campagnes de sensibilisation ;</p> <p>Signature des codes de bonne conduite par le personnel de l'UCP et les travailleurs des sous-traitants et tout le</p>	Pendant la durée de la mise en œuvre du projet	<p>Personnes affectées par l'Opération PforR ;</p> <p>Les prestataires de mise en œuvre de l'Opération PforR ;</p> <p>Les travailleurs /Personnel ;</p> <p>Administrations sectorielles centrales, concernées ;</p> <p>UCP ;</p> <p>Partenaires Techniques et Financiers ;</p> <p>Services déconcentrés et décentralisés ;</p> <p>ONG et société civile ;</p> <p>Leaders communautaires et religieux ;</p> <p>Représentants des femmes des jeunes, les populations autochtones, des handicapés ;</p> <p>Personnes vulnérables;</p>	100% des parties prenantes à travers la radio FM94 et Télévision CRTV	<p>UCP ;</p> <p>Administrations sectorielles concernées ;</p> <p>ONG et OSC</p>

Phase de l'Opération PforR	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>et prise en charge des survivant(es) ;</li> <li>Renforcement des capacités ;</li> <li>Recrutement des femmes dans le secteur Energie ;</li> <li>Procédures de gestion de la main-d'œuvre ;</li> <li>gestes barrières anti COVID-19 pendant les consultations et les réunions de sensibilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>personnel impliqué dans le programme et le projet</li> <li>Etc.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>et PA</li> </ul>		
Suivi et Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs de mise en œuvre ;</li> <li>DLI ;</li> <li>Indicateurs de résultats ;</li> <li>Rôles des acteurs dans collecte données ;</li> <li>Période de collecte des données ;</li> <li>Source de vérification des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mail ;</li> <li>Téléphone ;</li> <li>Réunion sur site ;</li> <li>Diffusion des documents ;</li> <li>Formation Réunion UCP ;</li> <li>Etc.</li> </ul>	Pendant la durée de la mise en œuvre du projet et la clôture du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrations sectorielles centrales concernées ;</li> <li>UCP ;</li> <li>Partenaires Techniques et Financiers</li> </ul>	100% des parties prenantes concernées par la mise en œuvre des activités du PforR et le projet d'AT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spécialiste Suivi-Evaluation ;</li> <li>UCP et</li> <li>Banque mondiale</li> </ul>

### 4.3. Stratégie proposée pour les consultations

Diverses techniques d'engagement seront utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, par exemple : rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au programme et au projet. En fonction du public visé, de la

culture et de l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes, les méthodes suivantes pourront être utilisées :

- Entretiens avec les différents acteurs du secteur de l'énergie et organisations concernées ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le programme et par le projet ;
- Réunions publiques ou communautaires, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis seront régulièrement organisés à l'intention des acteurs les plus éloignés, y compris les groupes vulnérables qui devraient être réunis de façon indépendante et dans des espaces sûrs et confidentiels ;
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.
- Lors du choix d'une technique de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation.

Les techniques qui seront utilisées dans le cadre de l'Opération PforR de réforme du secteur de l'électricité sont présentées dans le tableau ci-après :

**Tableau 4: Stratégie proposée pour les consultations**

Phase du Projet	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : Lieux et dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Phase de préparation de l'Opération PforR</b>					
Préparation des documents cadres (ESES ;PMPP ;PGMO)	Informations sur le Projet, ses Composantes, les activités  Impacts ES possibles Et mesures prévues  Méthodes d'information Appropriées selon le cas  Attentes des suggestions des parties prenantes	Réunions formelles (Présentielle ou virtuelle)	Dans les locaux du MINEE ou à la Banque Mondiale	Les Sectoriels  Les acteurs clés du secteur de l'énergie électrique	MINEE  UCP

Phase du Projet	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : Lieux et dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Diffusion des documents cadres (ESES ; PMPP ; PGMO etc.)	Présentation publique des Documents de sauvegarde de l'Opération PforR  Publication sur le site Web du MINEE et sur le site Web de la Banque	Réunions publiques de restitution,  Brochures,  Affiches,  Publication dans le site Web, page Facebook,	Après la Validation des Documents par le GdC (UCP ...) et la Banque Mondiale.	Toutes les parties prenantes à l'échelle Locale (touchées et concernées)	UCP
<b>Phase de Mise en œuvre de l'Opération PforR</b>					
<p>Activité du PforR :</p> <p>Investissements dans les infrastructures de distribution d'électricité, y compris l'extension, la réhabilitation et le renforcement du réseau et les nouveaux raccordements</p> <p>Achat et l'installation des compteurs</p> <p>Investissements dans des centrales solaires photovoltaïques (hybridation) pour réduire le facteur de charge des centrales thermiques existantes Etc.</p> <p>Composante IPF :</p> <p>L'incorporation par le régulateur sectoriel ARSEL d'une plateforme informatique</p> <p>Les services de l'Agence Indépendante de Vérification (AVI) pour vérifier la réalisation des résultats des indicateurs de</p>	<p>Intégration de la protection de l'environnement dans le secteur de l'électricité</p> <p>La mise en œuvre des activités du PforR et le projet d'AT</p> <p>Renforcement des capacités de l'UCP sur l'élaboration des instruments de sauvegardes E&amp;S,</p>	Médias et sur le site internet du gouvernement	Tout au long du cycle de vie du Projet	Toutes les Parties prenantes	<p>UGP</p> <p>Administrations sectorielles concernées par les domaines d'interventions</p> <p>ONG et OSC</p>

Phase du Projet	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : Lieux et dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
décaissement Etc.					
Gestion des Plaintes : cas général	Information sur le MGP et les thématiques de VBG/EAS/HS	Atelier de formation sur le MGP Réunion d'information publique Émissions radio (au plan local) Focus groups Sensibilisation sur les VBG/EAS/HS	Avant le Démarrage des activités dans la zone considérée	CTD Communautés locales Entreprises de travaux Fournisseurs de biens et services Travailleurs.	UCP
Gestion des plaintes : cas des travailleurs du projet	Information sur le MGP prévu dans le PGMO Signature des codes de bonne conduite	Avant et après la signature de contrat de travail Durant les réunions de chantier	Lors de la négociation ou entretien d'embauche Au démarrage du chantier considéré	Responsable administratif du programme et du projet Directeur de chantier Travailleurs du projet	UCP Prestataire
Suivi des plaintes et des doléances	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	Réunions techniques Correspondance directe	Tous les mois dans la Commune concernée	UCP Commune	UCP CTD
<b>Suivi et Evaluation de l'Opération PforR</b>					
Evaluation globale à mi-parcours et Evaluation Finale	Indicateurs de suivi et résultats Obtenus	Réunions de consultations individuelles des acteurs de mise en œuvre Enquête auprès des Bénéficiaires et personnes vulnérables	A mi-parcours et à la fin du projet	Toutes les Parties prenantes	UCP

Phase du Projet	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : Lieux et dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités

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

Les consultations avec les communautés seront organisées sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes de mobilité réduites, les populations autochtones ; les déplacés internes et les autres personnes vulnérables, comme soit pertinent pour chaque activité d'engagement. Si nécessaire, une assistance logistique sera fournie aux représentants des régions éloignées, aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par l'Opération PforR .

Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet à l'UCP de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérés ci-dessous :

- Etant donné que l'opération couvre une vaste zone géographique avec des parties prenantes de différents endroits, les consultations devront avoir lieu à plusieurs endroits pour assurer la participation du plus grand nombre de personnes possible ;
- Mettre en place une base de données des groupes vulnérables et des réseaux de communication spécifique par groupes vulnérables (femmes, handicapés, populations locales, etc.) pour faciliter la communication entre les groupes et avec le projet ;
- Impliquer les Organisations de la société civile et les ONG qui œuvrent pour les personnes vulnérables dans la zone de l'opération ;
- Identifier les autres initiatives en cours avec les groupes vulnérables et mettre en place des cadres de collaboration pour une communication efficace ;
- Identifier et mettre en place des cadres de collaboration avec les leaders communautaires, religieux et autres influenceurs locaux/communautaires pour faciliter les échanges, servir d'intermédiaires et même de traducteurs locaux en cas de nécessité ;
- Utiliser les langues locales pour faciliter le dialogue et la sensibilisation ;

- Prendre en compte les barrières culturelles locales et les représentations sociales en s'adaptant aux us et coutumes locales lors des consultations ;
- Planifier conjointement les activités en tenant compte de leurs disponibilités et occupations ;
- Renforcer les capacités des groupes sur certains aspects spécifiques pouvant faciliter la compréhension, l'implication dans la mise en œuvre et le suivi du projet par les groupes vulnérables ;
- Organiser des réunions ciblées pour les différentes catégories de groupes vulnérables.

#### 4.5. Calendrier du PMPP

Ce PMPP a démarré avant la préparation de l'Opération. Sa mise en œuvre continuera jusqu'à la fin de vie de l'Opération. Les périodes d'interventions prendront en compte les cérémonies culturelles locales, les calendriers scolaires ainsi que les propositions de dates des parties prenantes. Toutefois, le calendrier final devra être disponible au moins 03 mois avant le début de l'activité.

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau suivant présente le calendrier conçu pour lancer une réelle dynamique d'échanges permanents entre l'Opération et les parties prenantes.

**Tableau 5 Calendrier des diverses activités du PMPP**

Actions	Parties Prenantes ciblées	Calendrier	Responsable
Pre-identification des Parties prenantes	Cadre Supérieur du MINEE et Spécialiste en Energie a la BM	Pendant la préparation de l'Opération PforR	MINEE et BM
Préparation du PMPP	Consultant en charge de l'élaboration du document Expert Social MINEE Les autres parties prenantes	Pendant la préparation de l'Opération PforR Programme	MINEE
Mise en Œuvre du PMPP	Toutes les Parties prenantes	Pendant la mise en œuvre de l'Opération PforR	UCP, Comité de Pilotage, MINEE
Mise à jour du PMPP	Toutes les Parties prenantes	Pendant la mise en œuvre de l'Opération PforR si nécessaire	UCP

<b>Actions</b>	<b>Parties Prenantes ciblées</b>	<b>Calendrier</b>	<b>Responsable</b>
Evaluation à Mi-parcours	Toutes les Parties prenantes	A mi-parcours	UCP /BM
Evaluation finale	Toutes les Parties prenantes	A la fin du programme et du projet	UCP /BM

#### **4.6. Examen des commentaires**

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, les Spécialistes en sauvegardes sociale, en sauvegardes environnementale et VBG de l'Unité coordination du programme seront chargés d'examiner régulièrement et de prendre en compte les commentaires provenant des parties prenantes. Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés.

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel électronique, courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UCP. Les feedbacks compilés par le personnel dédié de l'Opération PforR seront partagés avec le Coordonnateur pour une prise en charge, au besoin.

Le cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

### **5) PHASES ULTERIEURES DE L'OPÉRATION**

Tel qu'il est stipulé dans la NES 10, le l'Opération PforR est tenu d'informer, pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible à toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un Mécanisme de gestion des plaintes. Les rapports produits par l'UCP seront diffusés à travers le site Internet ou sur la page Facebook du Projet.

Au fur et à mesure que l'Opération PforR sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Programme et du Projet par la stratégie de la redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes.

## 6) RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR L'EXECUTION DES ACTIVITES D'ENGAGEMENT ET PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le MINEE à travers l'unité de coordination du programme sera responsable des activités de mobilisation des parties prenantes.

### 6.1. Budget estimatif du PMPP

L'engagement des parties prenantes exige des ressources adéquates pour atteindre les objectifs et réaliser les activités du PMPP. La mise en œuvre du PMPP va mobiliser environ un budget estimatif de 250 000 000 FCFA, comme l'indique le tableau ci-après. Ce budget sera confirmé lors de l'évaluation de l'Opération par la Banque mondiale

**Tableau 6: Budget estimatif du PMPP**

Rubrique	Activités	Unité/Nombre	Responsable	Coûts Unitaires en FCFA	Coûts Total en FCFA
Divulgateion du PMPP	Atelier de restitution et d'appropriation du PMPP	1	UCP	6 000 000	6 000 000
Réunions de consultations publiques	Location lieux, impressions, cahiers, collation, rafraîchissements, etc.)	1	UCP	5 000 000	5 000 000
Renforcement des capacités en engagement des parties prenantes	Formation et renforcement des capacités de l' UCP et des sectoriels et	6	UCP	2 000 000	12 000 000
Médias	Publicité dans le journal/radio/TV et la Presse écrite				PM
Elaboration et Mise en œuvre du plan de communication	Conception des supports de communication et de sensibilisation	1	UCP	5 000 000	5 000 000
Accessibilité du PMPP	Renforcement de la plateforme (site Web interactif, pages Facebook, Twitter)	1	UCP et Consultant en charge de cette activité	5 000 000	5 000 000

Rubrique	Activités	Unité/Nombre	Responsable	Coûts Unitaires en FCFA	Coûts Total en FCFA
Suivi évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP		UCP	4 000 000	4 000 000
Personnel	Prise en charge du chargé de la Mobilisation des parties prenantes au sein de l'UCP		UCP	Salaire de l'Expert Social	Salaire de l'Expert Social
TOTAL					250 000 000

## 6.2. Fonctions de gestion et responsabilités

La mise en œuvre de PMPP exige la désignation du personnel qui assumera les responsabilités de mise en œuvre et de gestion du Plan. L'unité de mise en œuvre du programme sera tenue pour responsable de la mise en œuvre de la mobilisation des parties prenantes pour l'Opération.

Au sein de l'équipe de l'UCP, le spécialiste (spécialisé en mobilisation sociale et VBG) sera chargé de coordonner les activités du PMPP. Les questions/commentaires sur le projet doivent être adressés aux contacts indiqués ci-dessous. Ce tableau ci-après sera mis à jour dès que les noms et les contacts des responsables qui seront désignés lors de la préparation et au démarrage du projet sont connus. Comme l'Opération PforR couvre le territoire national, la mise en œuvre du PMPP devra comprendre l'effectif requis afin de pouvoir couvrir l'ensemble des zones d'action dans une durée déterminée.

Afin de garantir la pérennisation des actions, mais également pour une meilleure appropriation, un point focal sera désigné dans toutes les structures et les ministères clés de l'Opération PforR (MINEE, MINFI, MINEPDED, MINMIDT, SONATREL, EDC, AER, ARSEL etc.) ces points focaux seront appuyés par les spécialistes en sauvegarde sociale et en VBG au sein de l'UCP.

L'Opération dotera les points focaux de moyens de communication dans la réalisation de leurs fonctions. On cite à ce titre, les supports de communication, les frais liés à la connexion et à la communication, les coûts liés aux déplacements et à la mobilisation des acteurs (indemnisation) ainsi qu'aux frais logistiques divers. Les spécialistes en sauvegarde sociale, environnemental et en VBG au sein de l'UCP assurent le suivi et la consolidation de toutes les activités liées à la mobilisation des parties prenantes. Il sera constitué ainsi une base de données des réalisations faites dans le cadre de l'application du PMPP.

Le personnel affecté à la mobilisation des parties prenantes travaillera en étroite collaboration avec les Comités de Gestion des Plaintes à diverses échelles, les structures locales de concertation et le groupement des bénéficiaires directs. Le financement des activités inhérentes à la mobilisation des parties prenantes telles que les réunions d'information, les sensibilisations, les consultations, le renforcement de capacité des acteurs spécifiques (sur l'aspect VBG par exemple) est en principe intégré dans les coûts globaux de l'Opération PforR. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre du nombre des sous-projets financés.

**Tableau 7 Coordonnées des responsable du PMPP**

Numéro	Personne de contact	Adresse Physique	Contact téléphonique et Electronique
1	Coordonnateur de la Unité de Gestion d l'Opération PforR/	UGP Yaoundé	XXXX
2	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale		Mme Ndeh Clarisse ndehclaris@gmail.com

### 6.3. Ressources matérielles

Elles seront utilisées pour la mobilisation des parties prenantes. Toutefois, les coûts relatifs à la dites mobilisation seront évalués et budgétisés dans le cadre de la préparation du plan de travail et du budget annuel de l'Opération PforR. La mobilisation des ressources matérielles du programme et du projet s'effectuera conformément aux manuels de procédure en vigueur de l'Opération PforR. Parmi ces ressources, on peut citer la documentation, moyen de locomotion etc.

La documentation relative à la mobilisation des parties prenantes fera l'objet d'un archivage auprès des responsables compétents identifiés de l'UCP.

## 7) MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

### 7.1. Objectifs du MGP

La mise en œuvre des diverses activités de l'Opération PforR peut provoquer des situations litigieuses, des incompréhensions ou autres au sein des populations, raison pour laquelle un mécanisme de gestion de telles situations doit être établi. Le mécanisme de gestion de plaintes est un outil mis à disposition par l'Opération PforR afin d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, de réduire et si besoin de prendre en charge des faits ayant des impacts sociaux, humains et environnementaux qui pourraient affecter la bonne marche des activités de l'Opération de réforme du secteur de l'électricité.

### 7.2. Les Principes fondamentaux du MGP

#### ➤ La légitimité

Le mécanisme de traitement des plaintes suscite la confiance, l'acceptation, la reconnaissance et l'adhésion des groupes d'acteurs auxquels il s'adresse.

#### ➤ L'accessibilité

Il est communicable et communiqué à tous les groupes d'acteurs auxquels il est destiné et fournit une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder. Il est compréhensible par tous, même par des personnes illettrées, n'impose aucun coût et est sans risque de représailles pour le plaignant.

➤ **La prévisibilité**

Le mécanisme prévoit une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, un descriptif précis des types de procédures et des moyens de suivi de sa mise en œuvre.

➤ **L'équité**

Ce dispositif s'assure que les parties requérantes ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une procédure de réclamation dans des conditions impartiales, avisées et conformes.

➤ **La transparence**

Le MFGP fournit aux parties prenantes du projet des informations sur sa conception son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés.

➤ **La compatibilité avec les droits**

Le mécanisme veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus.

➤ **L'amélioration continue**

Le projet s'appuie sur les mesures pertinentes pour tirer des enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures.

➤ **La communication, la participation et le dialogue**

Le mécanisme requiert la participation des communautés et des autres parties prenantes au cours de sa conception, de sa mise en œuvre et de son suivi. A cet effet, ce mécanisme doit inclure un système de communication et de consultation éclairée pour les groupes et individus affectés, en mettant l'accent sur un dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes.

### **7.3. Les Principales Cibles du MGP**

Les personnes et groupes de personnes ci-dessous sont principalement concernés par ce Mécanisme :

- Les personnes qui utilisent l'énergie électrique
- Le Personnel du secteur de l'électricité
- Les acteurs intervenant dans les actions de développement socioéconomique
- Les personnes et groupes vulnérables concernés par l'Opération PforR
- Les communautés urbaines et rurale de la zone de l'Opération PforR
- Toute autre partie prenante de l'Opération PforR.

### **7.4. Les catégories de plaintes**

Dans le cadre de l'Opération PforR, les plaintes seront regroupées en deux principales catégories : les plaintes ordinaires et les plaintes spécifiques liées aux VBG/EAS/HS.

#### **a) Les plaintes ordinaires**

A la différence des plaintes spécifiques, les plaintes ordinaires sont des plaintes ouvertes dont on peut débattre publiquement. De manière générale, leur résolution ne requiert pas, sauf cas de force majeure, une expertise extérieure au projet. Ce type de plaintes pourra se résoudre au niveau du comité de résolution restreint ou, le cas échéant et en cas d'insatisfaction du plaignant, au niveau du comité de résolution élargi.

Il s'agit des plaintes éligibles émises par les différentes parties prenantes du programme et du projet . Il pourra s'agir par exemple des plaintes émises par les ménages impactés par l'Opération PforR du milieu urbain ou rural du projet, les ONG et Programme de Développement intervenant dans la zone du Projet, les autorités administratives, municipales, traditionnelles ou religieuses. Elles pourront également émaner des services techniques compétents (MINEE, MINEPAT, MINEPDED, MINAS...). Il s'agit également des plaintes formulées par les sous-contractants, leurs employés et tous les autres usagers et prestataires du programme et/ou du projet.

#### **b) Les plaintes spécifiques relatives aux VBG/EAS/HS**

C'est la dimension confidentielle inhérente à ce type de plaintes qui leur confère un caractère spécifique. Cette catégorie de plaintes regroupe des plaintes d'atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou sexuelle des personnes dans le cadre de la mise en œuvre des activités du programme et du projet. De telles atteintes peuvent avoir lieu au sein de l'unité de coordination du programme, au sein des entreprises sous-contractantes et dans l'interaction entre l'UCP, les usagers et prestataires divers. Ce type de plainte requiert une expertise technique externe spécifique pour l'investigation de la plainte et surtout pour sa résolution. Par ailleurs, son caractère confidentiel circonscrit son processus de résolution au niveau du comité de résolution restreint exclusivement.

### **7.5. Les instances de gestion des plaintes**

Le MGP est constitué de deux instances de gestion des plaintes : le comité de résolution restreint et le comité de résolution élargi.

#### **Le comité de résolution restreint**

Ce comité est interne à l'Opération. Ce comité est constitué du coordonnateur de l'UCP, le spécialiste de sauvegarde sociale et de tout autre personnel jugé compétent utile dans la résolution amiable de la Plainte au sein de l'UCP.

#### **Le comité de résolution élargi**

Dans le cadre du MGP de l'Opération, le comité de résolution élargi entrera en scène au terme de l'échec de la conciliation et de la résolution à l'amiable au niveau du comité de résolution restreint. Ce comité comprendra les membres du comité de résolution restreint élargi au plaignant, à l'autorité administrative de la zone du programme ou du projet querellée (gouverneur ; préfet ; sou préfet ou

maire), un représentant des jeunes, un représentant des femmes, et toutes autres personnes jugées compétentes et utiles pour une résolution à l'amiable de la plainte.

## 7.6. Eligibilité de la plainte

De manière générale, toutes les plaintes formulées dans le cadre de l'Opération sont éligibles. La plainte est donc régulièrement enregistrée et le plaignant est notifié de la réception et de l'enregistrement de sa plainte. Le traitement de la plainte passe par deux filtres : l'admissibilité et la vérification de son caractère fondé comme suit

### a) Recevabilité et admissibilité de la plainte

Dans le cadre de l'Opération, les plaintes, revendications, requêtes, malentendus ou réclamations en lien direct ou indirect avec l'Opération sont considérés comme recevables et doivent être pris en compte dans la procédure de traitement des plaintes. Un premier niveau de tri permet de déterminer l'admissibilité de ces plaintes. Nous considérons comme *plainte admissible*, toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité et au mandat l'Opération. Les plaintes « non admissibles » sont celles dont l'objet n'a aucun lien avec l'Opération ou ses impacts, ou celles qui sont hors de son mandat. Une enquête permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

### b) Plainte fondée et plainte non fondée

Nous considérons comme fondée dans le cadre de ce MGP, toute plainte admissible ayant fait l'objet d'une investigation et dont les résultats viennent attester de la véracité des faits décriés. Elle viendra valider le caractère fondé de la plainte et en déterminer le niveau de gravité. A contrario, toute plainte admissible dont le résultat, au terme de l'investigation, n'atteste pas de la véracité des faits décriés est considérée comme non fondée.

## 7.7. Canaux disponibles pour déposer une plainte

Les plaintes peuvent être émises dans toutes les langues locales de la zone d'intervention des activités de l'Opération en adresses, numéros de téléphone et sites qui seront mis à disposition lors de l'implémentation de l'Opération de même que dans les langues officielles du pays (français et anglais). Les plaintes exprimées dans une langue autre que les langues officielles du pays seront également prises en considération. Les individus peuvent émettre leurs plaintes par écrit (Email, lettre etc.) ou oralement par téléphone (appel ou message), ou par personne interposée.

### Le bureau de l'équipe de l'unité de coordination du projet

Un bureau des requêtes et des plaintes est ouvert au sein des locaux de l'équipe de l'UCP sous la supervision du spécialiste des Sauvegardes sociales pour la collecte et le traitement des plaintes.

Les préoccupations, doléances, réclamations, revendications, questions et problèmes des parties prenantes y sont reçus oralement en face à face, par téléphone (SMS y compris), par écrit (lettre saisie

ou manuscrit), ou de façon orale puis reportés sur une fiche ad hoc et enregistrés dans la base de données. Une boîte à plainte y sera également installée à l'UCP pour ceux qui veulent garder l'anonymat ou qui arrivent au bureau des plaintes en dehors des heures d'ouverture.

### **Les boîtes à plainte dans les entreprises contractantes et /ou sous-contractantes**

Une boîte à plainte y sera également installée pour ceux qui veulent garder l'anonymat ou qui arrivent au bureau des plaintes en dehors des heures d'ouverture.

### **Le site Internet et le numéro vert du Projet**

Il sera possible de formuler une plainte en ligne à partir du site internet du projet, qui sera disponible lors de la mise en œuvre du Projet. Cette adresse sera communiquée aux populations et aux parties prenantes pendant les phases de sensibilisations. De même, les plaintes et requêtes seront collectées par le numéro vert d'un opérateur de téléphone mobile, qui sera disponible lors de la mise en œuvre du Projet. L'opérateur de téléphonie mobile par le numéro vert joue uniquement le rôle de canal de transmission de la plainte. Ainsi, il doit remonter toutes les plaintes reçues à l'équipe sociale du projet chaque soir pour permettre un tri, une investigation et une réponse au plaignant dans les délais réglementaires.

### **Etapes de gestion des plaintes**

Ce sont des étapes qui décrivent l'itinéraire de gestion et de traitement de la plainte depuis son émission jusqu'à sa résolution et à la clôture de la plainte. Tout comme les canaux de collecte des plaintes, les étapes de gestion des plaintes ne constituent pas un processus figé et statique ; elles sont par essence dynamiques et devront s'enrichir et se remodeler pour répondre de manière appropriée aux préoccupations des plaignants. Les étapes de la gestion des plaintes sont différentes selon la catégorie de plainte (ordinaire ou sensible).

#### **7.8. Etapes de gestion des plaintes Ordinaires**

##### *Réception et enregistrement de la plainte*

Comme nous l'avons mentionné plus haut, de manière générale, toutes les plaintes formulées dans le cadre des activités du programme et du projet, qu'elles se rapportent à l'Opération ou le Projet y compris, ceux des Entreprises contractantes et /ou sous-contractantes, sont considérées comme éligibles et sont donc enregistrées.

Les plaintes formulées oralement ou par écrit seront collectées par le Spécialiste des sauvegardes Sociales. Celui-ci devra s'assurer que le nom de la ville ou du village, la date d'enregistrement, le nom du plaignant et le nom de la personne qui a pris acte de la requête sont bien notés. Le spécialiste social les enregistrera chacune dans un formulaire de réception des requêtes et plaintes. Ce formulaire sera signé par le plaignant et par le spécialiste social, puis une copie lui sera remise, comme accusé de réception.

Le plaignant sera informé du fonctionnement du MGP et notamment de l'existence des deux instances de traitement et de règlement des plaintes (le comité de résolution restreint et le comité de résolution

élargi) en tant que cadres uniques de résolution des plaintes mis en place par le l'Opération PforR. Les plaintes seront consignées dans un registre des plaintes (voir **Annexe 4. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes**) par le Spécialistes Sociale pour avoir un support physique manuscrit ; puis elles seront toutes (admissibles ou pas) reportées dans la base de données du MGP. Ledit enregistrement devra se faire au plus tard **un jour** (01) dès réception de la plainte. Le plaignant est notifié de la réception et de l'enregistrement de sa plainte au plus tard **trois jours** (03) après réception de la plainte par le Spécialiste des sauvegardes Sociales qui en examinera l'admissibilité.

#### *L'examen de l'admissibilité*

Si la plainte est admissible, le Spécialiste social doit préparer les éléments techniques pour établir son caractère fondé ou non. Une première analyse faite permettra d'identifier le problème posé et les instances de traitement adéquates pour la résolution de la plainte.

Si la plainte n'est pas admissible, les raisons doivent être expliquées au plaignant, si possible immédiatement lors de la réception de sa plainte ou de la requête, et au plus tard dans un délai d'une semaine. Dans la mesure du possible, des conseils seront prodigués au plaignant sur les interlocuteurs et les démarches les plus indiquées pour sa requête ou sa plainte

#### *L'investigation ou l'enquête*

Dans la mesure du possible, une investigation sera menée dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte ou d'une requête admissible. Le but de cette investigation est de vérifier le bien-fondé et de déterminer le niveau de gravité de la plainte. L'Expert social effectuera cette investigation à travers une méthodologie rapide (Assemblage des informations par téléphone, descente sur site pour échange avec les mis en cause et autres témoins). Toutefois, l'objet n'est pas de résoudre la plainte mais de préparer les éléments pour présenter le dossier au comité de résolution restreint ou élargi le cas échéant.

#### *La notification de la réponse au plaignant*

Au terme des sessions des comités de résolution des plaintes restreints ou élargis, le plaignant est notifié de la solution de remédiation prise par le comité. Avant la mise en œuvre de la décision, le plaignant doit en attester l'approbation ou la désapprobation. La notification peut se faire par échange téléphonique, mais surtout, en cas d'accord, par le paraphage de la fiche de notification par le plaignant. Le plaignant doit recevoir la notification du comité restreint dans une période située entre une (1) semaine et deux (2) semaines de la date de dépôt de la plainte. Dans le cas du comité de résolution élargi, cette notification doit parvenir au plaignant dans un délai de trente (30) jours à partir du dépôt de la plainte.

#### *La mise en œuvre de la solution en cas de fondement de la plainte*

En cas d'approbation de la solution de remédiation, ladite solution doit se mettre en œuvre dans un délai situé entre une (01) semaine et deux (02) semaines à partir de la notification de la solution du comité de résolution au plaignant. Dépendant de la nature et de la complexité de la solution à mettre en œuvre, ce délai pourrait s'étendre au delà du délai maximum de deux (02) semaines. Le plaignant devra être informé progressivement du processus de mise en œuvre de la solution.

### *L'enquête de satisfaction du plaignant*

A la fin de la mise en œuvre de la solution, le plaignant devra exprimer son degré de satisfaction de la solution implémentée. Cette évaluation de la satisfaction du plaignant constitue l'élément fondamental de la clôture de la plainte.

### *La clôture de la plainte*

La clôture de la plainte consiste en l'archivage physique et électronique de tout le dossier de la plainte.

## **7.9. Les étapes de gestion d'une plainte VBG/EAS/HS ou VCE**

### *Réception et enregistrement de la plainte*

Tout comme dans le cas d'une plainte ordinaire, la plainte des survivantes, formulée oralement, par écrit, par téléphone ou par Internet, sera collectée par le Spécialiste social spécialisé en engagement des parties prenantes et VBG : EAS/HS (Spécialiste Social VBG) recruté dans le cadre de l'Opération Celui-ci devra s'assurer que le nom de la ville ou du village, la date d'enregistrement, le nom de la survivante et le nom de la personne qui a pris acte de la requête sont bien notés. L'anonymat sera assuré au cas où c'est le désir du plaignant.

Le Spécialiste social VBG les enregistrera chacune dans un formulaire de réception des plaintes spécifiques pour les cas VBG (**Annexe 5. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS/AS**). Ce formulaire sera signé par celui-ci et le plaignant, puis une copie sera remise à la survivante pour accuser réception.

La survivante/le survivant sera informée du fonctionnement du MGP et notamment de l'existence des deux instances de traitement et de règlement des plaintes (le comité de résolution restreint et le comité de résolution élargi) en tant que cadres uniques de résolution des plaintes mis en place par l'Opération PforR. Il lui sera expliqué que les plaintes spécifiques relatives aux VBG/EAS/HS ou VCE sont traitées uniquement par le comité de résolution des plaintes restreint.

Tout comme les plaintes ordinaires également, les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS ou VCE seront consignées dans un registre des plaintes spécifiques par le Spécialiste VBG pour avoir un support physique manuscrit ; puis elles seront toutes reportées dans la base de données du MGP. Ledit enregistrement devra se faire au plus tard **un jour (01)** dès réception de la plainte. La survivante/le survivant est notifiée de la réception et de l'enregistrement de sa plainte immédiatement dès réception de la plainte par le Spécialiste des sauvegardes Sociales.

### *Prise en charge d'urgence médicale et psychologique de la survivante*

Après la réception de la plainte de la survivante, le spécialiste VBG organise une rencontre avec celle-ci pour présenter les options de prise en charge (médicale et psychologique) qu'offre le projet. La survivante reçoit les assurances que les démarches et les frais de prise en charge médicale (certificat médical, frais d'examen, frais d'hospitalisation si possible, frais des médicaments) et psychologique sont entièrement supportés par le l'Opération PforR. En cas d'accord de la survivante ou de ses

parents si elle est mineure, la survivante est orientée vers une structure sanitaire partenaire du Projet dans le cadre de la prise en charge médicale des VBG/EAS/HS ou VCE au plus tard **02 jours après réception de la plainte** par la survivante. Au terme du suivi médical (**02 jours après début prise en charge médicale**), la survivante sera référée dans une structure de prise en charge psychologique partenaire du projet pour un suivi et une gestion du trauma psychologique d'une durée minimale de **trois (03) jours**.

Il pourrait avoir des ONG qui pourront jouer le rôle de chemin de référence pour le support physique ou psychologique des survivants? Dans ce cas le projet devra établir un accord avec eux dans le sens ou au cas de plainte VBG/EAS/HS ou VCE le projet contactera cette ONG pour leur prise en charge.

Au terme de la prise en charge médicale et psychologique d'une durée minimale de **sept (07) jours**, le spécialiste social échange avec la survivante sur les étapes de la démarche judiciaire et l'assistance financière, logistique et l'accompagnement possible de l'Opération pour l'encadrement de la démarche judiciaire tel que prévu dans le MGP. Si la survivante donne son accord pour l'engagement de la procédure judiciaire, l'étape de l'identification et de l'investigation de l'incident se met immédiatement en branle. Si la survivante ou ses parents en cas de survivante mineure refuse l'étape judiciaire, la plainte est clôturée au terme du suivi médical et psychologique. La survivante ou ses parents sont soumis à l'enquête de satisfaction des initiatives et de la démarche entreprises par le Projet, puis signent un formulaire de clôture de la plainte.

#### *Identification et investigation du problème par enquête*

L'identification et l'investigation doivent s'effectuer deux **(02) semaines** après la réception de la plainte et au terme du suivi médical et psychologique de la survivante. L'idée d'une procédure judiciaire est de pouvoir parvenir à une indemnisation, une réparation et au paiement des dommages et intérêts à la survivante dans l'esprit d'un règlement à l'amiable selon le présent MGP ou alors sur le plan pénal le cas échéant. Cette phase judiciaire n'est possible que si et seulement si la survivante ou ses parents (si la survivante mineure) approuve délibérément cette démarche et les atteintes à la confidentialité qui y sont associées. Une plainte VBG est fondée quand les faits allégués par la survivante sont médicalement établis à travers un certificat médical dûment signés le médecin d'une formation médicale partenaire du Projet.

Une plainte VBG/EAS/HS ou VCE est fondée et admissible quand les charges de la plainte incriminent un personnel du projet, d'une entreprise contractante et sous-contractante du Projet et des Forces de sécurité et défense spécialement affectées à la protection des personnes et des biens dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. L'investigation proprement dite sera conduite dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte fondée par une survivante ou sa représentante et au terme d'une prise en charge médicale et psychologique de la survivante. L'Expert VBG effectuera cette investigation à travers une méthodologie rapide (Assemblage des informations par téléphone, descente sur site pour échange avec les mis en cause et autres témoins).

En cas de nécessité, et compte tenu de la délicatesse de telles enquêtes, une expertise externe peut être requise pour la conduite de l'investigation. Toutefois, comme dans le cas d'une plainte ordinaire, l'objet n'est pas de résoudre la plainte mais de préparer les éléments pour présenter le dossier au comité de résolution restreint. Les éléments du fondement de la plainte VBG/EAS/HS ou VCE étant justifiés par la délivrance d'un certificat médical dont copie sera collectée par l'expert social, les autres aspects de l'investigation porteront sur l'admissibilité de la plainte.

Si la plainte est fondée est admissible, (c'est à dire, elle incrimine le personnel de l'Opération PforR de réforme du secteur de l'électricité , des entreprises contractantes et sous-contractantes, des Forces de Défense et de Sécurité), elle peut être réglée immédiatement. L'expert VBG pourra faire appel au chef de famille de la survivante, aux éventuels mis en cause, et/ou à un acteur indépendant ayant participé à cette investigation pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Dans le cas où la survivante est d'accord, l'expert social prend rendez-vous avec elle pour la mise en œuvre de la solution convenue. Si le plaignant n'est pas d'accord, les étapes de résolution prévues dans le MGP et les informations relatives au Comité de résolution restreint et son fonctionnement (coordonnées etc.) lui sont communiqués.

Si la plainte est fondée mais inadmissible, (c'est-à-dire, elle n'incrimine pas le personnel du l'Opération PforR, des entreprises contractantes et sous-contractantes, des Forces de Défense et de Sécurité), les étapes de résolution prévues dans le MGP et les informations relatives au Comité de résolution restreint et son fonctionnement (coordonnées, date de la séance, délais d'instruction, etc.) seront communiquées à la survivante. De même, des informations sur les étapes de la procédure judiciaire nationale lui seront communiquées. Le spécialiste VBG devra aussi référer la survivante auprès des structures d'encadrement et d'accompagnement juridique. A partir de ce moment la survivante devra signer le formulaire de clôture de la plainte au niveau du Projet.

#### *Organisation du comité de résolution restreint de la plainte et notification de la survivante*

L'organisation du comité de résolution pour une plainte VBG/EAS/HS ou VCE doit se tenir au trop **trois (03) semaines** après la réception de la plainte et une semaine après les investigations relatives. Au terme de la session du comité de résolution des plaintes restreint, la survivante est immédiatement notifiée de la solution de remédiation prise par le comité par l'expert social dans le but de requérir son approbation sur ladite solution et la démarche de résolution y relative.

#### *Mise en œuvre de la solution*

La solution de remédiation au niveau du Projet est un arrangement à l'amiable qui pourrait se décliner au paiement des frais d'indemnisation et des dommages et intérêts. En cas d'approbation de la solution de remédiation par la survivante, la mise en œuvre de ladite solution va être assurée par l'expert social du Projet. Toutefois, la mise en œuvre peut nécessiter une expertise extérieure à l'Opération PforR se chargera d'identifier en cas d'approbation de la survivante. La mise en œuvre de la solution devra se réaliser au trop **quatre (04) semaines** après la réception de la plainte et une semaine après le comité de résolution restreint.

#### *Enquête de satisfaction de la survivante*

A la fin de la mise en œuvre de la solution, la survivante devra exprimer son degré de satisfaction de la solution implémentée. Cette évaluation de la satisfaction de la survivante constitue l'élément fondamental de la clôture de la plainte. Cette enquête se fera concomitamment avec la mise en œuvre de la solution au trop **quatre (04) semaines** après la réception de la plainte.

#### *Clôture de la plainte*

La clôture de la plainte consiste en l'archivage physique et électronique de tout le dossier de la plainte contenant : la plainte, le rapport du comité de résolution, le rapport d'investigation, le formulaire d'approbation de la solution proposée, le formulaire de satisfaction de la solution implémentée par la survivante au trop **quatre (04) semaines** après la réception de la plainte.

#### *Saisine des tribunaux*

L'option de la saisine des tribunaux n'est pas proposée par le MGP, mais elle reste une possibilité de recours des plaignants en cas de désaccord avec le comité de résolution restreint. Cette possibilité En cas de désaccord de la survivante sur la solution du comité de résolution restreint. Dès lors, des informations sur les étapes de la procédure judiciaire nationale lui seront communiquées. l'Opération PforR devra aussi référer la survivante auprès des structures d'encadrement et d'accompagnement juridique.

### **7.10. Suivi et établissement de rapports et indicateurs**

#### **Indicateurs**

De manière générale, les indicateurs à suivre pour le MGP seront les suivants **Annexe 6. Exemple pour la base de données sur les plaintes:**

- Nombre de plaintes reçues ;
- Pourcentage des plaintes de EAS/HS référées aux prestataires de services à travers les différentes portes d'entrées du MGP ;
- Pourcentage de plaintes résolues ;
- Pourcentage de plaintes non-résolues ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes ordinaires ;
- Quel Canal a été le plus utilisé par les plaignants
- Pourcentage de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants
- Délai de réponse apportée aux plaintes de EAS/HS ;

#### **a) 7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes**

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes via le site du projet (qui sera mis en ouvre lors de l'implémentation du Projet). Les 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.

### **7.11.Rôles et responsabilités institutionnels de la mise en œuvre de MGP**

Les rôles et responsabilités des parties prenantes intervenant dans le MGP seront soigneusement définis et communiqués.

La responsabilité ultime du MGP revient à l'UCP à travers son Spécialiste social VBG qui va participer à l'étape de traitement des plaintes et au processus de vérification selon le type de plainte. Il apportera de manière possible les réponses appropriées à l'Opération PforR à la partie plaignante. Il formera les parties prenantes sur la mise en œuvre du MGP.

Une partie prenante extérieure (ONG, bureau d'étude) et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par exemple, réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête.

Le bailleur de fonds (BM) fera le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira mensuellement ainsi qu'à travers les missions de supervision de la Banque Mondiale.

### 7.12. Responsabilité de la mise en œuvre du MGP

Avant la fin du projet, l'UCP devra clôturer toutes les plaintes gérées pendant sa mise en œuvre du PforR et du projet d'assistance technique.

### 7.13. Budget du MGP

Le budget suivant est provisoire et sera confirmé lors de l'évaluation du projet par la Banque mondiale.

Rubrique	Activités	Unité/Nombre	Responsable	Coûts Total en FCFA
Renforcement des capacités en gestion des plaintes	Formation et renforcement des capacités de l'UCP, des sectoriels et des comités de gestion des plaintes	6	UCP	12 000 000
Validation du MGP	Validation du MGP	1	UCP	2 000 000
Informations/sensibilisation sur le MGP	Mission de Communication sur le MGP à l'endroit du personnel et des communautés	5	UCP	10 000 000
Accessibilité du MGP	Renforcement de la plateforme (site Web interactif, pages Facebook, Twitter)	1	UCP et Consultant en charge de cette activité	5 000 000

Rubrique	Activités	Unité/Nombre	Responsable	Coûts Total en FCFA
Gestion des plaintes	Opérationnalisation du mécanisme Dans les régions bénéficiaires	1	UCP	2 000 000
Suivi de plaintes	Publication des rapports et restitution avec les parties prenantes	1	UCP	4 000 000
<b>Total</b>				<b>230 000 000</b>

## 8) SUIVI ET RAPPORTS DU PMPP

Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués aux acteurs concernés et aux groupes élargis à travers plusieurs canaux de communication. Certaines informations seront accessibles par affiches au niveau des bureaux d'ENEO, ARSEL, SONATREL, AER, les mairies et délégations régionales et départementales du MINEE dans les dix régions du Cameroun. Des campagnes d'information et de Sensibilisation, via les télévisions, les radios y compris les radios locales seront également mises à contribution pour toucher l'ensemble des parties prenantes y compris les bénéficiaires et les personnes Affectées par la mise en œuvre de l'Opération PforR.

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre de l'Opération PforR, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet.

Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP et communiqué aux PP. Des synthèses mensuelles et des rapports internes sur les plaintes émanant du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet. Les synthèses mensuelles seront l'occasion d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité de l'Opération PforR à y donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace (dans le cadre des VBG/EAS/HS, cette synthèse ne devra pas aller au-delà de la nature de la plainte, l'auteur de l'acte (si associé au projet), l'âge du survivant et le référencement vers les services de prise en charge qui a été fait).

L'information sur les activités de consultation du public entreprises par le l'Opération PforR durant l'année pourra éventuellement être communiquée aux parties prenantes de la manière suivante :

- Par la publication d'un rapport annuel indépendant sur les interactions de l'Opération PforR avec les parties Prenantes, ou

- Par le suivi régulier d'un certain nombre d'indicateurs de performance clés du PMPP de l'Opération PforR, notamment : le nombre de réunions de consultation, de rencontres virtuelles, forums de discussion à distance (plateformes) ; le nombre de rapport mensuellement, trimestriellement ou annuellement ; la fréquence des activités de consultation publique ; nombre de plaintes reçues du public pendant la période couverte par le rapport.

## 9) ANNEXES

## Annexe 1. Plan de consultation étape de préparation de l'Opération (Programme et Projet)

Le présent plan de consultation fait partie du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) du Programme de réforme du secteur de l'électricité. Afin de s'assurer que le Programme est sensible aux besoins des parties prenantes et qu'il reflète leurs attentes, la participation des acteurs concernés est indispensable. Cela est d'autant plus important étant donné que les réformes envisagées dans le cadre de ce programme auront un impact un direct ou indirect selon le cas, sur les différentes catégories de parties prenantes.

L'objectif global du Programme proposé est de mettre en place les conditions pour améliorer la performance du secteur de l'électricité et atteindre sa viabilité opérationnelle et financière et d'accroître l'accès à l'électricité.

### 1. Composantes du Programme et règles de gestion environnementale et sociale

Les activités du Programme sont groupées en deux composantes, qui sont régies par des règles et procédures de gestion E&S différentes énoncées comme suit :

- a) **Des dépenses éligibles pour le financement seront gérées par le système E&S du pays et le plan de renforcement E&S de l'Evaluation des Systèmes E&S(ESES) défini entre le Gouvernement et la Banque mondiale.** Il s'agit notamment des investissements pour les infrastructures (de distribution d'électricité, y compris l'extension et la réhabilitation du réseau (tensions de 30 kV et moins) et les nouvelles connexions ; sous-stations de transmission, centrales de production solaire photovoltaïque pour réduire le facteur de charge des centrales thermiques existantes ; compteurs intelligents et l'efficacité énergétique pour les bâtiments publics et l'éclairage public ; déficit/compensation tarifaire ; etc.
- b) **L'Assistance technique et le soutien à l'Unité de Coordination du Projet seront gérés par le Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondial, notamment** des études qui appuieront la mise en œuvre des dépenses qui sont éligibles.

### 2. Méthodes de consultations

Le PMPP du Programme engagera les parties prenantes gouvernementales et non gouvernementales à travers diverses méthodes de participation comprenant : (a) la diffusion d'informations publiques pertinentes sur le Programme ; (b) la tenue de consultations ; et (c) la mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes grâce auquel le Programme recevra et canaliserà les préoccupations des parties prenantes tout au long de sa vie.

### 3. Processus de consultations du Programme

Cette consultation fait partie d'un processus de consultations dont le Premier Atelier de Haut Niveau du Secteur de l'Electricité « Axes de réforme et de redressement du secteur de l'électricité 2022-2030 » présidé par S.E le Ministre Mey (MINEPAT), co-présidé par S.E. Le Ministre Louis Paul MOTAZE (MINFI) et S.E le Ministre Gaston ELOUNDOU ESSOMBA (MINEE) avec le soutien du Groupe de la Banque Mondiale s'est tenue le 16 septembre 2022.

Il faut également, noter que la plupart des projets d'infrastructure du Programme ont déjà fait l'objet d'au moins une consultation publique dans le cadre d'études et d'évaluations environnementales et sociales. Les réformes pour les améliorations du secteur énergétique ont été largement débattues entre les principaux acteurs publics, y compris des consultations qui ont abouti à la Stratégie nationale de développement 2020-2030 (SND 30). Au

cours de ce processus, le Cameroun s'est fixé des objectifs importants pour le développement du secteur électrique en termes de MW supplémentaires et du nombre de nouvelles connexions pour atteindre l'accès universel à l'électricité d'ici 2035. Ces priorités ont été aussi reflétées dans le Plan diagnostic du secteur électrique<sup>3</sup>

#### 4. Objectives de cette consultation

Cette consultation, comme les autres du secteur qui sont en cours, envisage d'atteindre les objectifs suivants :

- a) Fournir des opportunités significatives pour engager les parties prenantes du Programme avec des informations sur la portée, le calendrier, les effets attendus et les mesures de gestion proposées du Programme ;
- b) Solliciter les contributions, les commentaires et/ou la confirmation des parties prenantes sur la base factuelle et les hypothèses utilisées pour préparer le rapport Evaluation du Système Environnemental et Social, par exemple, en ce qui concerne l'application des lois et réglementations dans la pratique ;
- c) Donner l'occasion aux parties prenantes de demander des éclaircissements sur la base de tout jugement porté par l'équipe de la Banque sur l'adéquation ou l'acceptabilité de tout aspect des effets E&S du programme ou des mesures de gestion proposées ; et
- d) Offrir une opportunité aux parties prenantes de suggérer des mesures de gestion alternatives si nécessaire.

#### 5. Informations préalables à la consultation

Les personnes consultées recevront un résumé exécutif du Programme (ou une présentation PowerPoint) avec les questions relatives à la de consultation afin d'être suffisamment informées et d'avoir la possibilité de formuler leurs points de vue.

#### 6. Questions qui seraient discutées avec les intervenants

Domaines thématiques	Questions
a) Disponibilité des informations et transparence de l'information	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Connaissez-vous certaines/plusieurs/toutes les activités du Programme ?</li> <li>b. Comment le savez-vous ?</li> <li>c. Avez-vous des commentaires concernant la disponibilité des informations sur le Programme ?</li> </ol>
b) Qualité des consultations effectués	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Avez-vous participé à une consultation sur une/plusieurs/toutes les activités du Programme ? Si Non, qu'est-ce qui aurait pu être fait pour améliorer l'enquête ou la discussion menée(s) ?</li> </ol>
c) Préoccupations liées à la gestion des risques et impacts E&S des activités	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Avez-vous des préoccupations concernant les risques et impacts E&amp;S potentiels des activités ?</li> <li>b. Considérez-vous comme adéquat le système de gestion E&amp;S (dépenses éligibles : plan d'action de ESES ; et assistance technique : termes de référence prévoient pour l'identification de risques et impacts E&amp;S qui pourraient résulter de la mise en œuvre des produits finaux des TDR.</li> </ol>
d) Recommandations pour les mécanismes de communication et possibilités d'exprimer des	<p><i>Le Programme (à travers des organes d'exécution), maintiendra un système de communication permanent avec les parties intéressées, au travers de la publication systématique des termes de référence (TDR) des activités ainsi que l'exigence d'identifier/gérer les impacts E&amp;S résultant de la réalisation des livrables attendus dans les TDRs. Chaque document produit sera mis à la disposition des intéressés pour revue pendant au moins 10 jours. Un retour sur les commentaires</i></p>

<sup>3</sup> Country Priority Plan and Diagnostic of The Electricity Sector. Cameroon (2021 African Development Bank (AfDB) Group)

Domaines thématiques	Questions
préoccupations ou des plaintes	<p><i>sera fait par le Programme. Les produits finaux exigés dans ces TDRs seront également publiés/consultés.</i></p> <p>a. Considérez-vous cette proposition de système de communication entre le Programme et les parties intéressées adéquate ?</p>

## 7. Parties prenantes pour cette consultation

### *Secteur Public*

- MINEE (Ministère de l'Eau et de l'énergie) qui est le Maître d'ouvrage
- MINFI (Ministère des Finances)
- MINAS (ministère des Affaires Sociales) Le MINAS est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de prévention, d'assistance et de protection des personnes socialement vulnérables.
- MINEPDED (ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et du Développement durable). Il est chargé de l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la politique environnementale, de la protection de la nature et du développement durable
- SONATREL (Société Nationale de Transport de l'Electricité)
- ARSEL (Agence de Régulation du Secteur de l'électricité)
- EDC (Electricity Development Corporation)
- ENEO (Energy of Cameroon )
- Comité Interministériel chargé de la mise en œuvre du PforR
- Comité de Pilotage
- AER (Agence d'Electrification Rurale du Cameroun)
- Autres

### *Opérateurs et développeurs de projets dans le secteur de l'Energie :*

- Fonds de Développement du secteur de l'électricité.
- Autres

### *Organisations de la société civile*

- Ligue Camerounaise des consommateurs.
- L'association Camerounaise des consommateurs d'Energie, de l'eau autres consommations diverses, Protection de l'Environnement -ACCEAPE).
- Association OKANI (défense de droits des peuples autochtones)
- Le GICAM est le représentant du secteur privé auprès des pouvoirs publics sur des sujets économiques majeurs.
- Autres

## 8. Documentation de cette consultation

- La documentation de cette consultation sera un résumé des activités qui se dérouleront lors de cet événement et l'analyse au cas par cas des recommandations reçues et avis des parties prenantes. Le document comprendra les éléments suivants :

- Date et lieu de la consultation, avec une copie de l’invitation adressée aux parties intéressées, y compris le résumé des activités du Programme et des supports de consultation distribués ;
  - Format de la consultation (par exemple : des réunions en face à face, telles que des discussions ou des ateliers, des groupes de discussion, des consultations écrites et des consultations en ligne).
  - Bref résumé des demandes de renseignements connexes précédentes, le cas échéant.
  - Nombre de participants présents lors de la consultation, description des participants, leur relation avec les activités du programme et liste de présence.
  - Résumé des questions soulevées et des commentaires reçus, et une explication concise de la manière dont tout cela sera considéré et intégré dans le programme et dans le traitement des sujets liés à la consultation, ou les raisons pour lesquelles certaines pistes ou actions ne seront pas prises en compte ou encore seront reportées à une date ultérieure
  - Résumé des prochaines étapes.
  - Annexes : photographie, liste de présence, présentations et autres documents du processus de convocation de la consultation.
- Le draft du rapport de la consultation publique devrait être prêt au plus tard le 20.02.2023. Le résumé de ce rapport accompagné de celui d’autres consultations concernant le programme, seront ajoutés dans le ESES, le PMPP et la documentation du programme.
  - Le draft du PMPP sera préparé par l’équipe Sociale de la Banque et envoyé pour revue à l’expert E&S du MINEE au plus tard le 08.02.2023.

## **9. Restitution des résultats de la consultation**

- A la fin du processus de consultation, la documentation complète indiquant comment les points de vue, les préoccupations et les questions des parties prenantes ont été pris en compte et comment ils impacteront le programme sera envoyée aux participants.
- Le rapport de restitution comprendra une explication des questions auxquelles on ne peut pas répondre, ou encore des recommandations nécessitent une analyse plus approfondie, soit parce qu’elles sortent du cadre de la consultation ou du programme. Le retour doit être contenu dans un document qui résume l’ensemble du processus.

## **10. Consultations des parties prenantes continueront pendant la mise en œuvre du Programme**

Ces consultations auront pour objectif de vérifier que les systèmes sont mis en œuvre comme prévu, que le profil des risques E&S établi lors de l’évaluation du Programme par la Banque est toujours valable et que des risques nouveaux ou non identifiés précédemment sont signalés pour des actions supplémentaires. L’emprunteur est responsable d’assurer un engagement approprié des parties prenantes, tout au long de la mise en œuvre du programme.

## **11. Logistiques – pour appliquer au Programme comme soit pertinent**

- La consultation publique de l’ESES et PMPP se tiendra au MINEE au plus tard le 15.02.2023. Les invitations seront préparées et envoyées par le MINEE et l’évènement sera animé par le spécialiste social de la Banque Mondiale et la spécialiste E&S du MINEE avec l’appui des équipes techniques de la Banque Mondiale et du MINEE. Un draft de résumé exécutif de l’ESES et le plan de consultation sera préparé par l’équipe de la Banque et envoyé à l’expert E&S du MINEE pour ses commentaires sont attendus le cas échéant au plus tard 23.01.2023.
- L’annonce de la consultation et l’invitation à y participer doivent contenir au moins les informations suivantes : organisateur, lieu, date et heure de début et de fin ; sujet/thème de la consultation et objectif

correspondant, questions directrices de la consultation et impacts que les résultats de celle-ci produiraient (quels types de questions seront pris en compte) ; précision sur la nécessité d'une inscription préalable et la date limite d'inscription, et, le cas échéant, contact de la personne/équipe chargée de recevoir les messages et de répondre aux questions pendant la période d'appel (numéro de téléphone pour les appels et l'envoi de messages via WhatsApp, et adresse e-mail , entre autres données).

- L'invitation à participer à la consultation peut se faire sous différents formats : la lettre générique ou personnalisée, l'invitation générique ou personnalisée et l'annonce générale. La diffusion peut être renforcée par des affiches, des annonces, des dépliants, des messages sonores (véhicules équipés de haut-parleurs) ou des vidéos.
- Pendant la période d'appel, une interaction peut être prévue dans laquelle des éléments d'information sont livrés ou des réponses ou des suggestions sont recueillies à l'avance. Par conséquent, le cas échéant, des questions uniques, des questionnaires (en ligne, si des moyens virtuels sont utilisés), des boîtes à suggestions, etc. doivent être préparés.

### **Matériel à distribuer avant la consultation**

- Préparer le résumé du programme /travail/sujet à soumettre pour consultation, et incorporer les informations au même endroit où la version complète du résumé est disponible, le cas échéant.
- Dans le cas de travaux, joindre le croquis ou dessin technique.
- Répéter ou inclure les questions sur lesquelles des commentaires, suggestions ou questions sont attendus.
- Répéter ou inclure des informations sur les impacts possibles que les résultats de la consultation produiraient (quels types de questions seront pris en compte).
- Répétez le contact de la personne/équipe chargée de recevoir les commentaires et de répondre aux questions pendant la période d'appel (numéro de téléphone et WhatsApp, et adresse e-mail, entre autres informations).

### **Matériel à préparer pour la consultation.**

Préparer l'ordre du jour de la réunion, les questions directrices pour la consultation, le résumé des principaux points discutés, les réponses et références, le matériel d'évaluation et les prochaines étapes.

## **Annexe 2. L'atelier sur ce Plan de Mobilisation de Parties Prenantes (PMPP) et l'ESSA**

Cette consultation fait partie d'un processus de consultations du et **est réalisé à Yaoundé le 03 mai 2023**. Cette consultation, comme les autres du secteur qui sont en cours, envisage d'atteindre les objectifs suivants :

- e) Fournir des opportunités significatives pour engager les parties prenantes de l'Opération (Programme et Projet) avec des informations sur la portée, le calendrier, les effets attendus et les mesures de gestion environnementales et sociales proposées de l'Opération ;
- f) Solliciter les contributions, les commentaires et/ou la confirmation des parties prenantes sur le rapport Evaluation du Système Environnemental et Social;
- g) Donner l'occasion aux parties prenantes de demander des éclaircissements sur la base de tout jugement porté par l'équipe de la Banque; et
- h) Offrir une opportunité aux parties prenantes de suggérer des mesures de gestion alternatives si nécessaire.

### **Informations préalables à la consultation**

Les personnes consultées ont reçu un résumé exécutif du Programme et le PMPP . Les principaux commentaires faites par les participants de l'atelier sont les suivantes :

1. L'identification des partie prenantes doit se faire par catégories (ensemble disjoint) afin de mettre en exergue leurs intérêts.
2. La diffusion de l'information doit être couplée avec les activités du projet.
3. Le MGP doit être plus opérationnel en identifiant les potentielles plaintes spécifiques au projet et les mécanismes de traitement des plaintes adaptés au secteur de l'énergie.
4. Montrer qu'il y'aura des MGP spécifiques aux sous-projets.
5. Prévoir des traducteurs dans la diffusion de l'information et l'usage des langues locale.
6. Présenter de manière spécifique la méthodologie de mobilisation des parties prenantes.

### **Evaluation du Système Environnemental et Social**

Les principaux questions formulés sont les suivantes. L'équipe de la Banque a répondu à toutes les questions conformément aux dispositions du ESES et du PMPP.

1. Veuillez clarifier les critères d'exclusions des impacts en termes de couverture géographique et en termes de typologie de production de Gaz à effet de serres.
2. Pareil pour les impacts cumulatifs, quel est le seuil d'éligibilité.
3. Est-ce possible d'avoir (dans le volet IPF) une dotation pour toute les mesures de mitigation identifier ?
4. Est-ce qu'il y'aura un PAD au PforR avec des indicateurs spécifiques pour évaluer les indicateurs genre ?
5. Quel est le moment propice pour réaliser l'évaluation environnementale d'un projet (définition, APS, APD)
6. Est-ce qu'il ne faut pas une cohérence entre les activités du PforR et l'évaluation environnementale et sociale ?

7. Comment sera fait l'identification des instruments E&S à préparer, en vue de respecter les exigences de la BM et du gouvernement.

### Annexe 3. Fiche de présence des différentes consultations publiques

Conformément à la réglementation et aux politiques de confidentialité du Gouvernement du Cameroun et de la Banque mondiale, des données personnelles, les listes de présences avec nom complet, coordonnées et signatures des participants sont disponibles dans la base de données de l'expert environnemental et Social du MINEE.

### Annexe 4. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes

<b>FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES</b>	
1. Date de réception de la plainte	
2. Nom :	
3. Numéro de téléphone:	
4. Autres moyens de contact :	
5. Communauté:	
6. Quartier:	
7. Age:	
8. Sex: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
9. Anonyme	
10. Type de plaignant :	
a) Personne(s) affectée(s)	<input type="checkbox"/>
b) Intermédiaire (au nom de la PA)	<input type="checkbox"/>
c) Organisation de la société civile	<input type="checkbox"/>
d) Institution gouvernementale locale	<input type="checkbox"/>
e) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
11. Moyens de réception de la plainte :	
a) Lettre	<input type="checkbox"/>
b) Appel téléphonique	<input type="checkbox"/>
c) E-mail	<input type="checkbox"/>
d) Plainte verbale	<input type="checkbox"/>
e) Boîte à suggestion	<input type="checkbox"/>
f) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
12. Plainte liée au projet ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
13. Brève description du problème :	
14. Actions antérieures prises par le plaignant/plaignante (le cas échéant) :	
15. Ce que le plaignant aimerait qu'il arrive pour résoudre cette plainte :	
16. Autres informations et/ou documents pertinents pour la plainte :	

## Annexe 5. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS/AS

Les informations contenues dans ce formulaire sont CONFIDENTIELLES. Tous les formulaires doivent être PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé au MRR. Si la survivante n'a pas consenti à être référée au MRR, veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte (partie 2). Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

<b>FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS</b>	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe:	
5. Âge:	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence:	
Date - Signature:	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature:	

## Annexe 6. Exemple pour la base de données sur les plaintes

Date de réception de la plainte	Nom du plaignant/ Anonyme	Lieu et moyens de réception de la réclamation	Plainte liée au projet ?	Type de plainte/ Risque	Médiateur à mobiliser ou pas	Actions antérieures prises par le plaignant/plaignante	Situation à date