



MTPTC

**UNITÉ CENTRALE D'EXÉCUTION
(UCE)**

PROJET DE DÉVELOPPEMENT | *NES n° 10 :*
URBAIN AU CAP-HAÏTIEN | *Mobilisation des parties prenantes*
(CHUD) | *et information*

(P168951)

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

Octobre 2019

TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION	5
1.1 Contexte et présentation sommaire du Projet	5
1.1.1 Contexte et objectifs du projet CHUD	5
1.1.2 Composantes du projet CHUD	5
1.2 Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet	7
1.3 Risques et impacts potentiels du projet	8
1.3.1 Risques et Impacts positifs.....	8
1.3.2 Risques et Impacts négatifs	9
II. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	9
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	10
3.1 Parties prenantes touchées	10
3.2 Autres parties concernées	12
3.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	14
3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes du projet	15
IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	20
4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes.....	20
4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations	20
4.3 Stratégie proposée pour les consultations	27
4.4 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	31
4.5 Calendriers	31
4.6 Examen des commentaires	32
4.7 Phases ultérieures du projet.....	32
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	33
5.1 Ressources	33
5.2 Fonctions de gestion et responsabilités.....	33
5.3 Budget estimatif et financement	34
VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)	35
6.1. Principes directeurs du MGP	35
6.2 Approche de MGP	35
6.3 Procédure, recours et traitement des plaintes.....	37
6.3.1 Étape 1 : Réception, Enregistrement de la plainte	38
6.3.2 Étape 2 : Traitement de la plainte et visite d'inspection	38
6.3.3 Étape 3 : Comité de médiation ou de conciliation.....	39
6.3.4 Étape 4 : Recours à la justice.....	39
VII. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS	40
7.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	40
7.2 Rapports aux groupes de parties prenantes.....	40
7.3 Indicateurs Clés de Performance (ICP).....	40

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Population du Cap-Haïtien (estimations IHSI, 2015)	8
Tableau 2. Parties prenantes touchées par le projet	10
Tableau 3. Autres parties concernées par le projet	12
Tableau 4. Synthèse des besoins des parties prenantes du projet	16
Tableau 5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	22
Tableau 6. Stratégie proposée pour les consultations	28
Tableau 7. Calendriers d'exécution du PMPP.....	31
Tableau 8. Coûts du PMPP.....	34

LISTE DES SIGLES, SYMBOLES ET ABRÉVIATIONS

ASEC	Assemblées des Sections Communales
BM	Banque mondiale
BNEE	Bureau National d'Évaluation Environnementale
BPISA	Bonne Pratique Internationale du Secteur d'Activité
CASEC	Conseil d'Administration de la Section Communale
CERC	Réponse d'urgence contingente (<i>Contingency Emergency Response Component</i>)
CES	Cadre Environnemental et Social
CHUD	Développement urbain au Cap-Haïtien (<i>Cap-Haitien Urban Development</i>)
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CPA	Comité Permanent d'Acquisition amiable
DG	Directeur Général
DGI	Direction Générale des Impôts
DPC	Direction de la Protection Civile
EDH	Électricité d'Haïti
E&S	Environnemental(e) et Social(e)
hab	Habitant
ICP	Indicateur Clé de Performance
IGU	Initiatives de Gestion Urbaine
IHSI	Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique
IST	Infections Sexuellement Transmissibles
km ²	kilomètre carré
MAST	Ministère des Affaires Sociales et du Travail
MDE	Ministère de l'Environnement
MDOD	Maitre d'ouvrage Délégué
MDUR	Développement Municipal et de Résilience Urbaine (<i>Municipal Development and Urban Resilience</i>)
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MSPP	Ministère de la Santé Publique et de la Population
MTPTC	Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications
PAST	Préservation du Patrimoine et Appui au Secteur Touristique
NES	Norme Environnementale et Sociale
n°	Numéro
OCB	Organisations Communautaires de Base
OFATMA	Office d'Assurance Accident du Travail, Maladie et Maternité
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
OS	Organisation Syndicale
OREPA	Office Régional de l'Eau Potable et de l'Assainissement
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PTF	Partenaire Technique et Financier
SNGRS	Service National de Gestion des Résidus Solides
SOQ	Structures Organisées des Quartiers
UCE	Unité Centrale d'Exécution
VGB	Violences Basées sur le Genre
VIH/SIDA	Virus Immunodéficiences Humaine / Syndrome d'Immunodéficiences Acquises
%	Pourcentage

I. INTRODUCTION

1.1 Contexte et présentation sommaire du Projet

1.1.1 Contexte et objectifs du projet CHUD

La ville du Cap-Haïtien a le potentiel de devenir un pôle de croissance économique de la région Nord et du pays. Cependant la ville fait face à de nombreux défis qui l'empêchent d'atteindre son potentiel. Parmi eux, la ville croît rapidement, de façon désorganisée, et est fortement exposée aux aléas naturels. En outre, ses habitants ont un accès limité et en déclin aux services de base, ce qui affecte également le développement des activités commerciales et industrielles. La plupart des activités économiques et des institutions éducatives se trouvent concentrées au centre-ville, ce qui génère une forte pression sur les infrastructures routières existantes, qui sont insuffisantes et de faible qualité. Enfin, son patrimoine culturel et historique est menacé par le manque de préservation et la ville manque d'un caractère urbain bien défini.

Conscient de son artificialisation et ses défis urbains, le gouvernement haïtien prend l'initiative d'exécuter le Projet de Développement Urbain du Cap-Haïtien (CHUD) avec appui de la Banque mondiale. Le CHUD a pour objectif d'améliorer certaines infrastructures urbaines et espaces publics et de renforcer la capacité institutionnelle pour soutenir une croissance urbaine plus habitable et résiliente dans l'agglomération de Cap-Haïtien.

1.1.2 Composantes du projet CHUD

Le projet CHUD est structuré autour des quatre (4) composantes suivantes :

Composante 1 : Initiatives de transformation urbaine

Cette composante vise à améliorer des infrastructures urbaines prioritaires de façon intégrée, en se concentrant sur le renouvellement des espaces publics et la réhabilitation des infrastructures urbaines clés. Les investissements seront structurés sous la forme de sous-projets de transformation urbaine intégrée et pourront être regroupés comme suit : (a) investissements structurants pour la transformation de la ville, et (b) investissements spatialement ciblés pour la transformation des quartiers. Dans les deux cas, les investissements soutiendraient : l'amélioration des espaces ouverts et verts, tels que des parcs, places de jeux, places publiques et front de mer Picolet; et la réhabilitation des rues et infrastructures connexes, trottoirs, sentiers pour les piétons, lampadaires, et pistes cyclables. Au cas par cas, les sous-projets pourraient également soutenir la réhabilitation des façades ou bâtiments publics (avec une approche de réutilisation adaptative) et, la réhabilitation/expansion des infrastructures de base (eau et assainissement). Les impacts des investissements structurants devraient être perçus à l'échelle de la ville et les impacts des investissements spatialement ciblés se concentreront à l'échelle du

quartier.

Sous-composante 1.1 : Investissements structurants pour la transformation de la ville

La réhabilitation de la route SOS a été identifiée comme un investissement prioritaire. Séparément, une Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES) sera préparée pour ce sous-projet.

- a) **Réhabilitation de la route SOS** – Ce sous-projet a été identifié comme investissement prioritaire. La réhabilitation de la route SOS a également été identifiée comme investissement clé dans le cadre de l'Esquisse de Schéma d'Aménagement du Pole de Cap-Haitien (2013). Le diagnostic de mobilité urbaine récemment réalisé par la Banque mondiale a également identifié le besoin d'habiliter une voie de contournement pour réduire la congestion du centre-ville. La route SOS existante, située au sud de l'aéroport International Hugo Chavez, connecte la Route Nationale 1 (RN1) et la RN3 mais n'as pas les conditions nécessaires pour assurer une circulation routière fluide et sûre (i.e. la route actuelle est en terre battue, ne compte pas des infrastructures de drainage, d'éclairage, des signalisations, ni des trottoirs près des zones déjà urbanisées).
- b) D'autres investissements structurants identifiés comprennent la **restauration du centre-ville historique et son bord de mer** – complétant les investissements en centre-ville financés par le projet PAST – et appuyant le développement et la diversification du circuit touristique urbain. Des investissements potentiels pourraient inclure la restauration de façades, la réhabilitation de rues et d'infrastructures associées (éclairage public, trottoirs, drainage), l'adaptation de l'usage des certains bâtiments historiques tels que l'Ancienne Prison et l'Alliance Française, et le renouvellement du bord de mer Picolet.

Sous-composante 1.2 : Investissements spatialement ciblés pour la transformation des quartiers

Ces sous-projets de transformation urbaine de la ville auront pour objectif d'améliorer les conditions de vie des habitants du Cap-Haïtien en se focalisant sur des quartiers où l'urbanisation est possible compte tenu du niveau de risques et /ou les besoins en termes de services urbains sont identifiés selon des critères définis au préalable. Ces sous-projets pourront inclure la réhabilitation de rues, de drainage et d'autres accès, y compris des voies d'évacuation en cas d'évènement naturel adverse ; la mise en place d'éclairage public ; la réhabilitation d'espaces publics, tels que les places, les aires de récréation, les parcs. La transformation de ces quartiers contribuera à mieux gérer la croissance de la ville en la guidant vers les zones moins exposées aux aléas naturels. Par la suite, une méthodologie précise pour la sélection des quartiers et des types d'investissement éligibles prenant en compte le niveau de risque dans chaque quartier doit

être développé.

Composante 2 : Assistance technique

Cette composante viserait à appuyer un développement urbain harmonieux, compétitif et résilient dans l'agglomération de Cap-Haïtien. Des activités possibles incluent des études pour le développement des centres économiques et résidentiels alternatifs au sein de l'agglomération de Cap-Haïtien ; le développement et mise en place des pilotes de circulation routière ; l'élaboration d'instruments de planification (par exemple plan de zonage spécifique pour l'expansion urbaine) ; et l'adressage municipal. Le projet pourrait également compléter l'assistance technique du projet MDUR dans des domaines tels que la gestion d'actifs, la planification participative, la mise en place des pilotes d'urbanisme structurel, la planification des investissements et la mise en place de modèles de fonctionnement et d'entretien des infrastructures urbaines.

Composante 3 : Réponse d'urgence contingente (CERC)

Le projet comprendra une composante relative aux interventions d'urgence contingente afin de répondre rapidement aux demandes du Gouvernement en cas de catastrophe. Cette composante financera la mise en place de travaux d'urgence, de réhabilitation, ainsi que les évaluations qui y sont associées. Au sein du Manuel d'Opérations du projet, un chapitre dédié détaillera les directives et les instructions sur la façon de débloquer et d'utiliser les fonds de cette composante. Dans une situation d'urgence, des fonds en provenance d'autres composantes pourront être transférés vers cette composante, dotée d'un budget de zéro (0) million de dollars US.

Composante 4 : Soutien à la gestion de projet et à la mise en œuvre

Cette composante financera les coûts liés à la gestion de projet et à sa mise en œuvre. Elle comprendra un soutien pour : (a) recruter l'équipe de spécialistes pour la mise en œuvre du projet ; (b) collecter les données socio-économiques pour le suivi et l'évaluation ; (c) mener des rapports et des audits financiers liés au projet ; (d) fournir une aide à la supervision des sauvegardes environnementales et sociales ; (e) soutenir l'élaboration d'activités de création de capacités dans des domaines tels que la passation de marché, les politiques de sauvegarde, le suivi et l'évaluation, la gestion technique et financière ; et (f) prendre en charge tout coût opérationnel additionnel à l'UCE.

1.2 Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet

La commune du Cap-Haïtien, située à 260 kilomètres de la capitale de Port-au-Prince, est une commune côtière avec un relief dominant de plaine. Cap-Haïtien est le chef-lieu du département du Nord et la commune est subdivisée en trois (3) sections communales, à savoir : 1^{ère} section Bande du Nord, 2^e section Haut du Cap et 3^e section Petite Anse. Elle possède un (1) quartier, Petite Anse, qui relève de la 3^e section communale du même nom.

La commune de Cap-Haïtien est bornée au nord par l’Océan Atlantique ; au sud, par les communes de Quartier Morin, de Milot et de Plaine du Nord ; à l’est, par la commune de Quartier Morin et par l’Océan Atlantique et à l’ouest, par l’Océan Atlantique et la commune de Plaine du Nord.

En 2015, l’IHSI a estimé la population de la commune du Cap-Haïtien à 274,404 habitants. Les femmes étaient en supériorité numérique et représentaient environ 53% de la population totale de la commune. La population de la commune du Cap-Haïtien était essentiellement urbaine avec moins de 2% vivant en milieu rural. Le tableau ci-après présente la population désagrégée par sexe (masculin et féminin) et par milieu (rural et urbain).

Tableau 1. Population du Cap-Haïtien (estimations IHSI, 2015)

Périmètre	Population totale (hab.)	Hommes & Garçons	Femmes & Filles	% femmes & Filles	Superficies (km ²)	Densité (hab./km ²)
Commune	274,404	127,501	146,903	54.6%	53.50	5,129
Ville	170,994	79,702	91,282	53.4%	12.71	13,454
Quartier	98,042	47,020	51,022	52%	11.50	8,525
Section rurale	5,368	779	4,589	85.5%	29.29	183

1.3 Risques et impacts potentiels du projet

1.3.1 Risques et Impacts positifs

Les principaux risques et impacts environnementaux et sociaux positifs de la mise en œuvre du projet CHUD se feront sentir essentiellement lors de la phase d’exploitation des extrants du projet. La liste ci-dessous n’est pas exhaustive ; elle sera complétée à partir des résultats de l’Etude d’Impact Environnemental et Social (EIES).

- Un bord de mer aménagé offrant une aire propice à la détente, aux loisirs, au sport en plein air, aux divertissements et à l’attraction touristique ;
- Amélioration du mobilier urbain, de la mobilité urbaine et création, subséquentement, de nouvelles opportunités économiques ;

- Le décongestionnement du centre-ville du Cap-Haïtien par la construction de la route SOS ;
- Amélioration des conditions de vie des résidents au niveau des quartiers de Petite-Anse et Balan ;
- Gestion rationnelle de la croissance de la ville du Cap-Haïtien en la guidant vers des zones moins exposées aux aléas naturels.

1.3.2 Risques et Impacts négatifs

Le projet CHUD, du fait de son ampleur et les types de travaux à mettre en œuvre, va générer, inéluctablement, des effets négatifs sur l'environnement et les communautés. Ces effets négatifs, bien que localisés et de nature temporaire, doivent être atténués efficacement afin de garantir la durabilité des interventions. Les principaux risques et impacts environnementaux et sociaux négatifs potentiels du projet CHUD sont listés ci-dessous et seront complétés avec les résultats de l'EIES.

- Pollution de l'air, des sols et des eaux ;
- Atteinte à la santé et la sécurité des travailleurs et de la population ;
- Accidents, maladies, handicaps, décès et autres incidents d'origine professionnelle ;
- Sécurité routière ;
- Restriction d'accès aux maisons business, secteur d'activités, jardins ;
- Restriction de la circulation ;
- Prolifération de déchets dangereux et non dangereux ;
- Déplacements physiques (déménagement ou perte de terrain résidentiel) et économiques de population (perte de terres, d'accès à des actifs ou d'opportunités économiques) ;
- Discrimination et Violences Basées sur le Genre (VBG) ;
- Discrimination au niveau de la participation des parties prenantes.

II. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Plusieurs consultations publiques ont déjà été réalisées auprès des parties prenantes du projet. Du 25 février au 1^{er} mars 2019, plusieurs parties prenantes, incluant, entre autres, la Banque mondiale, l'UCE, le MTPTC, la Mairie du Cap, les CASEC des trois (3) sections communales et les communautés ciblées, ont été mobilisés dans le cadre d'une mission de préparation du projet. Cette première mission avait pour objectif principal de continuer la définition du concept du Projet, y compris les implications liées aux sauvegardes environnementales et sociales ; et d'identifier les partenaires clés et le plan d'action pour la préparation du Projet. Ces parties

prenantes ont été mobilisées encore une fois dans le cadre d'une autre mission qui s'est tenue du 3 au 6 juin 2019 avec pour objectifs de : i) progresser dans la mise en œuvre des activités de préparation du Projet et ii) recueillir les besoins primaires et préoccupations des autorités locales (CASEC et Maires), notables et autres représentants des communautés.

Entre 8 et 11 juillet 2019, certaines parties prenantes, incluant, entre autres, la Mairie du Cap, les CASEC des trois (3) sections communales, la délégation du Nord et quelques personnes déplacées ont été mobilisées par l'équipe de sauvegarde de l'UCE afin d'approfondir notre compréhension sur le processus de délocalisation des occupants du bord de mer qui longe la Route Nationale 3 (RN3) en septembre 2013.

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 Parties prenantes touchées

Les parties prenantes touchées par le projet regroupent l'ensemble des individus ou groupes bénéficiant ou subissant, d'une manière ou d'une autre, des actions du projet. Le tableau ci-après présente la liste des parties prenantes touchées par le Projet.

Tableau 2. Parties prenantes touchées par le projet

Parties prenantes touchées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
1	Les Entrepreneurs	Les entrepreneurs	Fournisseurs et prestataires qui auront remporté au moins un appel d'offre lancé par le projet et lui aura fourni des biens et/ou des services.	Toutes les composantes du projet
2	Les travailleurs du projet	Les travailleurs	Travailleurs directs : toute personne employée directement par le projet pour effectuer des tâches qui sont directement liées au projet. Travailleurs contractuels : les personnes employées ou recrutées par des tiers pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles du projet, indépendamment de la localisation de ces travaux. Employés des fournisseurs principaux : les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux de l'UCE.	Toutes les composantes du projet

Parties prenantes touchées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
			Travailleurs communautaires : les personnes employées ou recrutées pour se mettre au service de la communauté.	
3	Organisations Syndicales	Les OS	Le droit national haïtien reconnaît le droit des travailleurs à se constituer en association ou à adhérer à une organisation de leur choix. Ainsi, par organisation professionnelle, on entend des organisations constituées légalement ou tout autre mécanisme parallèle constitué par les travailleurs du projet pour exprimer leurs plaintes et protéger leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi.	Toutes les composantes du projet
4	Les riverains et usagers de la route SOS	Les riverains	Les riverains et usagers de la route SOS incluent, entre autres, des riverains, des automobilistes et les associations de chauffeurs.	Initiative de transformation urbaine
5	Les résidents des quartiers et les utilisateurs des infrastructures existantes	Les résidents	Dans les quartiers, il s'agit en effet des résidents et tout autre individus ou groupes menant une quelconque activité dans les quartiers touchés par le projet.	Initiative de transformation urbaine
6	Structures organisationnelles d'appui à la mise en œuvre et à l'entretien des investissements dans les quartiers	Les structures organisées des quartiers (SOQ)	Ce sont des structures organisées qui peuvent être des organisations (OCB), des associations ou des comités impliquées activement dans la planification, la mise en œuvre et plus particulièrement dans l'entretien des investissements au niveau des quartiers (associations de commerçants, associations de femmes, etc.)	Initiative de transformation urbaine
7	Les personnes ou groupes déplacés physiquement et économiquement par le projet CHUD	Les Personnes Affectées par le Project (PAP)	Parmi les utilisateurs et résidents des sites du projet, certains sont susceptibles d'être affectés par la réinstallation involontaire. Ces personnes seront identifiées clairement dans les plans de réinstallation qui seront élaborés pour les travaux. Les personnes ou groupes touchés incluent : les personnes déplacées physiquement, les personnes qui perdent un accès temporaire à leurs résidences / entreprises, les personnes qui subissent un déplacement d'activité économique et les communautés d'accueil.	Initiative de transformation urbaine ; CERC
8	Associations de chauffeur	Les chauffeurs	Les associations de chauffeurs (motos et autos) au niveau du Cap fréquentant spécifiquement la route SOS.	Initiative de transformation urbaine

Parties prenantes touchées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
9	Élèves, étudiants et parents (fidèles) des écoles/universités (églises) et autres instituts	Les instituts	Les écoles, universités, églises en particulier sont de nature à engendrer une grande mobilisation de parties prenantes le long des chantiers ; il va falloir développer des méthodes et moyens spécifiques de mobilisation et de communication avec les différents groupes concernés.	Initiative de transformation urbaine
10	Les résidents et personnel du Village SOS	Village SOS	Les risques et les impacts des travaux sur la route SOS est particulièrement importants pour les résidents et le personnel du Village SOS ; ainsi, des méthodes et moyens spécifiques de mobilisation et de communication seront développer afin de satisfaire aux besoins et exigences de cette communauté.	Initiative de transformation urbaine

3.2 Autres parties concernées

Les autres parties concernées par le projet regroupent l'ensemble des individus ou groupes ayant manifesté un intérêt dans le projet. Le tableau ci-après présente l'ensemble des autres parties concernées par le Projet.

Tableau 3. Autres parties concernées par le projet

Autres parties prenantes concernées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
1	La Mairie du Cap-Haïtien	La Mairie	La Mairie du Cap-Haïtien est en effet la principale partie prenante concernée par les activités du projet. Elle est gérée par un Conseil d'Administration de trois (3) membres et peut se faire représenter par son Directeur Général (DG).	Toutes les composantes du projet
2	Les autres élus locaux, communaux et départementaux	Les élus	Les travaux prévus dans le cadre du projet CHUD sont de nature à fournir une visibilité aux autorités de la ville du Cap-Haïtien. Ainsi, les élus locaux, tels que : ASEC, CASEC et délégué de ville, le député de la commune et les sénateurs du département du Nord peuvent manifester un intérêt aux interventions du projet afin d'améliorer leur visibilité au sein des communautés touchées.	Toutes les composantes du projet

Autres parties prenantes concernées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
3	Les représentants du pouvoir exécutif	L'exécutif	La délégation est le représentant direct de l'Exécutif en général, et du président de la république en particulier au niveau de chaque département géographique du pays. Ainsi, la délégation du Nord peut manifester un intérêt marqué aux interventions du projet afin d'embrasser cette visibilité en faveur de l'Exécutif.	Toutes les composantes du projet
4	Les entités nationales et services techniques décentralisés de l'État	L'État	Les entités nationales et les services techniques déconcentrés de l'État, tels que le Ministère de l'Environnement, du Tourisme, de la Planification, de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales, des Travaux Publics, Transports et Communications, des Affaires Sociales et du Travail, la Direction de la Protection Civile, l'OREPA, la Direction de la Police Routière, la DGI et l'EDH peuvent trouver un intérêt dans les interventions et résultats du projet en raison de ses impacts sur l'ensemble de ces secteurs d'activité.	Toutes les composantes du projet
5	Comité Permanent d'Acquisition Amiable	CPA	Le Comité Permanent d'Acquisition Amiable (CPA), siégeant au Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), s'occupe de l'identification et du paiement des expropriations pour l'Etat haïtien.	Initiative de transformation urbaine
6	Les organismes non-gouvernementaux (ONG)	Les ONG	Les ONG qui interviennent dans les secteurs d'activité touchés par le projet peuvent manifester un intérêt marqué. Ainsi, il va falloir établir et maintenir un circuit d'échange dynamique sur les interventions et réalisations du projet.	Initiative de transformation urbaine, Renforcement de la capacité institutionnelle
7	Les Partenaires Techniques et Financiers (BID, USAID etc.)	PTF	Plusieurs bailleurs financent des projets au Cap-Haïtien et dans les municipalités environnantes. Ils seraient intéressés à suivre ce projet pour assurer la complémentarité de leurs propres programmes.	Toutes les composantes du projet
8	Les médias et les groupes d'intérêts associés	Les médias	Les médias constituent un groupe de parties prenantes très pertinentes pour le projet. Les sites du projet subissent une forte influence sociale compte tenu de leur niveau actuel d'urbanisation et/ou de fréquentation des sites et/ou ses environs. En parlant de média, on se réfère à la fois aux médias parlés, écrits et audiovisuels, ainsi que leurs associations.	Initiative de transformation urbaine ; CERC

Autres parties prenantes concernées par le projet CHUD				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
9	Les fournisseurs des services de restauration	La restauration	Les fournisseurs des services de restauration au niveau du Boulevard et de la ville du Cap peuvent s'intéresser à certaines interventions du projet, comme l'aménagement du bord de mer Picolet et la réhabilitation de la route SOS.	Initiative de transformation urbaine
10	OFATMA, autres compagnies d'assurance et les centres de santé	La santé	Tous les travailleurs du projet doivent être détenteurs d'une police d'assurance à l'OFATMA ou toute autre compagnie d'assurance vie et santé désignée par l'Entrepreneur et accessible aux assurés. Des suivis seront menés auprès des centres de santé ayant traité les victimes d'accidents de chantier.	Initiative de transformation urbaine
11	La Banque mondiale	La Banque	Financement, avis, accompagnement, formation, non objection, etc.)	Toutes les composantes du projet
12	Comité Cap 2020	Cap 2020	Il s'agit d'un comité organisateur de neuf (9) membres chargé des différentes activités prévues dans le cadre du programme « Cap 2020 » en relation au 350 ^e anniversaire de la ville du Cap-Haïtien.	Initiative de transformation urbaine

3.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Tout au long du projet, une attention particulière sera accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein des deux (2) groupes de parties prenantes identifiés ci-haut. La détermination de ces derniers se fera sur la base d'un certain nombre de critères répondant au contexte local. Parmi ces critères on trouve, entre autres, des handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes des IST-VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent en ménage solitaire, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages pauvres, les personnes victimes de VBG, les personnes déplacées des zones de conflits, les veuves et les orphelins.

Ces critères seront peaufinés au cours de l'EIES qui sera menée dans le cadre du projet. Cette étude précisera également les difficultés auxquelles les individus ou groupes vulnérables se sont confrontés et les façons les plus efficaces à pouvoir les aider à les surmonter. Parmi les contraintes auxquelles ces personnes ou groupes peuvent faire face, on trouve, entre autres, des difficultés (économiques et physiques) d'accéder aux lieux des réunions, d'accéder aux résultats du projet, d'exprimer leurs points de vue (contraintes linguistiques)

Il s'agit alors de collecter des données sur :

- a) Le statut au logement de la personne affectée ;
- b) Son niveau d'éducation;
- c) Son patrimoine mobilier;
- d) Ses équipements de cuisine, de loisir et logistiques au niveau du bâti du ménage affecté ;
- e) Enfin, le niveau de dépendance du ménage affecté vis-à-vis des transferts d'argent en provenance de l'étranger.

3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes du projet

Le tableau ci-après présente une synthèse des besoins des parties prenantes du projet 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 4. Synthèse des besoins des parties prenantes du projet

Besoins des parties prenantes du projet					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Parties prenantes touchées					
1.1	Les Entrepreneurs	Fournisseurs de biens et prestataires de services ; Mise en œuvre des PGES des travaux, incluant la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés	Français	Informations transmises par écrit et dans les journaux	Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ; Intégration des clauses E&S dans les contrats
1.2	Les travailleurs du projet	Salariés du projet ; exposés aux risques et impacts potentiels des travaux	Créole et français	Réunions d'équipe et de chantiers ; affiches ; brochures ; informations transmises par écrit	Information et formation sur le processus ; Port d'EPI ; Gestion de plaintes
1.3	Organisations Syndicales	Constituées par les travailleurs du projet pour exprimer leurs plaintes et protéger leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi	Créole et français	Réunions d'équipe et de chantiers ; informations transmises par écrit	Information sur le processus ; Procédures de gestion de la main-d'œuvre et de gestion des plaintes
1.4	Les riverains et usagers de la route SOS	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole et français	Informations transmises à la radio ; Kiosques d'information ; affiches ; brochures	Information et formation sur le processus
1.5	Les résidents des quartiers et les utilisateurs des infrastructures existantes	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole et français	Informations transmises à la radio ; Réunions de chantiers et de quartiers ; affiches ; brochures	Information et formation sur le processus
1.6	Les structures organisées des quartiers (SOQ)	Organisations, associations, comités ou autres impliqués dans la	Créole	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations

Besoins des parties prenantes du projet					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		mise en œuvre et l'entretien des investissements des quartiers		formelles sur le déroulement des activités du projet	transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet
1.7	Les personnes ou groupes déplacés par le projet CHUD	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet	Informations sur le processus de réinstallation, y compris l'éligibilité, la date limite, les droits, les délais, le GRM, etc. ; Appui au relèvement post-réinstallation
1.8	Associations de chauffeur	Chauffeurs, propriétaires ou non, concernés par les voies affectées par le projet	Créole	Informations transmises par écrit et/ou la radio ; réunion de consultation ; affiches	Information et avertissement sur les travaux affectant la voie publique
1.9	Élèves, étudiants et parents (fidèles) des écoles/universités (églises) avoisinantes des sites d'interventions	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole et français	Informations transmises à la radio ; Communication dans les assemblées ; affiches ; brochures	Information et avertissement sur les travaux affectant la mobilité sur la voie publique
1.10	Les résidents et personnels du Village SOS	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole et français	Informations transmises à la radio ; Communication dans les assemblées ; affiches ; brochures	Information et avertissement sur les travaux affectant la mobilité sur la voie publique
Autres parties prenantes concernées					
2.1	La Mairie du Cap-Haïtien	Autorité municipale ; principale partie prenante concernée dans la	Créole et français	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres	Information, appui et implication dans tout le processus

Besoins des parties prenantes du projet					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		préparation, la mise en œuvre et la valorisation des extrants du projet		formelles sur le déroulement des activités du projet	
2.2	Les autres élus locaux, communaux et départementaux	Autorités, notables et dignitaires	Créole et français	Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet	Information et formation sur le processus
2.3	Les représentants du pouvoir exécutif	Représentant de l'Exécutif	Créole et français	Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet	Information sur le processus
2.4	Les entités nationales et services techniques décentralisés de l'État	Représentant du Gouvernement haïtien	Français	Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet	Information sur le processus
2.5	Comité Permanent d'Acquisition Amiable (CPA)	Organisme public responsable de l'identification et du paiement des expropriations pour l'État haïtien	Français	Informations transmises par écrit, visite guidée de terrain et rencontres formelles	Information et impliqué dans tout le processus
2.6	Les organismes non-gouvernementaux (ONG)	organismes d'implémentation	Créole et français	Informations transmises par écrit ; rencontre d'échange	Information sur le processus
2.7	Les Partenaires Techniques et Financiers (BID, USAID etc.)	Les bailleurs actifs à Cap-Haïtien	Français	Toutes les composantes du projet	Information sur les activités, calendrier, leçons apprises
2.8	Les médias et les groupes d'intérêts associés	Journalistes	Créole et français	Informations transmises par écrit et entrevues	Information et formation sur le processus

Besoins des parties prenantes du projet					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
2.9	Les fournisseurs des services de restauration	Petites et moyennes Entreprises	Créole et français	Informations transmises à la radio ; Rencontre de partage d'information ; affiches ; brochures	Conception du projet, Information sur les activités, processus, calendrier
2.10	OFATMA, autres compagnies d'assurance et les centres de santé	Compagnie d'assurance et centre d'accueil des victimes d'accidents de chantier	Créole et français	Police d'assurance des travailleurs et avantages sociaux qui y sont liés	Tous les travailleurs du projet doivent être assurés
2.11	La Banque mondiale	Financier du projet CHUD et d'autres investissements au Cap-Haïtien	Français	Rapport transmis par écrit ; ateliers de travail ; échanges informels via WhatsApp (groupe WhatsApp CHUD)	Respect par le projet du CES de la Banque ;
2.12	Comité Cap 2020	Organisateur des différentes activités dans le cadre du programme « Cap 2020) en relation au 350 ^e anniversaire de la ville du Cap-Haïtien	Français	Informations transmises par écrit ; rencontre d'échange et ateliers de travail	Aligner les investissements du projet aux objectifs du programme « Cap 2020 »

IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

L'engagement des parties prenantes constitue un pilier clé pour la réussite du projet, incluant la durabilité des interventions et extrants obtenus. Ainsi, cette démarche est adoptée pour toutes les phases du projet, à savoir : élaboration, mise en œuvre et exploitation. La mobilisation des parties prenante est un processus inclusif enclenché et mené tout au long du cycle de vie du projet.

Les parties prenantes du projet seront mobilisées suivant des moyens distincts et appropriés, dépendamment de leurs différents intérêts et situations, afin de satisfaire aux objectifs du « plan de mobilisation des parties prenantes » qui sont :

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

Le calendrier de mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenante est présenté ci-dessous dans le tableau exposant la stratégie proposée pour la diffusion des informations.

4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le tableau ci-après présente la stratégie proposée pour la diffusion des informations. Plus spécifiquement, il fournit les étapes du projet concernées (élaboration, mise en œuvre et exploitation), la liste des informations à communiquer, les méthodes de communication proposées, le calendrier de mise en œuvre (lieux/dates), les parties prenantes ciblées, le pourcentage de parties prenantes atteint et les responsabilités de mise en œuvre.

Les principaux couloirs de communication utilisés pour atteindre la majorité des parties prenantes sont constitués, entre autres, de : correspondance et réunions formelles avec le Gouvernement et les autorités, consultations publiques, visites de terrain, entrevues, rendre publique et accessible les résultats des études, plans et évaluations via l'internet, brochures, affiches, radio, consultations des BPISA, formation, consultation des autorités compétentes en la

matière (pour la réinstallation par exemple), sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques, vulgarisation des plans produits dans le cadre du projet, réunions de chantier, partage d'information, réunions spéciales, signalisation adéquate de la route SOS (en phase d'exploitation), monitoring régulier des infrastructures construites (en phase d'exploitation).

Tableau 5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du projet CHUD					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase d'élaboration du projet					
Vision, objectifs, nature, envergure, durée et parties prenantes du projet	Correspondance et réunions formelles avec le Gouvernement et les autorités ; consultations publiques ; visites de terrain ; entrevues	4 à 5 fois, suivant les besoins de préparation du projet / Mairie du Cap-Haïtien et centre administratif du Cap ; Bureaux UCE, Bureau du Projet au Cap-Haïtien ; MTPTC et BM ; les communautés	La Mairie, les résidents ; les déplacés ; la Banque ; PTF ; les élus ; l'exécutif ; l'État ; les ONG ; les médias ; Village SOS ; Cap 2020	Toutes les parties prenantes ciblées, à l'exception des médias	UCE
Risques et effets potentiels du projet sur l'environnement et les communautés locales ; les mesures d'atténuation et de bonification, notamment pour les personnes et groupes vulnérables	Rendre publique et accessible les résultats de l'EIES ; consultations publiques	Lors de la préparation des documents de sauvegardes E&S	La Mairie, les résidents ; les déplacés ; la Banque ; PTF ; les élus ; les Entrepreneurs ; l'exécutif ; l'État ; les ONG ; les médias ; la restauration ; Village SOS	Toutes les parties prenantes ciblées doivent être consultées lors de l'EIES du projet	UCE ; MDOD ; Entrepreneurs
Divulgaration du PEES du projet	Rendre publique le PEES ; correspondances et réunions officielles ; brochures ; affiches ; radio	Site web MTPTC ; Bureaux UCE ; Bureau du Projet au Cap-Haïtien ; Mairie du Cap-Haïtien ; site web de la Banque mondiale	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	Les correspondances et réunions officielles, le site web, les brochures et affiches atteignent les parties prenantes touchées ; la radio atteint toutes les parties prenantes du projet	UCE

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du projet CHUD					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Divulgateion du PMPP du projet	Rendre publique le PMPP ; Correspondances ; Réunions officielles ; Consultations publiques ; brochures ; radio	Site web MTPTC ; Mairie de Cap ; les communautés ; Bureaux UCE ; Bureau du Projet au Cap-Haïtien ; site web de la Banque mondiale	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	Les correspondances et réunions officielles, les brochures et le site web atteignent les parties prenantes touchées ; la radio atteint toutes les parties prenantes ciblées	UCE
Procédures de gestion de la main-d'œuvre	Consultations des Bonnes Pratiques Internationales du Secteur d'Activité (BPISA) pour s'assurer du respect des normes et pratiques internationales en lien à la gestion de la main-d'œuvre ; réunions officielles ; formation ; consultations publiques ; brochures ; radio	Mairie du Cap ; bureaux MTPTC et UCE ; Bureau du Projet au Cap-Haïtien ; site web MTPTC ; site web de la Banque mondiale	La Mairie ; les OP ; la Banque ; les Entrepreneurs ; les ONG, les médias ; SOQ ; les élus	La radio atteint toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	UCE
Mécanisme de gestion des plaintes	Consultation des BPISA ; Consultations publiques ; brochures ; radio ; visite au bureau du projet CHUD ; un numéro de téléphone dédié à la récolte de plaintes et autres commentaires.	Mairie du Cap ; Bureaux UCE ; Bureau du Projet au Cap-Haïtien	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées).	Réunions et brochures atteignent toutes les parties prenantes	UCE

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du projet CHUD					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Procédures de réinstallation éventuelle des parties prenantes	Consultation des autorités compétentes en la matière ; Consultations publiques ; réunions officielles	Mairie du Cap ; Les communautés, Bureaux UCE ; Bureau du Projet au Cap-Haïtien	La Mairie ; les déplacés ; la Banque ; les Entrepreneurs ; les ONG ; l'exécutif ; l'État	À ce stade, les personnes éventuellement concernées par la réinstallation ne sont pas encore mobilisées	UCE CPA
Phase des travaux					
Enjeux environnementaux et sociaux du projet ; mesures de mitigation adoptées par le projet	Sensibilisation et formation ; affiches ; documents et rapports de synthèse non techniques ; consultations publiques ; brochures ; radio	Sensibilisation quotidiennement sur les chantiers ; formation et recyclage au démarrage des travaux et au besoin durant la durée de vie du projet	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	Sensibilisation et formation atteignent tous les travailleurs ; la radio atteint toutes les parties prenantes du projet	UCE ; MDOD ; Entrepreneurs
Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	Affiches ; sensibilisation ; consultations publiques ; documents et rapports de synthèse non techniques	Avant et pendant tout le déroulement des travaux	La Mairie ; les résidents ; les élus ; la Banque ; les ONG ; SOQ ; les Entrepreneurs ; les travailleurs	Affiches et sensibilisation atteignent tous les parties prenantes ciblées	UCE ; Entrepreneurs
Processus et procédures de réinstallation (Plans de réinstallation)	Consultations publiques ; vulgarisation du plan de réinstallation ; discussions séparées avec chaque famille/individu concernant les types/montant de compensation.	Consultation des PAP en permanence depuis le processus d'élaboration du plan de réinstallation	La Mairie ; les déplacés ; CPA ; Structures Organisées des Quartiers (SOQ) ; les Entrepreneurs ; les élus ; l'exécutif ; la Banque ; les ONG	Consultations publiques atteignent toutes les personnes concernées par la réinstallation ; le plan sera vulgarisé auprès de toutes les parties prenantes ciblées	UCE ; MDOD Entrepreneurs
Mécanisme de gestion des plaintes	Consultation des BPISA ; Consultations publiques ; brochures ; radio ; visite	Mairie du Cap ; Bureaux UCE ; Bureau du Projet au	Toutes les parties prenantes du projet	Réunions, brochures et radio atteignent	UCE ; Entrepreneurs

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du projet CHUD					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
	au bureau du projet CHUD ; un numéro de téléphone dédié à la récolte de plaintes et autres commentaires.	Cap-Haïtien ; bureaux des chantiers	(touchées et concernées)	toutes les parties prenantes	
Gestion des accidents et incidents de travail	Information et formation sur les mécanismes de gestion des accidents et incidents de travail	Bureaux de chantiers et centres de santé	La Mairie ; les travailleurs ; les Entrepreneurs ; l'État (centres de santé) ; SOQ ; la Banque	100% des accidents et incidents de travail doivent être gérés	UCE ; Entrepreneurs
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Consultations publiques ; réunions spéciales ; brochures ; radio ; enquêtes	Bureau du projet au Cap-Haïtien ; Mairie du Cap-Haïtien ; au sein des communautés	Les personnes ou groupes vulnérables ; la Mairie ; les élus ; les Entrepreneurs ; la Banque	100% des personnes ou groupes vulnérables doivent être atteints	UCE ; Entrepreneurs ; DPC
Phase d'exploitation					
Sécurité routière	Signalisation adéquate de la route SOS; radio	Avant la mise en exploitation de la route réhabilitée	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	100% des parties prenantes ciblées	UCE ; Entrepreneurs
Entretien et gestion des infrastructures	Monitoring régulier des infrastructures construites ; radio	Périodiquement après la mise en exploitation des infrastructures	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées) ; SOQ pour les investissements des quartiers	La radio atteint toutes les parties prenantes ciblées	Mairie du Cap-Haïtien

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du projet CHUD					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Gestion des déchets et prévention de la pollution	Sensibilisation ; rendre opérationnel un système de gestion des déchets dans les quartiers	Dès le début de l'exploitation des infrastructures et durant toute leur durée de vie	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	La radio atteint toutes les parties prenantes ciblées	Mairie du Cap-Haïtien
Mécanisme de gestion des plaintes	Sensibilisation ; Consultations publiques ; Gestion des plaintes des parties prenantes	Dès le début de l'exploitation des produits du projet	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	Le mécanisme de gestion des plaintes est ouvert à toutes les parties prenantes du projet	UCE

4.3 Stratégie proposée pour les consultations

La démarche stratégique adoptée pour les consultations visées dans le cadre du projet CHUD est articulée, entre autres, autour des méthodes suivantes :

- Focus groups ;
- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes et sondages ;
- Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision ;
- Groupe de WhatsApp composé des Entrepreneurs contractés par le projet.

Tableau 6. Stratégie proposée pour les consultations

Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du projet CHUD				
Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase d'élaboration du projet				
Définition des grands axes et orientations du projet ; Définition des composantes et activités du projet	Discussion stratégique avec le Gouvernement haïtien ; Rencontre de discussion publique ; Ateliers et groupes de discussion	25 Février – 1 ^{er} mars et 3 – 7 juin 2019 / Mairie du Cap ; UCE ; MTPTC ; BM	Entités gouvernementales ; Services techniques ; communautés locales	UCE
Élaboration note sur le processus de déplacement du bord de mer qui longe la RN3	Entretiens semi-structurés et rencontre avec les parties prenantes	8 – 11 juillet 2019 / Les sections communales et Mairie du Cap-Haïtien ; Version finale 2 septembre 2019	Les CASEC, Maire du Cap, la délégation du Nord, les personnes déplacées, incluant les communautés d'accueil	UCE
Évaluation des impacts environnementaux et sociaux du projet	Discussion stratégique avec les structures décentralisées de l'État ; Discussion avec les équipes de l'UCE et les représentants des ONG; Entretiens semi-structurés et focus groupes avec les parties prenantes ; visite de terrain	Pendant toute la période de l'étude	Les résidents, les personnes susceptibles d'être réinstallées, les autorités, les ONG et les services déconcentrés de l'État	UCE CECI
Participation active des parties prenantes du projet	Rencontre avec les autorités ; Groupe de discussion	Pendant toute la phase de préparation du projet, incluant l'élaboration du PMPP	Toutes les parties prenantes du projet	UCE
Critères d'éligibilité aux compensations	Consultation des politiques et procédures nationales et de la BM ; Rencontre de discussion avec les autorités et les parties prenantes concernées	Pendant toute la phase de préparation du projet, incluant l'élaboration du CPR	Autorités locales, CPA, Personnes susceptibles d'être réinstallées	UCE
Critères de détermination des personnes et groupes vulnérables	Discussion stratégique avec les structures décentralisées de l'État ; Discussion avec les équipes de l'UCE et les représentants des ONG ;	Pendant la conduite de l'EIES	Toutes les parties prenantes du projet	UCE

Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du projet CHUD				
Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	Entretiens semi-structurés et focus groupes avec les parties prenantes ; visite de terrain			
Mécanisme de gestion des plaintes	Consultation des mécanismes de gestion des plaintes des projets existants ; adaptation des mécanismes existants ; Divulgation du mécanisme auprès des parties prenantes	Pendant toute la phase de préparation du projet	Toutes les parties prenantes du projet	UCE
Phase des travaux				
Enjeux environnementaux et sociaux du projet ; mesures de mitigation adoptées par le projet	Entretiens semi-structurés avec les différentes parties prenantes concernées ; Focus groupes ; mise en œuvre des recommandations de l'EIES	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes du projet	UCE
Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	Rencontre avec les autorités ; sensibilisation et rencontre avec les communautés ; mise en œuvre les procédures de gestion de la main d'œuvre	Avant et pendant toute la durée de mise en œuvre des travaux	Les entrepreneurs ; les travailleurs ; les OP ; les résidents; les élus ; les ONG	UCE
Processus et procédures de réinstallation	Rencontre avec les autorités ; sensibilisation et rencontre avec les communautés ; mise en œuvre du plan de réinstallation	Dès le processus d'élaboration du plan de réinstallation et pendant toute la durée de sa mise en œuvre, jusqu'à la prise en charge des recommandations de son évaluation par un organisme indépendant	Les déplacés ; les bailleurs ; les élus ; les ONG ; Les entrepreneurs	UCE
Mécanisme de gestion des plaintes	Rencontre avec les autorités ; sensibilisation et rencontre avec les communautés ; mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	Les déplacés ; les résidents ; les bailleurs ; les élus ; les ONG ; Les entrepreneurs	UCE

Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du projet CHUD

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Gestion des accidents et incidents de travail	Assurer une gestion adéquate des accidents et des incidents de travail à travers le mécanisme développé à cet effet ; garantir que tous les travailleurs du projet sont couverts par une assurance santé	Pendant toute la période d'exécution des travaux	Les entrepreneurs ; les travailleurs ; les OP ; les résidents ; les bailleurs ; l'État ; les ONG ; la santé	UCE
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Développer des mécanismes spéciaux devant prendre en compte les besoins des personnes et groupes vulnérables ; sensibilisation ; rencontre spéciales	Pendant toute la période d'exécution des travaux	Toutes les parties prenantes du projet et les personnes vulnérables en particulier	UCE
Phase d'exploitation				
Sécurité routière	Signalisation adéquate de la route SOS; radio	Avant la mise en exploitation des routes réhabilitées	Les résidents ; les bailleurs, les chauffeurs ; les instituts ; les élus ; les ONG ; les médias	UCE, MTPTC et Mairie du Cap
Entretien et gestion des infrastructures	Monitoring régulier des infrastructures construites ; radio	Périodiquement après la mise en exploitation des infrastructures	Les élus (la Mairie du Cap en particulier) ; l'État	MTPTC
Gestion des déchets et prévention de la pollution	Sensibilisation ; rendre opérationnel un système de gestion des déchets dans les quartiers	Dès le début de l'exploitation des infrastructures et durant toute leur durée de vie	Les résidents ; les élus (la Mairie du Cap en particulier), l'État, les ONG, les médias	Mairie du Cap ; SNGRS
Mécanisme de gestion des plaintes	Sensibilisation ; Consultations publiques ; Gestion des plaintes des parties prenantes	Dès le début de l'exploitation des produits du projet	Toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	UCE

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

Pour garantir la prise en compte effective des points de vue des personnes et groupes vulnérables, les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour contourner les obstacles pouvant nuire à leur participation :

- Rencontres par catégories au sein des personnes et groupes vulnérables, en tenant compte, entre autres, du sexe, âge, état et nature des handicaps et niveau de pauvreté.
- Choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- Tenue de réunions ciblées et de taille modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations ;
- Solliciter, en cas de parties prenantes ayant des troubles de l'audition et de la parole, l'appui d'un spécialiste en langage des signes, pour faciliter le transfert des messages à communiquer.

4.5 Calendriers

Le tableau ci-après présente les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet, les décisions majeures et les dates butoirs pour la soumission de commentaires.

Tableau 7. Calendriers d'exécution du PMPP

Informations relatives aux calendriers et dates butoirs	
Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Phase d'élaboration du projet	
Vision, objectifs, nature, envergure, durée et parties prenantes du projet	Fin juin 2019
Produire une note sur le processus de délocalisation et de compensation de long du bord de mer qui longe la RN3 en 2014	2 septembre 2019
Risques et effets potentiels du projet sur l'environnement et les communautés locales ; les mesures d'atténuations et de bonification, notamment pour les personnes et groupes vulnérables	Début octobre 2019
Finaliser et rendre publique la première version solide du PEES	Début Novembre 2019
Finaliser et rendre publique la première version solide du PMPP	Novembre 2019
Préparer la première version des procédures de gestion de la main-d'œuvre	18 octobre 2019
Effectuer un retour d'information aux CASEC sur les investissements arrêtés du projet	Novembre 2019
Finaliser et rendre publique les mécanismes de gestion des plaintes	Octobre 2019
Produire un CPR pour les investissements du projet	Octobre 2019
Produire un CGES pour les investissements du projet	Octobre 2019
Produire les Procédures de la Gestion de main-d'œuvre	Décembre 2019 (avant approbation du projet)

Informations relatives aux calendriers et dates butoirs	
Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Recruter un Spécialiste en Communication	Janvier 2020 (après approbation du projet)
Phase des travaux	
Enjeux environnementaux et sociaux du projet ; mesures de mitigation adoptées par le projet	Avant le démarrage des travaux et pendant toute la durée de vie du projet
Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	Dès l'installation du bureau de chantier
Processus et procédures de réinstallation	Dès l'élaboration des Plans de réinstallation et pendant toute la durée de mise en œuvre
Mécanisme de gestion des plaintes	Dès le début des travaux et pendant toute la durée de vie du projet
Accidents et incidents de travail	Dès le début de la prise en charge
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Dès que des faiblesses dans les mesures d'accompagnement se font sentir
Phase d'exploitation	
Sécurité routière	Dès la réception provisoire
Entretien et gestion des infrastructures	Dès la réception définitive des travaux
Gestion des déchets et prévention de la pollution	Dès la mise en service du bord de mer réhabilité
Mécanisme de gestion des plaintes	Dès la mise en service des produits du projet

4.6 Examen des commentaires

Les commentaires et feedback éventuels formulés par les parties prenantes seront traités avec les mêmes soins et suivant le même circuit du mécanisme de gestion des plaintes. Une fois réceptionnés et enregistrés, les commentaires seront transférés sans délais au département ou cellule concerné qui s'en chargera de les catégoriser, les traiter et fournir une réponse dans les meilleurs délais aux parties prenantes concernées et suivant la méthode la plus accessible à ces dernières.

4.7 Phases ultérieures du projet

Les parties prenantes seront maintenues informées du déroulement du projet dans toutes ces composantes et activités. En effet, la mise en œuvre effective du présent plan de mobilisation, maintiendra les parties prenantes informées sur toute la durée du projet. La surveillance et le

suivi de la mise œuvre du présent PMPP se fera périodiquement à travers des rapports semestriels, annuels et de fin des travaux.

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Ressources

L'UCE mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes à la gestion et la mise en œuvre du PMPP, incluant, entre autres : la divulgation du PMPP, le renforcement des capacités, le développement du plan et supports de communication, la mise en œuvre de la communication, l'accessibilité, la gestion des plaintes, griefs, et feedback et le suivi-évaluation de la mise en œuvre du présent PMPP.

La mise en œuvre directe du présent PMPP sera assurée par le Spécialiste en sauvegardes sociales de l'UCE, affecté au projet CHUD, avec l'appui et la collaboration de l'ensemble des autres Spécialistes de la cellule de sauvegarde et du Coordonnateur de l'UCE. Un (1) Point focal sera mobilisé et rendu opérationnel au niveau de la mairie du Cap-Haïtien pour assurer une surveillance rapprochée et un reportage rapide aux Spécialistes de l'UCE des aspects environnementaux et sociaux du projet CHUD.

L'UCE transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, incluant leurs coordonnées téléphoniques, courriels et fonctions.

5.2 Fonctions de gestion et responsabilités

L'UCE incorporera les activités de mobilisation des parties prenantes dans le document du projet, incluant tous les plans y afférents et le manuel de procédures du projet.

Le Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales de l'UCE, affecté au portefeuille du projet CHUD, assurera, conjointement avec les autres Spécialistes et le Coordinateur de l'UCE, la gestion et la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Un Point focal environnemental et social sera mobilisé au niveau de la mairie du Cap-Haïtien pour appuyer dans la mise en œuvre du présent PMPP et des autres actions de sauvegardes et de communication nécessitées par le projet.

Un numéro de téléphone, un courriel et l'adresse du bureau de Projet au Cap-Haïtien seront rendus publics afin que toutes les parties prenantes puissent faire valoir à leur guise leurs points de vue et communiquer leurs mécontentements ou satisfactions à l'égard des interventions du projet.

Le recrutement d'un Spécialiste en communication est nécessaire pour appuyer, non seulement la mise en œuvre du projet CHUD, mais également pour supporter la communication sur l'ensemble des autres projets financés par la Banque au niveau du département du Nord, incluant MDUR et PAST.

5.3 Budget estimatif et financement

Les coûts estimés de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes fait partie du coût global du projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre grandement de l'importance des sous-projets à mettre en œuvre au niveau de chaque composante du projet. Ainsi, à ce stade, le budget fourni ci-dessous doit être perçu à titre purement indicatif. L'estimation du budget sera complétée une fois que l'ensemble des sous-projets aura été validé ; soit à la fin du premier semestre de l'année 2020 au plus tard.

Tableau 8. Coûts du PMPP

Coûts du PMPP			
Rubrique	Description	Coûts en USD	Source de financement
Développement du plan de communication : préparation et mise en œuvre, incluant PMPP	Recrutement d'un Spécialiste en Communication	Personnel du projet	Projet
	Recrutement d'un point focal environnemental et social	Personnel du projet	Projet
Mise en œuvre des plans de Communication et de mobilisation des parties prenantes	Élaboration de supports et mise en œuvre des activités d'information, de sensibilisation et de formation sur les enjeux économiques, environnementaux et sociaux des sous-projets	À déterminer	Projet
Renforcement des capacités	Elaboration et mise en œuvre d'un programme de formation	À déterminer	Projet
Gestion des plaintes	Mise en œuvre le mécanisme de gestion des plaintes	À déterminer	Projet
Suivi et surveillance, environnemental et social des sous-projets	Suivi pendant la mise en œuvre par le l'UCE, Le Comité d'Evaluation, les collectivités territoriale (CASEC), etc.	À déterminer	Projet
Evaluation	Mi-parcours et final (externe)	À déterminer	Projet
TOTAL		À déterminer	Projet

VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

L'UCE est responsable de la bonne gestion, la coordination et du suivi des doléances émises concernant le projet. Le système de doléances proposé dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet CHUD est basé sur les principes suivants et constitué de l'approche et des étapes décrites ci-après.

6.1. Principes directeurs du MGP

- Les plaintes doivent être orientées vers l'UCE qui est, l'entité du MTPTC, responsable de s'assurer que les plaintes, verbales ou écrites, sont bien reçues, documentées et traitées. À cet effet, la population peut déposer leurs plaintes directement, entre autres, au bureau du projet au Cap-Haïtien, où sera basé, entre autres, un chargé de projet, un responsable en communication, et deux (2) spécialistes en sauvegarde (environnementale et sociale). Le personnel du bureau de projet basé à Cap-Haïtien doit guider la bonne gestion du mécanisme de gestion de plainte. Si la question est urgente ou représente un niveau élevé de risque, la Coordination de l'UCE doit être avisée sans délai afin de fournir son appui à la recherche de solutions au problème posé.
- Toute plainte enregistrée doit, si besoin est, faire l'objet d'une visite d'inspection au plus tard sept (7) jours après la réception.
- 75% des plaintes doivent être fermées dans les 30 jours qui suivent leur enregistrement. Les plaintes qui nécessitent plus de temps d'investigation seront traitées au fur et à mesure et dans les meilleurs délais possibles.
- Toutes les plaintes doivent être enregistrées et les investigations y relatives documentées. Le registre des plaintes sera inclus dans les rapports de Suivi-Évaluation que l'UCE soumettra à la Banque régulièrement.

6.2 Approche du MGP

Les diverses activités de mise en œuvre des interventions du projet CHUD peuvent être source de situations contentieuses. Afin de minimiser ce genre de situations, l'UCE établira un mécanisme de gestion des plaintes qui est un dispositif devant permettre de régler aussi rapidement que possible les problèmes, difficultés ou incompréhensions rencontrés au cours de l'exécution du projet, en privilégiant des solutions à l'amiable. Il s'appliquera à toutes les parties prenantes du projet et constituera un moyen structuré de recevoir et de régler une préoccupation soulevée par un individu, une institution ou une communauté qui estiment avoir été lésés par les investissements du projet. Les plaintes seront traitées promptement selon un processus compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel, gratuit et sans représailles.

L'UCE proposera à chaque PAP une entente de compensation afin de formaliser un accord. Les plaintes éventuelles pourraient être portées sur un ou plusieurs éléments de cette proposition.

Elles peuvent prendre la forme de plaintes spécifiques à propos de dommages ou préjudices réels, de requêtes de corrections, de préoccupations générales sur le projet, d'incidents et impacts perçus ou réels.

L'UCE accordera la priorité à la négociation et à la conciliation à l'amiable. Les PAP seront informées par l'UCE, par l'intermédiaire du spécialiste en sauvegardes sociales basé au Cap-Haïtien, de la procédure à suivre pour exprimer leur mécontentement et présenter leurs plaintes.

Dans le cadre de ce processus, les plaintes seront consignées dans un registre qui sera géré par l'UCE et accessible auprès des entités suivantes et dans les endroits respectifs :

- Le CASEC du Haut du Cap (en ses bureaux) ;
- Le CASEC de Petite Anse (en ses bureaux) ;
- La Mairie du Cap-Haïtien (en leurs bureaux) ;
- Le spécialiste en sauvegardes sociales du CHUD (aux bureaux du projet de l'UCE au Cap-Haïtien) ;
- L'Entrepreneur (aux bureaux de chantier) ;
- Le bureau central de l'UCE à Port-au-Prince (via téléphone ; dont un numéro de référence sera rendu public).

Ainsi le (la) plaignant(e) aura le choix de produire sa plainte par écrit ou à l'oral, parmi les différentes instances proposées antérieurement, celle qui lui sera accessible et/ou qui lui inspire le plus de confiance. Les principaux canaux disponibles pour présenter des plaintes sont : i) appel téléphonique (numéro à vulgariser), ii) Spécialistes de l'UCE, iii) lettre ou autres communications écrites, iv) rencontre, v) bureaux des CASEC/ASEC, vi) mairie du Cap-Haïtien, vii) intermédiaires, via d'autres PAP, viii) leaders communautaires et autres. Dans tous les cas, les plaintes devront être acheminées à l'UCE pour les suites nécessaires.

En accord avec la Norme Environnemental et Social (NES) 2- Condition de Travailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes distinct pour les travailleurs sera disponible. .

Le point focal, qui sera comme mentionné précédemment une personne recrutée et diligentée au niveau de la mairie pour concourir à un meilleur *reporting* aux Spécialistes de l'UCE des aspects environnementaux et sociaux du projet CHUD, disposerait de formulaires de fiches de plaintes afin de pouvoir noter rapidement les coordonnées de chaque plaignant(e) et l'objet du problème relaté. Le spécialiste en sauvegardes sociales du CHUD restera en contact permanent avec le point focal pour s'assurer que l'équipe du projet est consciente de toutes les questions qui ont été soulevées et qu'elles seront traitées minutieusement dans un délai raisonnable.

Sur la base des informations reçues des points focaux, le spécialiste en sauvegardes sociales du CHUD basé à Cap-Haïtien doit remplir périodiquement le registre de consignation des plaintes.

Si les négociations s'avèrent difficiles, l'UCE mettra en place un comité de médiation pour le traitement des plaintes. Les représentants de ce comité de cinq (5) membres sont présentés ci-

après ainsi que leur mode de sélection. À l'exception du représentant des PAP qui sera choisi pour chaque plainte, les autres membres seront à priori permanents pour toute la durée du projet.

- Un représentant du projet CHUD (le spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCE) ;
- Un représentant du CASEC du Haut du Cap (désigné par le Conseil d'Administration de la Section Communale du Haut du Cap) ;
- Un représentant du CASEC de Petite Anse (désigné par le Conseil d'Administration de la Section Communale de Petite Anse) ;
- Un représentant de la Mairie du Cap-Haïtien (désigné par le Conseil d'Administration de la commune) ;
- Un représentant des PAP (désigné en consultation publique avec acceptation subséquente de la / des PAP concernée(s) directement par la plainte.

En dehors de ce mécanisme interne, les PAP pourront avoir recours aux mécanismes étatiques de règlement de litige (autorités administratives et judiciaires) pour soumettre leurs plaintes. Dans ce cas, le projet doit leur garantir un accompagnement, en fournissant des conseils et en prenant en charge les frais de procédure.

6.3 Procédure, recours et traitement des plaintes

Les différentes étapes de la procédure de résolution des plaintes sont présentées ci-après. Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit ou non fondée, devra passer à travers le processus de résolution.

De manière générale, lorsqu'un individu, une institution ou un groupe d'individus arrivent à se plaindre, cela signifie que le problème soulevé constitue un inconvénient, un risque ou un impact pertinent qui nécessite que l'UCE, y apporte une solution. Que la plainte soit réelle ou qu'elle résulte d'une mauvaise interprétation, elle doit être enregistrée selon la procédure mise en place qui est basée sur les principes fondamentaux suivants :

- La procédure de résolution des plaintes doit être transparente et en harmonie avec la culture locale ;
- L'enregistrement des plaintes tiendra compte du faible niveau académique des PAP et privilégiera la langue créole et leurs résolutions devront être communiquées aux plaignants verbalement et par écrit ;
- Les membres de la communauté (ou groupes) doivent avoir un accès équitable à la procédure (ayant droits ou non, hommes ou femmes, jeunes ou vieux) ;
- Les plaintes et réclamations, réelles ou irréelles, doivent être enregistrées selon la procédure de résolution des plaintes ;
- Les plaintes doivent déboucher sur des discussions avec le plaignant et éventuellement une visite de terrain afin de mieux saisir la nature du problème.

6.3.1 Étape 1 : Réception, Enregistrement de la plainte

L'UCE, gestionnaire du projet CHUD, aura à diriger et à coordonner le mécanisme de gestion de plaintes. Une base de données sera créée pour enregistrer toutes les plaintes reçues dans le cadre du projet.

Un dossier sera créé pour chaque plainte qui comprendra, entre autres, les éléments suivants :

- Une fiche sur la plainte initiale comprenant la date de réception de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte ;
- Un accusé de réception de la plainte est remis au plaignant à la suite de l'enregistrement ;
- Une fiche de suivi de la plainte pour le suivi des mesures prises (enquête, mesures correctives) ;
- Une fiche de clôture du dossier, dont une copie sera remise au plaignant après qu'il ait accepté la clôture et ait signé la fiche.

Dans le cas où le (la) plaignant(e) ne choisirait pas de saisir directement l'UCE, l'instance qui reçoit la plainte la consigne dans un formulaire conçu à cet effet les informations relatives à la plainte qu'il transmet ensuite à l'UCE dans un délai n'excédant pas trois (3) jours ouvrables après l'ouverture du dossier de plainte.

Afin de garantir le respect des délais et le suivi des dossiers de plaintes, l'UCE établira un dialogue permanent et efficace avec les autres instances prévues pour la réception des plaintes.

Toute plainte réelle ou fictive sera saisie dans le système et débouchera sur une inspection au maximum dans les sept (7) jours suivants.

Le personnel du bureau de projet, basé au Cap-Haïtien, visite régulièrement le site du projet. Il constitue un bon canal d'accès au mécanisme de gestion des plaintes. Tout le personnel devrait pouvoir recevoir une plainte verbale ou écrite d'un individu ou d'un groupe d'individus. Le spécialiste en sauvegardes sociales basé au Cap-Haïtien, est la personne clé, chargée de la gestion du mécanisme de gestion de plaintes. La personne qui reçoit la plainte devra noter le nom du plaignant, la date, et éventuellement le numéro de téléphone. Elle devra aussi noter le résumé du problème. L'implication de tout le personnel dans le mécanisme de résolution des plaintes contribue à bâtir la confiance avec les membres de la communauté et à améliorer à long terme la performance du système de gestion, et ce, pour la durée d'exécution du projet.

6.3.2 Étape 2 : Traitement de la plainte et visite d'inspection

Le spécialiste en sauvegardes sociales du projet CHUD ou son représentant parmi les autres spécialistes de l'UCE, effectuera une visite d'inspection dont le but sera de vérifier la véracité et sévérité de la plainte. Au cours de la visite d'inspection, les activités suivantes seront entreprises :

- Collecter le maximum d'information possible auprès de la personne qui a reçu la plainte ;
- Rencontrer et discuter avec le plaignant ;
- Déterminer la légitimité de la plainte ;
- Clôturer la plainte si elle n'est pas fondée par exemple. L'UCE fournira une réponse verbale et/ou écrite au plaignant. Le cas contraire ;
- Classifier la plainte en fonction de son ampleur : mineure, modérée, sérieuse, majeure ou catastrophique et proposer une solution qui conduira à une visite du site (pour collecter de plus amples données) ;
- L'UCE mobilisera toutes les ressources nécessaires à l'évaluation des dommages éventuels et partagera les extrants avec le (les) plaignant(s) à travers des séances de consultation ;
- Clôturer la plainte si le (les) plaignant(s) est (sont) d'accord avec la solution proposée. Le cas contraire ;
- Le (les) plaignants peuvent recourir à des procédures d'appel qui nécessiteront de nouveaux examens, enquêtes, consultations et traitements.

6.3.3 Étape 3 : Comité de médiation ou de conciliation

Si la plainte n'a pas pu être réglée à l'interne entre le (les) plaignant(s) et l'UCE, elle devra être acheminée au comité de médiation ou de conciliation. L'UCE préparera, à l'intention du comité de médiation, l'information technique de base s'y rapportant, telle que le montant proposé de la compensation, la liste des réunions et entrevues avec le plaignant et la description de la cause du litige/plainte.

Le (les) plaignant(s) seront invités à comparaître devant le comité de médiation, qui tentera de trouver une solution acceptable pour le (les) plaignant(s) dans le respect de la législation nationale et des NES de la Banque. Au besoin, d'autres réunions auront lieu, ou le comité pourrait, s'il y a lieu, demander à un de ses membres d'arbitrer des discussions dans un contexte moins formel que ces réunions.

Un médiateur institutionnel qui sera identifié par les autorités gouvernementales recevra et examinera les plaintes avec l'appui des membres du comité. Sous la responsabilité du médiateur, le comité devra dans la mesure du possible tenter de résoudre les plaintes à l'amiable afin de réduire les risques des procès judiciaires qui sont souvent longs et onéreux.

6.3.4 Étape 4 : Recours à la justice

Le fait qu'une PAP a soumis une plainte ou une réclamation au projet ne lui enlève pas le droit de recourir à la justice pour ses revendications. Ainsi, en cas de non-satisfaction à l'issue du traitement de sa plainte, une PAP peut saisir l'Autorité Étatique compétente, incluant, entre autres, le Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST), les tribunaux de première instance

et d'appel si nécessaire, auxquels elle soumet ses réclamations. Le projet doit assister matériellement et financièrement la PAP à faire valoir ses droits devant toute juridiction qu'il aura saisie de sa plainte.

Si la décision sur le litige soumis par la PAP était de nature à changer ou à influencer la manière dont l'activité du projet est mise en œuvre, ou à modifier ses résultats ; la Coordination de l'UCE doit ordonner l'arrêt provisoire des travaux jusqu'à la prise de décision finale sur ce litige. Les décisions rendues par les juridictions nationales sur les demandes de la PAP s'imposent à l'UCE et à tous les contractants qui travaillent en vertu d'un contrat du CHUD.

VII. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

7.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

L'UCE assurera une participation adéquate des parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du projet CHUD, les parties prenantes, notamment celles touchées par le projet, et d'autres auditeurs externes, comme le Bureau National de l'Évaluation Environnementale du Ministère de l'Environnement (BNEE/MDE), participeront aux programmes de suivi de la mise en œuvre effective des instruments de sauvegardes précisés dans le PEES.

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 dans les formes et les calendriers établis dans les sections précédentes du présent PMPP. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes seront rappelés de façon systématique aux parties prenantes.

7.3 Indicateurs Clés de Performance (ICP)

Les indicateurs ci-dessous permettent d'évaluer le niveau de performance de l'équipe du projet dans la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Il s'agit, en effet :

- Pourcentage des parties prenantes affectées qui expriment satisfaction avec la communication du projet (80 %).
- Pourcentage de plaintes concernant le projet qui sont résolues et communiquées au plaignant (80 %).

- Nombre de réunions organisées avec les parties prenantes pour discuter des suggestions/feedback fournis par les parties prenantes et les actions prises par le projet (20- quatre au minimum chaque année). Un procès-verbal après chaque réunion sera préparé et partagé avec les participants et la Banque mondiale
- Nombre des décisions prises en consultation avec les parties prenantes et exécutées dans les délais.
- Pourcentage de plaintes liées au projet qui sont enregistrées et qui sont traitées conformément aux normes de service convenues et communiquées aux parties prenantes concernées

Annexe

Annexe 1 : Fiche de réception de doléances

PROJET DE DEVELOPPEMENT URBAIN AU CAP-HAITIEN (CHUD)

DOSSIER DE PLAINTE / DOSYE PLENT

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT / IDANTIFINKASYON PLEYAN-AN	
Dossier N° (<i>no séquentiel unique</i>)/Dosye :	Date de réception de la plainte/Dat plent la fèt :
Prénom et nom du plaignant /Non ak Prenon pleyan-an :	N° Recensement / Rensansman (si applicable):
No. Identité : Age / Laj : Sexe/Sèks :	Occupation / Okipasyon :
Lieu de résidence / Kote moun nan rete:	Téléphone / Telefòn :
IDENTIFICATION DE L'INSTITUTION RÉCEPTRICE DE LA PLAINTÉ/IDANTIFIKASYON ENSTITISYON KI RESEVWA PLENT LA	
Identification de l'Institution/Idantifikasyon Institisyon-an :	Nom du représentant de l'institution/Non reprezantan pleyan-an :
SIGNATURES / SIYATI	
Signature du représentant de l'institution/ Siyati reprezantan institisyon-an :	Signature du plaignant / Siyati moun ki pote plent la :
DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ	
Est-ce que ce plaignant a déjà fait une plainte / Eske pleyan an te pote yon plent deja? Oui / wi : __ Non/non : __	
Si oui inscrire les nos de dossier de plainte / Si wi ekri nimero dosye plent yo : _____	
Description de la plainte / Dekri plent la : _____ _____	
TRAITEMENT DU DOSSIER / TRETMAN DOSYE-A	
Action/Aksyon 1 – Date :	
Action/Aksyon 2 – Date :	
Action/Aksyon 3 – Date :	
Commentaires du chargé du dossier / Kòmantè moun ki anchaj dosye :	
FERMETURE DU DOSSIER / FEMTI DOSYE-A	
Description de l'entente conclue / Ekri antant ki jwenn nan : _____ _____	
Signature responsable de gestion des plaintes/ : Date/Date :	Signature du plaignant / Siyati pleyan-an : Date/Dat :

INFORMATIONS ADDITIONNELLES A USAGE INTERNE DE LA MAIRIE (SI APPLICABLE)

LÒT INFÒMASYON MERI A KA ITLIZE POU LIMENM

N° de dossier / Dosye :

Nom du plaignant / Non pleyan-an :

INFORMATIONS ADDITIONNELLES À USAGE INTERNE DE L'UCE

LÒT INFÒMASYON UCE KA ITLIZE POU LIMENM

N° de dossier/Dosye :

Nom du plaignant / Non pleyan-an :

Annexe 2 : Modèle pour un procès-verbal de consultation (Format utilisé pour la consultation par UCE pour la Réhabilitation de la Route Cap–Labadie)

A- Mise en contexte/Objectif de la Visite du Terrain/Location

En application des sauvegardes sociales, l'Unité Centrale d'Exécution met en œuvre un plan de communication, comprenant une rencontre de consultation publique mensuelle avec les autorités locales de la Bande du Nord et les riverains des différentes zones traversées par la route.

En date du 23 février 2017 s'est tenue la première consultation aux bureaux du CASEC de la bande du Nord. Ce rapport retrace les différents sujets qui ont été abordés au cours de cette rencontre.

B- Participants : l'Unité d'Exécution du Projet

- 1) Frantz Elie Desormes, Spécialiste en Impacts sociaux
- 2) Jean Baptiste Salomon, Ingénieur résident

C- Les Personnes Rencontrées

CASEC de la Bande du Nord : Gracius F. Laguerre CASEC principal ; David Saintilnor, 2^e CASEC assistant ; André Joachim Paret, Directeur du CASEC.

D-Seize (16) riverains (liste en annexe)

E- Déroulement des activités pendant la visite

Un entretien a d'abord eu lieu avec les autorités locales de la Bande du Nord avant la rencontre avec la population. Au cours de cette opération, le spécialiste en Impacts sociaux de l'UCE et l'ingénieur résident ont expliqué au CASEC le but de la rencontre d'aujourd'hui pour permettre une bonne prise en charge de la consultation.

Les riverains, venant de toutes les zones du projet, ont été ensuite rencontrés pour une discussion sur des points qui concernent le projet en cours :

1- Les ouvrages d'art

Certains riverains croient que les ouvrages d'art situés tout le long de la route ne tiendront pas lors des prochaines averses. Il leur a été expliqué qu'ils sont faits selon les dimensions standard et que ceux qui existent qui sont abimés seront refaits pour permettre la pérennité de la route.

Des buses et dalots ont été refaits après les inondations de novembre et janvier derniers. Ils sont placés de façon provisoire pour permettre la circulation. Ils seront refaits définitivement pour un bon drainage des eaux en période pluviale.

2- Stabilisation des talus

La construction de mur de soutènement est importante pour la stabilisation des talus à certains points de la route où les risques d'éboulement sont élevés car les terrains sont constitués de matériaux friables, argileux.

3- Entretien de la route

Un riverain souligne l'importance de faire l'entretien de la route pour que le projet soit bénéfique à long terme. C'est un problème existant sur toutes les routes. Il souhaite que le service d'entretien de la Direction Départementale du Nord soit prompt à intervenir en ce sens.

4- Amélioration de courbes

Des courbes à visibilité réduite pour les conducteurs méritent d'être élargies selon certaines personnes. L'ingénieur résident explique que la route est construite en zone montagneuse et est une route secondaire à vitesse réduite. L'élargissement des courbes auraient des impacts négatifs sur les biens de la population et inciteraient les conducteurs à rouler à plus grande vitesse ; ce qui pourraient causer des accidents.

5- Mur de protection en bordure de la route

Les techniques utilisées pour la construction des murs de protection paraissent peu fiables pour plusieurs riverains qui pensent que les murs sont faibles parce qu'ils manquent de fer. Ils pensent qu'ils pourraient tomber dans le fossé, en cas de choc avec des véhicules et causer des pertes en vie humaine sur les maisons se trouvant en bas de talus.

L'ingénieur résident explique la qualité de la construction des murs est supervisée par la firme de supervision du chantier. Les risques de déstabilisation sont minimes.

6- Expropriations additionnelles

Pour la construction des exutoires, certains terrains seront affectés par les travaux. Les propriétaires seront indemnisés suivant les lois sur l'expropriation en vigueur. Une fois les emplacements identifiés, les espaces à acquérir seront évalués par la structure de l'Etat existant pour cette opération : le Comité Permanent d'Acquisition à l'amiable.

7- Gestion de la poussière

Un riverain souligne que l'entreprise devrait faire l'arrosage aux endroits où les travaux sont en cours car il y a beaucoup de poussière pendant le trafic. Au début de la construction, l'entreprise faisait l'arrosage au premier kilomètre. Il faut que cela continue pour le bien-être de la population.

8- Accès aux propriétés

Un riverain fait remarquer qu'avec la construction, l'accès à sa propriété est difficile. Il est expliqué que des escaliers seront construits pour permettre à tous les riverains qui sont dans cette situation. C'est prévu dans le budget de la construction explique l'ingénieur résident.

9- Embauchage d'ouvriers sur le chantier

La main-d'œuvre locale est utilisée sur le chantier pour les opérations ne demandant pas une qualification. Certaines personnes pensent que le roulement des travailleurs n'est pas favorable à la population qui aimerait que davantage de gens trouvent un emploi sur le chantier. Il leur a été expliqué que l'entreprise a la charge de faire le recrutement des travailleurs suivant les modalités qui lui sont propres et les besoins du chantier. Ce recrutement se fait en accord avec les autorités et les dirigeants d'organisations sociales de la zone.

Cette question sera soulevée à la prochaine réunion de chantier.

10- Impact sur les activités socio-économiques

Parmi les personnes présentes des propriétaires d'activités commerciales ont exprimé leur satisfaction pour les indemnités reçues pour les affectations causées par la construction. Il est porté à l'attention de l'UCE qu'une personne, présente à la réunion de consultation, n'a pas été compensée pour son commerce. Le spécialiste en impacts sociaux a expliqué que le processus de compensation a duré plus d'un an et que des vérifications ont été faites avec le CASEC au cours de la durée du processus d'indemnisation. Il n'est pas évident que cette réclamation soit prise en compte.

11- Plaintes

Le spécialiste en impacts sociaux explique aux riverains leur droit de porter plainte en ce qui concerne les affectations des travaux sur la vie de la population. Le bureau du CASEC est désigné à une telle fin. Un formulaire est disponible au bureau du CASEC. 2 personnes affectées par le projet ont exprimé leurs préoccupations au sujet des retards dans l'indemnisation.

F- Les Actions Nécessaires/Les étapes prochaines

Les Actions	Par Qui ?	Quand ?
Inviter l'agence responsable à parler de l'entretien des routes	Ingénieur résident	Lors de la prochaine visite du site
Préparer du matériel de communication pour expliquer le processus d'embauche et de recrutement de main-d'œuvre pour le site.	Le spécialiste social de UCE	Lors de la prochaine visite du site
Installer des rampes temporaires devant les maisons où les résidents ont de la difficulté à entrer et à sortir de leur maison en raison de travaux de construction	Compagnie de construction	Lors de la prochaine visite du site
Suivi avec les 2 personnes en attente de leur compensation pour l'acquisition de terres	Le spécialiste social de UCE	Immédiatement