

Qair

QAIR

-N'Djamena-

Projet de deux Centrales Solaires à Lamadji et Gassi

Plan de Participation des Parties Prenantes- PPPP

Ref: C 417 / R472-04

SH/ CL

Septembre 2024



QAIR

-N'Djamena-

Plan de Participation des Parties Prenantes des projets des centrales solaires de Lamadji et Gassi

Ce rapport a été rédigé avec la collaboration du bureau d'études BARES

Et

Ginger BURGEAP & Ginger PHENIXA

Objet de l'indice	Date	Indice	Rédaction		Vérification		Validation	
			Nom	Signature	Nom	Signature	Nom	Signature
Rapport provisoire	Avril 2023	01	C.Léger S.Hachimi		C.Léger		C.Léger	
Rapport avec Maj des activités vers les PP	Décembre 2023	02	C.Léger S.Hachimi		C.Léger		C.Léger	
Rapport yc commentaires Due Diligence	Juin 2024	03	C.Léger		C.Léger		C.Léger	
Rapport yc commentaires BAD	Septembre 2024	04	C.Léger		C.Léger		C.Léger	

Numéro de contrat / de rapport :	Ref: C 417 / R472-04
Numéro d'affaire :	A 1519
Domaine technique :	Environnement

GINGER BURGEAP Agence Internationale
143 avenue de Verdun – 92442 Issy les Moulineaux Cedex
Tél : 01 46 10 25 61 • Fax : 01 46 10 25 25 • burgeap.international@groupeginger.com

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
Annexes	4
TABLEAUX	5
FIGURE	5
ABREVIATION	6
0. RESUME EXECUTIF	7
0.1 Contexte et objectif du PEPP	7
0.2 Objectif du Plan de Participation des Parties Prenantes	7
0.3 Principaux impacts attendus	7
0.4 Cadre législatif et réglementaire national et cadre normatif applicables	8
0.5 Identification et analyse des parties prenantes	8
0.6 Stratégie d'engagement des parties prenantes	8
0.7 Consultation avec les parties prenantes	9
0.8 Mécanisme de gestion des plaintes	9
0.9 Organisation et moyen de mise en œuvre du PEPP	10
0.10 Suivi et évaluation	10
1. Introduction	11
1.1 Cadre général	11
1.2 Contexte et objectif du Plan de Participation des Parties Prenantes	11
1.3 Présentation du projet	11
1.4 Impacts et /ou risques E&S nécessitant l'engagement des parties prenantes	13
2. Réglementation nationale et exigences de la Banque africaine de Développement	15
2.1 Exigences nationales	15
2.1.1 Décret N°630/PR/PM/MEERH/2010 du 04 Août 2010, portant réglementation des études d'impact sur l'environnement	15
2.1.2 Arrêté N°039/PR/PM/MERH/SG/DGE/DEELCPN/2012 du 29 novembre 2012 portant guide général de réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement	15
2.1.3 Arrêté N°041/MERH/SG/CACETALDE/2013 du 09 juillet 2013 portant réglementation des consultations publiques en matière d'études d'impact sur l'environnement	15
2.2 Exigences de la BAD et de la SFI	16
2.2.1 Présentation des exigences de la BAD	16
2.2.2 Exigence de SFI en matière d'engagement des parties prenantes	16
2.2.3 Synthèse des exigences de la BAD et de la SFI	16
3. Identification des parties prenantes	19
3.1 Parties prenantes clés	19
3.1.1 Parties prenantes affectées par le Projet	19
3.1.2 Groupes vulnérables	20
3.2 Parties prenantes intéressées par le projet	21
3.2.1 Institutions	21
3.2.2 Organisation de la société civile / secteur privé	22
3.2.3 Quadran International Tchad / Qair	23
3.2.4 Bailleurs de fonds	23
3.3 Analyse et cartographie des Parties prenantes - Matrice des pouvoirs-intérêts	23
4. Stratégie d'engagement des parties prenantes	29
4.1 Approche générale	29
4.2 Actions d'information et de consultation	29
4.3 Les supports de communication	30
4.4 Un agent de liaison communautaire (ALC)	31

4.5	Communication avec les femmes.....	32
4.6	Documentation et suivi des activités d'engagement	32
5.	Activités réalisées et à réaliser auprès des parties prenantes	33
5.1	Consultations et communication dans le cadre du développement du projet	33
5.2	Consultations dans le cadre du processus d'élaboration de l'EIES et du PAR	34
5.2.1	Consultation des parties prenantes lors des enquêtes socio-économiques.....	34
5.2.2	Consultations concernant l'EIES	35
5.2.3	Consultations concernant le Plan d'Action de Réinstallation.....	36
5.3	Synthèse des points de vue des parties prenantes.....	37
6.	Planning.....	39
7.	Moyens de communication et d'information	41
7.1	Site web	42
7.2	Lettres et courriers.....	42
7.3	Affiches et panneaux	42
7.4	Presse et Média	42
7.5	Autres formes de consultations	43
7.6	Divulgence de l'information environnementale et sociale	43
8.	Mécanisme de gestion des plaintes	44
8.1	Étapes du mécanisme de règlement des plaintes	44
8.2	Types de plaintes et conflits à traiter	45
8.2.1	Demande d'informations, de clarification.....	45
8.3	Mécanisme proposé.....	47
8.3.1	Principe général	47
8.3.2	Procédures générales de traitement des plaintes	49
8.3.3	Elaboration des options de résolution, répondre aux plaintes et clôturer	52
8.4	Mécanisme de gestion des plaintes du travail	55
8.5	Rôles et responsabilités	55
9.	Suivi et évaluation	55
9.1	Cadre général.....	55
9.2	Comptes rendus aux parties prenantes.....	56
9.3	Synthèse du suivi et indicateurs	57
10.	Plan de Mise en œuvre	58
10.1	Ressources et Responsabilité	58
10.1.1	Responsable Environnemental et Social.....	58
10.1.2	Responsable de liaison communautaire	58
10.2	Fonctions managériales	58
11.	Coûts de mise en œuvre du P3P	59

Annexes

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes	61
Annexe 2 : Registre des plaintes	62
Annexe 3 : Accusé de réception de plainte	63
Annexe 4 : Fiche de clôture de plainte	64
Annexe 5 : Compte-rendus consultation publique de 2018.....	65
Annexe 6 : Compte-rendus réunion du 30 Novembre 2022	66
Annexe 7 – Compte-rendu réunion du 9 Mars 2023	67
Annexe 8 : Compte -rendu réunion du 9 Juin 2023.....	68
Annexe 9 : Compte-rendu réunion du 19 octobre 2023	69
Annexe 10 : Compte-rendu réunion du 22 Novembre 2023.....	70

Annexe 11 : Compte-rendu réunion du 17 mars 2023	71
Annexe 12 : Compte-rendu réunion du 18 Mars 2023	72
Annexe 13 : Compte-rendu de la réunion publique du 13 Décembre 2023	73
Annexe 14 : Compte-rendu de la consultation publique du 14 décembre 2023	74

TABLEAUX

Tableau 1: Exigences en matière de l'engagement des parties prenantes	16
Tableau 2: Catégories de personnes affectées	19
Tableau 3: Analyse des parties prenantes du projet	25
Tableau 4 : Supports de communication	30
Tableau 5 : Documentation de l'engagement des parties prenantes	33
Tableau 6: Synthèse des attentes et craintes des Parties Prenantes de Lamadji	37
Tableau 7: Synthèse des attentes et craintes des Parties Prenantes de Gassi	38
Tableau 6: Planification de l'engagement des parties prenantes	39
Tableau 7: Catégorie des plaintes	51
Tableau 8: Rôles et responsabilités	55
Tableau 9: Indicateurs de suivi	57

FIGURE

Figure 1 : Site du projet solaire de Lamadji (Source – Qair – Avril 2023)	12
Figure 2 : Site du projet solaire de Gassi (Source Qair – Novembre 2023)	13
Figure 3 : Cartographie conceptuelle des parties prenantes du Projet	24
Figure 4: Etapes du mécanisme de règlement des plaintes (Source – Qair 2021)	45
Figure 5 : Processus de gestion des plaintes	54

ABREVIATION

Symbole	Signification
ADER	Agence pour le Développement des Energies Renouvelables au Tchad
ALC	Agent de Liaison Communautaire
AMCC	Alliance Mondiale pour le Changement Climatique
BAD	Banque Africaine de Développement
E&S	Environnemental et Social
EAHS	Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuel
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
EPC	Engineering Procurement and Construction
FSE	Fonds Spécial en Faveur de l'Environnement
NIE	Notice d'Impact sur l'Environnement
NP	Norme de Performance
O&M	Opérations et Maintenance
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PPPP	Plan de Participation des Parties Prenantes
QIT	Quadran International Tchad
RLC	Responsable de Liaison Communautaire
RNT	Résumé Non Technique
SFI	Société financière internationale
SNE	Société Nationale d'Electricité
SO	Sauvegarde Opérationnelle
STEE	Société Tchadienne d'Eau et d'Electricité
VBG	Violence Basée sur le Genre

0. RESUME EXECUTIF

0.1 Contexte et objectif du PEPP

Quadran International Tchad (QIT) développe à N'Djamena au Tchad, deux (02) projets de centrales solaires photovoltaïques dans les quartiers de Lamadji et Gassi (le projet), situés respectivement dans les 10^{ème} et 7^{ème} arrondissements de la ville.

Le Projet consiste en la construction et l'exploitation des deux centrales solaires d'une capacité de 15 MWc chacune, dont l'énergie produite sera injectée au réseau électrique de N'Djamena géré par la Société Nationale d'Electricité (SNE) au moyen d'une ligne de raccordement en 15kv d'environ 8,6 km de long pour le site de Gassi et de 4,5 km pour le site de Lamadji.

Le Projet inclut notamment les éléments suivants : les modules photovoltaïques et les structures associées (onduleurs, transformateurs, système de stockage par batteries, clôtures, locaux techniques, etc.), la ligne de raccordement au réseau de la SNE et la route d'accès.

Le projet va permettre de renforcer la production d'électricité tchadienne en limitant le retour aux combustibles fossiles.

QIT mobilise des bailleurs de fonds internationaux pour le financement du projet.

0.2 Objectif du Plan de Participation des Parties Prenantes

Les deux projets solaires de Lamadji et Gassi ont fait l'objet d'une étude d'impact environnemental et social (EIES) qui a permis d'identifier et évaluer les impacts environnementaux et sociaux selon les Sauvegardes Environnementales et Sociales Opérationnelles (SO) n°1 et 10 de la Banque Africaine de Développement (BAD) et la norme de performance n°1 de la SFI. En effet, en plus de l'EIES, les SO1, 10 et NP1 exigent une approche systématique de l'engagement des parties prenantes, qui prend en compte les points de vue, les intérêts et les préoccupations des parties prenantes, en particulier celles qui sont dans la zone d'influence. Une telle approche est conçue pour aider à établir et maintenir une relation constructive avec les parties prenantes du projet. La SO1 exige également le développement d'un Mécanisme de gestion des plaintes pour le projet, qui doit être divulgué aux communautés affectées et aux travailleurs du projet afin de garantir une bonne compréhension du processus.

L'engagement des parties prenantes est un processus continu qui commence à la phase de l'EIES et doit s'étendre sur toute la durée de vie du projet. L'engagement des parties prenantes implique une gamme d'activités telles que la divulgation d'informations appropriées au public, la consultation des parties prenantes, et les mécanismes par lesquels les gens peuvent faire des commentaires et soulever des plaintes.

L'objectif ultime de ce plan de participation des parties prenantes est de :

- Identifier les exigences d'engagement des parties prenantes ;
- Décrire une approche systématique pour construire et maintenir une relation constructive avec les parties prenantes du projet ; et
- Mettre en place un système pour gérer et répondre de manière appropriée aux plaintes des communautés locales et des autres parties prenantes.

0.3 Principaux impacts attendus

Les principaux impacts attendus sur les personnes, les biens et l'environnement sont :

- Mobilisation de 20 hectares pour chacun des sites et réduction des biens des propriétaires des parcelles
- Impacts et risques liés au chantier : santé et sécurité des ouvriers et des riverains, conditions de travail des ouvriers, mobilisation de ressources en eaux pour les travaux, des gestion des déchets, afflux de travailleurs;

Le projet va générer également des impacts positifs par la création d'emplois en phase de construction et d'exploitation et va permettre d'améliorer la capacité de production électrique du Tchad.

0.4 Cadre législatif et réglementaire national et cadre normatif applicables

Les exigences nationales tchadiennes ont introduit le principe de consultation des parties prenantes par la nécessité d'organiser des réunions de consultations publiques au cours de la réalisation des études d'impacts environnemental et social.

Cependant la réglementation n'exige pas un processus spécifique d'identification des parties prenantes et de leur mode de mobilisation tout au long de la vie du projet. La réglementation tchadienne n'identifie pas également le principe de mise en place d'un mécanisme de gestion des doléances.

Le présent plan d'engagement des parties prenantes permet d'être en conformité avec les Sauvegardes Environnementales et Sociales Opérationnelles n°1 et 10 de la BAD. Les SO 1 et 10 encouragent activement le droit d'accès à l'information, tout comme la consultation et la participation du public. Elle demande aux promoteurs d'entretenir, d'une manière efficace et appropriée, un dialogue ouvert, transparent et responsable avec toutes les communautés et parties prenantes concernées par le projet. La valeur de la participation du public dans le processus décisionnel est soulignée dans toutes les phases de préparation, de mise en œuvre et de suivi du projet. Le droit d'accès à des recours, y compris par le règlement des litiges, est activement exigé ».

0.5 Identification et analyse des parties prenantes

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées (de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt dans le Projet.

Pour les besoins de l'analyse, les parties prenantes des deux projets de centrales photovoltaïques de Lamadji et Gassi ont été groupées sous les deux catégories suivantes :

- Les parties prenantes clés : ce sont les parties prenantes affectées par le projet : les différentes propriétaires et/ou exploitants des parcelles qui sont situées sur l'emprise des deux centrales photovoltaïques.
- Les parties intéressées par le projet : tous les acteurs institutionnels en charge de la délivrance d'autorisation ou associés au développement du projet, les bénéficiaires du projet, les organisations non gouvernementales nationales et internationales et une partie de la société civile intéressée.

L'analyse des parties prenantes identifiées, en termes d'importance dans le cadre du Projet est déterminée à travers leur degré d'influence et leur intérêt pour le Projet. Cette analyse permet de cibler l'approche de consultation des parties prenantes et d'adapter les actions de consultation aux différentes parties prenantes identifiées.

Ainsi, les parties prenantes répertoriées ont été analysées :

- En termes d'influence positive (atouts potentiels pour le Projet) et d'influences négatives (freins potentiels pour le Projet/interférences) ;
- En termes de niveau d'intérêt sur le Projet, en fonction des gains ou pertes à travers le Projet.

Parties affectées par le Projet

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de pertes des biens sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les pollutions et nuisances.

Parties intéressées par le Projet

Les parties prenantes intéressées incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées (entités gouvernementales, collectivités territoriales, les communautés riveraines, organisations de la société civile (ONG, Syndicats, entreprises et fournisseurs de services,...).

0.6 Stratégie d'engagement des parties prenantes

La stratégie d'engagement des parties identifie pour chaque phase du projet les moyens d'information et modes de communication à mettre en place pour chaque catégorie de parties prenantes.

Les principales actions d'information et de consultation sont décrites ci-après :

Phase conception

Consultation avec les parties prenantes institutionnelles concernées par le développement du projet ;

Consultation avec les représentants de la population et dans le cadre de la réalisation des enquêtes socio-économiques, du recensement des personnes affectées par le projet et du processus d'indemnisation des propriétaires et occupants sur site ;

Information de la population sur la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes

Publication des informations générales sur les projets de Lamadji et Gassi par le promoteur du projet.

Organisation de réunions d'information des représentants de la population et de consultations

Publication des études environnementales et sociales sur les sites web des bailleurs de fonds et auprès des institutions nationales en charge de l'environnement.

Phase travaux :

Information par message radio, spot télévisé et campagne d'affichage sur le démarrage des travaux

Information de la population du processus de recrutement qui sera mis en place ;

Information des populations riveraines sur les risques et impacts liés aux travaux ;

Phase exploitation:

Dialogue et information continue avec la population locale et les différentes institutions à travers le représentant local de QIT.

Les supports de communication utilisés seront des courriers officiels affichés publiquement, brochures, messages audio-visuels, rapports, poster, site web et adresse email.

Un Agent de Liaison Communautaire sera également mis en place sur chaque site de développement du projet (Un sur Gassi et un sur Lamadji).

Une approche spécifique est identifiée pour communication avec les femmes.

Tout le processus d'engagement des parties prenantes sera documenté et archivé.

0.7 Consultation avec les parties prenantes

Les consultations avec les parties prenantes ont démarré en 2018 au démarrage du projet et lors de l'élaboration des études d'impact environnemental et social. Depuis, QIT rencontre très régulièrement les parties prenantes et en particulier la population locale pour les informer de l'état d'avancement du projet et du processus d'acquisition des terrains.

Les consultations des populations ont permis d'identifier leurs préoccupations et d'intégrer des mesures dans les études d'impacts environnemental et social ainsi qu'au niveau du projet.

0.8 Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes est mis en place pour tous les aspects liés à l'acquisition des terrains et pour les aspects liés aux impacts environnementaux et sociaux, que ce soit en phase chantier ou en phase exploitation. Les plaintes verbales ou écrites pourront être déposées auprès de l'ALC, de la mairie d'arrondissement de chacun des projets ou auprès du chef de village. Les plaintes sensibles liées à la Violence Basée sur le Genre ou à l'exploitation, l'abus, le harcèlement sexuel (VBG/EAHS) pourront également être déposées auprès d'une ONG identifiée par le promoteur.

Les plaintes seront enregistrées et traitées par le responsable environnemental et social de QIT et également par le comité de gestion des plaintes pour les plaintes complexes.

Tout plaignant aura également la possibilité de faire un recours judiciaire s'il le souhaite.

0.9 Organisation et moyen de mise en œuvre du PEPP

Le responsable environnemental et social de QIT est en charge de la mise en œuvre du PPPP. L'ALC assurera le lien avec les communautés dans la réception et l'enregistrement des plaintes ainsi que la communication de la proposition de la solution.

Le comité de gestion des plaintes composé d'un représentant de la Mairie, du chef de village, d'un représentant de la population, d'une représentant des femmes ainsi que du responsable E&S de QIT et de l'ALC, recevra les plaintes complexes et pourra se mobiliser à n'importe quel moment.

Le coût de mise en oeuvre du PPP est estimé à 1 580 000 FCFA.

0.10 Suivi et évaluation

Il est important d'assurer un suivi de la participation des parties prenantes afin de s'assurer que les activités de consultation et de divulgation sont efficaces, et notamment que les parties prenantes, telles que les communautés locales, ont été véritablement consultées pendant tout le processus.

Le suivi des engagements des parties prenantes est assuré par QIT et une équipe dédiée aux traitements des plaintes/ suggestions.

1. Introduction

1.1 Cadre général

Quadran International Tchad (QIT) développe à N'Djamena au Tchad, deux (02) projets de centrales solaires photovoltaïques dans les quartiers de Lamadji et Gassi (le projet), situés respectivement dans les 10^{ème} et 7^{ème} arrondissements de la ville.

Le Projet consiste en la construction et l'exploitation des deux centrales solaires, dont l'énergie produite sera injectée au réseau électrique de N'Djamena géré par la Société Nationale d'Electricité (SNE) au moyen d'une ligne de raccordement en 15kv d'environ 8,6 km de long pour le site de Gassi et de 4,5 km pour le site de Lamadji.

Le Projet inclut notamment les éléments suivants : les modules photovoltaïques et les structures associées (onduleurs, transformateurs, système de stockage par batteries, clôtures, locaux techniques, etc.), la ligne de raccordement au réseau de la SNE et la route d'accès.

1.2 Contexte et objectif du Plan de Participation des Parties Prenantes

Les deux projets solaires de Lamadji et Gassi ont fait l'objet d'une étude d'impact environnemental et social (EIES) qui a permis d'identifier et évaluer les impacts environnementaux et sociaux selon les Sauvegardes Environnementales et Sociales Opérationnelles (SO) n°1 et 10 de la Banque Africaine de Développement (BAD) et la norme de performance n°1 de la SFI. En effet, en plus de l'EIES, les SO1, 10 et NP1 exigent une approche systématique de l'engagement des parties prenantes, qui prend en compte les points de vue, les intérêts et les préoccupations des parties prenantes, en particulier celles qui sont dans la zone d'influence. Une telle approche est conçue pour aider à établir et maintenir une relation constructive avec les parties prenantes du projet. La SO1 exige également le développement d'un Mécanisme de Plainte gestion des plaintes pour le projet, qui doit être divulgué aux communautés affectées et aux travailleurs du projet afin de garantir une bonne compréhension du processus. **Le présent Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) est une partie intégrante de l'EIES selon les SO1, 10 et NP1.**

En effet, les parties prenantes sont des personnes ou des groupes de communautés qui sont directement ou indirectement touchés par un projet, ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans un projet et / ou la capacité d'influencer son résultat, que ce soit positivement ou négativement. Les parties prenantes peuvent inclure les communautés ou individus et leurs représentants formels et informels, nationaux ou locaux autorités gouvernementales, politiciens, chefs religieux, organisations et groupes de la société civile avec des intérêts particuliers ou d'autres entreprises.

L'engagement des parties prenantes est un processus continu qui commence à la phase de l'EIES et doit s'étendre sur toute la durée de vie du projet. L'engagement des parties prenantes implique une gamme d'activités telles que la divulgation d'informations appropriées au public, la consultation des parties prenantes, et les mécanismes par lesquels les gens peuvent faire des commentaires et soulever des plaintes.

L'objectif ultime de ce plan de participation des parties prenantes est de :

- Identifier les exigences d'engagement des parties prenantes ;
- Décrire une approche systématique pour construire et maintenir une relation constructive avec les parties prenantes du projet ; et
- Mettre en place un système pour gérer et répondre de manière appropriée aux plaintes des communautés locales et des autres parties prenantes.

1.3 Présentation du projet

Le site de Lamadji, est situé dans le 10^{ème} arrondissement de la ville de N'Djamena et couvre une superficie de 40 ha. La centrale solaire de Lamadji aura une puissance installée de 15 MW crête (MWc). La centrale occupera une superficie de 20 Ha.

Le Site sera accessible à partir de la route principale N'Djamena-Djermaya. Au niveau du poste électrique de Lamadji, il faut prendre une route non revêtue en direction ouest en longeant le mur du cimetière musulman sur un peu plus de 2 kilomètres, puis au bout du mur du cimetière prendre à droite une piste menant à l'extrémité sud-est du site sur environ 1,5 km.

Le poste de raccordement de la SNE est situé à l'angle sud-est du cimetière de Lamadji. Le tracé de la ligne de raccordement au poste de la SNE d'une longueur d'environ 4,5 km sera en parallèle de la route d'accès.

Le site de Gassi, est localisé dans le 7^{ème} arrondissement de la ville de N'Djamena et couvre une superficie de 100 ha. La centrale photovoltaïque occupera une superficie d'environ 22 ha.

Le site sera accessible par des routes existantes ou voies réservées déjà cadastrées depuis l'avenue Jacques Nadingar. L'accès au site se fera par le nord sur une longueur d'environ 8 km à partir de la route principale revêtue.

Le tracé des lignes de raccordement au poste de la SNE, d'une longueur d'environ 8,6 km, sera lui aussi associé à des routes existantes et déjà cadastrées.

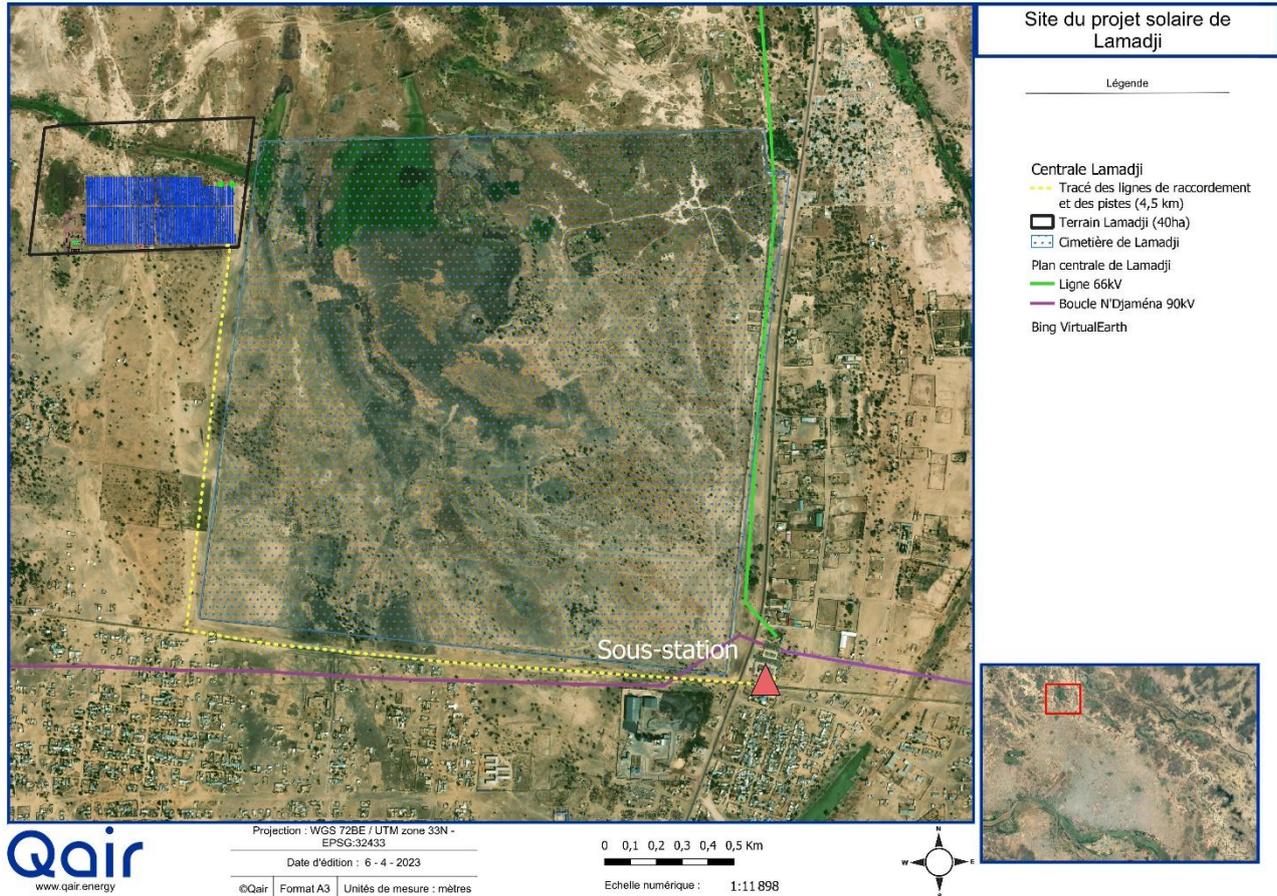


Figure 1 : Site du projet solaire de Lamadji (Source – Qair – Avril 2023)

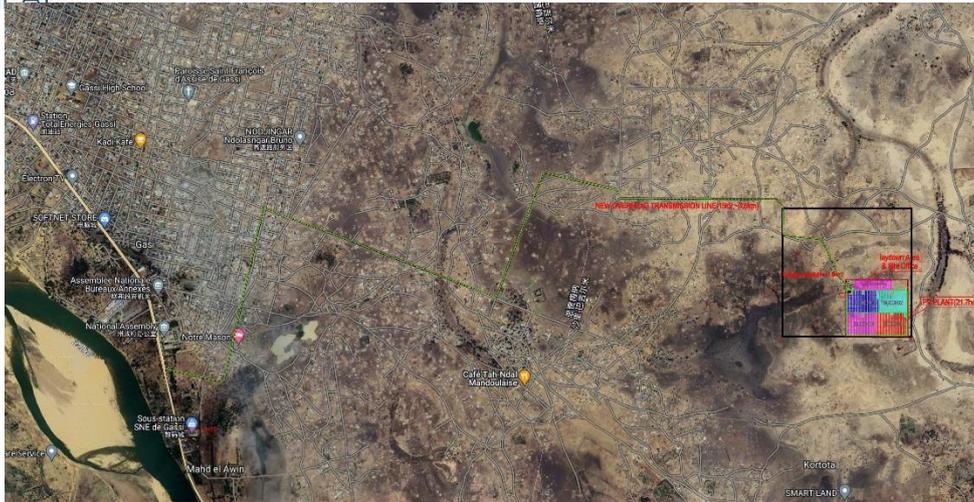


Figure 2 : Site du projet solaire de Gassi (Source Qair – Novembre 2023)

Les principaux composants des deux centrales photovoltaïques sont les suivants :

- Les modules solaires photovoltaïques qui captent l'irradiation solaire et la convertissent en énergie électrique (courant continu) ;
- Les structures qui supportent les modules photovoltaïques et les inclinent vers une orientation optimale permettant de capter un maximum d'énergie solaire ;
- Les onduleurs et les transformateurs qui convertissent le courant continu issu des panneaux en courant alternatif en mesure d'être délivré sur le réseau électrique interconnecté ;
- Les compteurs électriques qui permettront de compter l'énergie électrique produite par la centrale et délivrée sur le réseau électrique qui pourra être facturée à la SNE ;
- Le système de stockage par batterie (Il y aura 2 batteries pour une capacité totale de 1,5MW/1,5MWh)
- Les lignes de raccordement au poste du réseau électrique de la SNE ;
- Les câbles à basse tension qui relient les panneaux entre eux et les panneaux aux onduleurs et transformateurs et les câbles Moyenne Tension qui relient les transformateurs au poste de livraison ;
- Les locaux techniques comprenant des locaux pour les transformateurs élévateurs, un poste de livraison, un centre de contrôle opérationnel, un bureau, des toilettes et un poste de sécurité ;
- Le réseau routier interne qui permet d'accéder aux différents équipements notamment pour effectuer la maintenance, ainsi qu'une aire de stationnement pour les véhicules ;
- Les infrastructures auxiliaires telles que la clôture.

1.4 Impacts et /ou risques E&S nécessitant l'engagement des parties prenantes

Le projet de développement de deux centrales solaires dans les arrondissements respectifs de Lamadji et de Gassi va nécessiter la mobilisation de foncier, générer des emplois et générer des impacts négatifs lors de la phase de construction liés principalement aux activités de travaux du sol, de transport, d'installation des équipements, de mobilisation de ressources en eau et d'afflux des travailleurs.

Ces projets se développent au sein de communautés villageoises qui sont informées du projet depuis 2018 et qui ont des interrogations sur les étapes de développement du projet, le processus de mobilisation du foncier ainsi que sur les retombées sur leur communauté.

L'information et la mobilisation des communautés est nécessaire afin qu'elles puissent être engagées dès le démarrage du projet dans le processus de réalisation et contribuer à sa réussite.

La mobilisation des terrains va affecter les usages de ces terrains qui constituent pour la plupart un investissement spéculatif d'opportunité. Cependant la mobilisation des terrains ne va pas atteindre leurs revenus de subsistance. La population la plus proche pourra être impactée par les nuisances de chantier (qualité de l'air, bruit, etc...). Le chantier offrira des opportunités d'emploi pour la population avoisinante que ce soit en emploi direct ou indirect. Des différences culturelles entre les employés et la population locale peut être une source de conflit. L'afflux de main d'œuvre étrangère à la zone est une source potentielle de développement de maladies sexuellement transmissibles et peut le cas échéant aggraver des situations de

violences basées sur le genre. L'attractivité économique du chantier peut favoriser le développement d'habitat informel en bordure de site.

2. Réglementation nationale et exigences de la Banque africaine de Développement

Ce chapitre présente les réglementations et les exigences spécifiquement liées à l'engagement des parties prenantes. La législation et les exigences environnementales et sociales applicables sont détaillées dans le rapport de l'EIES.

2.1 Exigences nationales

2.1.1 Décret N°630/PR/PM/MEERH/2010 du 04 Août 2010, portant réglementation des études d'impact sur l'environnement

Dans ses principes généraux, le décret N°630/PR/PM/MEERH/2010 rappelle la pertinence des engagements de protection de l'environnement pour le Tchad dans ses projets de développement (Art. 3 à 7). A Cet effet, un organe de gestion des Etudes d'Impact sur l'Environnement représenté par la Direction des Évaluations Environnementales et de la Lutte contre les Pollutions et Nuisances (DEELCPN) au sein du Ministère de l'Environnement de la Pêche et du Développement Durable (MEPDD), en charge la conduite des évaluations environnementales et sociales a été créé (Art. 9 et 10) ainsi que la définition des modalités d'exécution et du contenu des Etudes d'Impact sur l'Environnement (Art.11a18).

L'inobservation partielle ou totale de ces dispositions fait l'objet de sanctions administratives voire pénales (Art. 25, 37, 39, 40, 41 et 43).

Selon la réglementation Tchadienne, la consultation du public constitue une des étapes principales pour la réalisation de l'EIE. Selon le chapitre 5 dudit décret, la consultation publique concerne les départements concernés par le projet ainsi que la population locale.

2.1.2 Arrêté N°039/PR/PM/MERH/SG/DGE/DEELCPN/2012 du 29 novembre 2012 portant guide général de réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement

Ce texte fixe les modalités de la mise en œuvre de la procédure d'EIE ainsi que la catégorisation des projets. Sont classés dans la catégorie A, les projets pouvant avoir des effets divers et significatifs sur l'environnement, nécessitant des investigations détaillées ; ces projets sont soumis à la réalisation d'une EIE ; la catégorie B regroupe les projets pouvant avoir des effets facilement identifiables et limités sur l'environnement et dont les moyens de les atténuer sont généralement connus ; ces projets sont soumis à la réalisation d'une notice d'impact sur l'environnement (NIE) ; enfin, les projets classés dans la catégorie C sont des projets n'ayant pas d'effets importants sur l'environnement, pour lesquels il n'est requis ni une EIE, ni une notice d'impact).

2.1.3 Arrêté N°041/MERH/SG/CACETALDE/2013 du 09 juillet 2013 portant réglementation des consultations publiques en matière d'études d'impact sur l'environnement

Ce texte spécifie en son article 3 que les aménagements, les ouvrages ou les projets pouvant avoir des effets divers et significatifs sur l'environnement et nécessitant des investigations détaillées, tels que définis dans la Catégorie A du Décret N°630/PR/PM/MERH/2010, sont soumis à la consultation publique. En outre ces aménagements, ouvrages ou projets sont soumis à la réalisation d'une Notice d'impact sur l'environnement (NIE) tels que définis dans la Catégorie B du Décret susmentionné, peuvent être soumis la consultation publique. Les conditions et les modalités de déroulement des consultations publiques sur la NIE sont celles des études d'impact sur l'environnement (EIE) décrit dans cet Arrêté (article 4). L'article 12 de cet arrêté précise que la procédure de la consultation publique est sous la responsabilité du Ministère en charge de l'environnement.

2.2 Exigences de la BAD et de la SFI

2.2.1 Présentation des exigences de la BAD

Les SO 1 et SO 10 reflètent les exigences en matière d'engagement des parties prenantes. L'un des objectifs de la SO 1 est de : « Offrir la possibilité d'engager et de consulter les parties prenantes dans le processus d'évaluation et de gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux ».

La SO 10 précise que :

Le processus d'engagement des parties prenantes comprendra les éléments suivants, tels qu'ils sont décrits plus en détail dans la présente SO :

- (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ;
- (ii) planification de la manière dont l'engagement avec les parties prenantes se déroulera ;
- (iii) la divulgation d'informations
- (iv) la consultation des parties prenantes
- (v) la prise en compte des griefs et la réponse à y apporter
- (vi) la fourniture d'un retour d'information aux parties prenantes ; et
- (vii) un budget suffisant pour la mise en œuvre de toutes les activités d'engagement des parties prenantes prévues tout au long du cycle de vie du projet.

2.2.2 plainteExigence de SFI en matière d'engagement des parties prenantes

Toutes les normes de performance de la SFI (2012) exigent un engagement significatif des parties prenantes. La NP1 «Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux» décrit plus en détail les exigences en matière d'engagement des parties prenantes. Elle indique ce qui suit:

« L'engagement des parties prenantes est la base d'une relation solide, constructive et réactive essentielle à une bonne gestion des impacts environnementaux et sociaux d'un projeté ».

► Exigences de la NP1 en matière de l'engagement des parties prenantes

Selon la NP1, l'engagement des parties prenantes est un processus systématique qui peut faire intervenir, à des degrés divers, les éléments suivants :

- l'analyse des parties prenantes et la planification de leur participation,
- la divulgation et la diffusion d'informations,
- la consultation et la participation,
- les mécanismes de recours et la présentation systématique de rapports aux Communautés affectées.

La nature, la fréquence et le niveau d'efforts de l'engagement des parties prenantes peuvent varier considérablement et seront proportionnels aux risques et aux impacts négatifs du projet et du stade de la mise en œuvre de ce dernier

2.2.3 Synthèse des exigences de la BAD et de la SFO

Le tableau ci-après résume les principales exigences en matière de l'engagement des parties prenantes selon les SO1, 10 et NP1.

Tableau 1: Exigences en matière de l'engagement des parties prenantes

Exigences	Applicabilité
Analyse et planification de l'engagement des parties prenantes	Identifier la variété des parties prenantes potentiellement intéressées par leurs actions et examiner de quelle manière des

Exigences	Applicabilité
	<p>communications extérieures sont susceptibles de faciliter le dialogue avec toutes les parties prenantes.</p> <p>Formuler et mettre en œuvre un Plan d'engagement des parties prenantes qui est adapté aux risques et impacts du projet et à son stade de développement, et qui doit prendre en compte les caractéristiques et les intérêts des Communautés affectées, si nécessaire, le PPPP comprendra des mesures différenciées pour permettre la participation effective des personnes considérées comme défavorisées ou vulnérables.</p> <p>Lorsque le processus d'engagement des parties prenantes dépend en grande partie des représentants de la communauté, il faut déployer tous les efforts raisonnables pour vérifier que ces personnes représentent bien les points de vue des communautés affectées et qu'on peut compter sur elles pour communiquer fidèlement les résultats des consultations à leurs électeurs</p>
Divulgence de l'information	<p>Assurer l'accès de la communauté à des informations pertinentes sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'objet, la nature et l'échelle du projet ; • la durée des activités proposées dans le cadre du projet ; • les risques et les impacts auxquels pourraient être exposées lesdites Communautés et les mesures d'atténuation correspondantes ; • le processus envisagé pour la participation des parties prenantes ; • le mécanisme de règlement des plaintes
Consultation	<p>Lorsque les communautés affectées sont exposées aux risques identifiés et aux impacts négatifs d'un projet, il faut entreprendre un processus de consultation de manière à donner aux communautés affectées l'occasion d'exprimer leurs points de vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, afin de permettre au client de les prendre en compte et d'y répondre ;</p> <p>Une consultation efficace est un processus à double sens qui devrait:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commencer tôt dans le processus d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et continuer de manière continue à mesure que les risques et les impacts surviennent; • Reposer sur la divulgation et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et faciles d'accès, rédigées dans une langue et dans un format adaptés à la culture et compréhensibles pour les communautés concernées; • Focaliser l'engagement inclusif sur les personnes directement touchées par opposition à celles qui ne le sont pas directement; • être à l'abri de toute manipulation externe, ingérence, contrainte ou intimidation; • permettre une participation significative, le cas échéant; et être documenté.
Communications extérieures et mécanisme de règlement des plaintes	<p><u>Communications extérieures</u></p> <p>Mettre en place et maintenir une procédure de communication externe incluant des méthodes pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et enregistrer les communications externes du public; • Examiner et évaluer les problèmes soulevés et déterminer comment les résoudre;

Exigences	Applicabilité
	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir, suivre et documenter les réponses, selon la disponibilité; et • Ajuster le programme de gestion, comme approprié. <p><u>Mécanisme de règlement des plaintes pour les Communautés affectées</u> Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes pour recevoir les plaintes et enregistrer les préoccupations des communautés affectées qui sont liées à la performance environnementale et sociale du projet, et pour faciliter la recherche de solutions. Le mécanisme doit permettre de résoudre rapidement les questions soulevées, en utilisant un processus de consultation compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel et facilement accessible sans imposer de coût à la partie faisant part de ses préoccupations et sans l'exposer à des représailles. Il ne doit pas faire obstacle à la recherche de recours judiciaires ou administratifs.</p>
<p>Divulgence continue de l'information aux Communautés affectées</p>	<p>Fournir aux communautés affectées des rapports périodiques décrivant l'état d'avancement de la mise en œuvre des plans d'action du projet sur les problèmes qui impliquent un risque permanent pour les communautés affectées ou sur leurs incidences, ainsi que sur les problèmes identifiés par le processus de consultation ou le mécanisme de réclamation comme préoccupant ces communautés. Si le programme de gestion entraîne des modifications ou des ajouts importants aux mesures d'atténuation décrites dans les plans d'action sur des questions intéressant sur les communautés affectées, les mesures ou actions d'atténuation pertinentes mises à jour leur seront communiquées.</p>

3. Identification des parties prenantes

L'efficacité de l'engagement avec les parties prenantes dépend de l'identification complète et systématique des parties prenantes et de leurs attentes, objectifs et priorités vis-à-vis du projet et de leur influence sur ce dernier. Il est également approprié de comprendre comment chaque partie prenante pourrait être affectée, ou percevoir d'être affectée, par le projet afin d'adapter l'information fournie aux parties prenantes et de comprendre leurs opinions et attentes vis-à-vis du projet.

Dans le cas du présent projet, les parties prenantes clés identifiées conformément aux exigences du SSI sont regroupées en deux grands groupes :

- Les parties prenantes clés affectées par le projet, c'est-à-dire les personnes ou les institutions qui peuvent être touchées par un ou plusieurs des impacts négatifs ou positifs potentiels du projet.
- Les parties prenantes basées sur l'intérêt qui incluent potentiellement les organismes publics concernés par les procédures fixées par le projet, les bénéficiaires du projet, les organisations non gouvernementales nationales et internationales et une partie de la société civile intéressée.

3.1 Parties prenantes clés

3.1.1 Parties prenantes affectées par le Projet

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Personnes physiquement déplacées ;
- Personnes économiquement déplacées (Exploitants des terres ou des bâtisses affectées par le Projet) ;
- Propriétaires des terrains
- Habitants des villages voisins du Projet susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Projet et négativement par les impacts environnementaux et sociaux des phases construction et exploitation ;

Tableau 2: Catégories de personnes affectées

Catégories de parties prenantes affectées	Parties prenantes
Propriétaires de terrain, des arbres et des biens	Propriétaire de terrain (propriétaires selon le droit coutumier ou ayant un titre foncier). Sur le site de Lamadji uniquement, quelques parcelles peuvent être cultivées le cas échéant selon les années. Ces parcelles ne constituent pas une source de revenu mais représentant surtout un capital. Certains propriétaires possèdent des constructions inachevées sur chacun des sites. Ces constructions devront être détruites. Les arbres constituent également un bien qui sera détruit.
Ménage sur la zone de servitude du site de Lamadji	Un ménage situé à la limite nord du site de Lamadji devra être déplacé.
Exploitants non-propriétaires des terrains	Sur le site de Lamadji, 4 exploitants sans terre ont été identifiés. Ils cultivent selon les années les parcelles en décrue. La mobilisation des terrains va réduire leurs superficies exploitables.

Catégories de parties prenantes affectées	Parties prenantes
Les populations des quartiers susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices des deux Projets et négativement par les impacts environnementaux et sociaux des phases construction et exploitation.	Population des quartiers abritant chacun des sites (Achawail et Nouara pour le site de Lamadji et Digo, Bagoum et Ambougouna pour le site de Gassi). Habitants situés à proximité des routes d'accès et des lignes électriques d'évacuation.

3.1.2 Groupes vulnérables

Les personnes ou groupes vulnérables sont les personnes ou les groupes moins résilients que les autres aux risques et aux impacts négatifs d'un projet, du fait le plus souvent de discriminations ou d'inégalités financières, socioéconomiques, culturelles, et/ou de genre subies auparavant. Ils présentent un risque élevé d'être incapables d'anticiper les risques et impacts négatifs que génère pour eux un projet, d'y faire face et de les maîtriser. Les individus et groupes vulnérables peuvent inclure les femmes, les enfants, les personnes âgées, les pauvres ou les minorités ethniques, religieuses, culturelles ou linguistiques.

De manière générale, les critères de vulnérabilité peuvent comprendre, sans que la liste indicative ci-dessous soit limitative :

- **L'analphabétisme** : l'analphabétisme peut être une source de vulnérabilité dans le cas où la communication et les échanges d'information sont uniquement écrits ou dans une langue non compréhensible par la population. Des personnes analphabètes pourraient avoir des difficultés à accéder à l'information relatives au projet et être amenées à signer des documents dont ils ne comprennent pas le sens.
- **Le genre** : les femmes étant généralement plus susceptibles d'être vulnérables, particulièrement quand elles sont isolées ou chefs de ménage, femmes âgées vivant seules, veuves, mais aussi le manque relatif de droits légaux, le droit de posséder ou d'hériter des biens.
- **L'âge** : s'agissant notamment des personnes âgées, en particulier si elles sont isolées, et des enfants chefs de ménage (situation a priori rare mais pas à exclure systématiquement) ;
- **Les personnes en situation de handicap ou atteinte de maladies chroniques** : il s'agit de personnes, qui en raison d'un handicap quelconque sont dépendantes d'autres personnes ou ménages pour leur subsistance. Concernant, il s'agit plus particulièrement des personnes atteintes de maladies graves ou incurables telles que tuberculose, cancers, VIH/SIDA, etc... ;
- **Les réfugiés/déplacés sans soutien** ; il s'agit de personnes qui en raison de l'insécurité, des violences et des exactions auxquelles elles font face ont abandonné leurs biens pour sauver leur vie. Ainsi, elles se retrouvent dans des localités où elles n'ont aucun soutien.
- L'isolement familial et social, s'agissant par exemple **des veuves et orphelins** ne disposant pas de réseau familial de solidarité.

Les personnes vulnérables identifiées durant les enquêtes socio-économiques sont comme suit :

- Sur le site de Lamadji, les enquêtes socio-économiques et le recensement des propriétaires n'ont pas identifié une population très fortement vulnérable. Cependant les femmes propriétaires peuvent être plus vulnérables selon leur statut marital et la connaissance/reconnaissance de leurs droits relatifs à la propriété et à l'indemnisation. Elles sont au nombre de 21, toutes mariées et aucune n'est chef de ménage. Les enquêtes ont également permis d'identifier une femme exploitante, mariée et non propriétaire. Aucun chef de ménage en situation de handicap n'a été identifié sur le site. Il faudra prendre en compte le critère de l'analphabétisme et l'aspect genre dans les méthodes de communication et d'échanges avec la population ;
- De même que pour Lamadji, les femmes propriétaires sur le site de Gassi peuvent être plus vulnérables selon leur statut marital et la connaissance/reconnaissance de leurs droits relatifs à la propriété et à l'indemnisation. Elles sont au nombre de 29 sur le site de Gassi, dont 3 célibataires et une divorcée. Aucun chef de ménage en situation de handicap n'a été identifié sur le site.

3.2 Parties prenantes intéressées par le projet

Cette catégorie de parties prenantes est basée sur l'intérêt qui inclut potentiellement les organismes publics concernés par les procédures et les autorisations fixées par le projet, les bénéficiaires du projet, les organisations non gouvernementales nationales et internationales et une partie de la société civile intéressée.

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Services de l'État au niveau central ayant un rôle dans l'approbation et la réalisation du Projet ;
- Services décentralisés de l'État ayant un rôle dans les procédures d'expropriation et de compensation, ou dans le suivi environnemental du Projet, particulièrement au niveau des 7^{ème} et 10^{ème} arrondissements de la ville de N'Djamena ;
- Divers organismes étatiques ou para-étatiques jouant un rôle dans la gestion des travailleurs, la protection sociale (assurance maladie, retraite) ;
- Les autorités coutumières locales ;
- Les ONG dont l'aire d'intérêt est environnementale et/ou sociale ;
- Les organes de presse ;
- Le développeur du projet et ses bailleurs de fonds
- Les entreprises (en charge de la construction ou de la fourniture d'équipements ou de matériaux).

3.2.1 Institutions

▶ Ministère de l'Environnement, de la Pêche et du Développement Durable

Le Ministère de l'Environnement, de la Pêche et du Développement Durable est responsable de la gestion de l'environnement au Tchad. Au sein de ce Ministère, la Direction des Évaluations Environnementales et de la Lutte contre les Pollutions et les Nuisances (DEELCPN) a en charge la conduite des évaluations environnementales et sociales. Cette direction est spécifiquement en charge de :

- mettre en œuvre la politique du Gouvernement en matière d'évaluations environnementales, de lutte contre les pollutions et les nuisances ;
- participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et du suivi de la politique, des stratégies et des plans d'actions en matière de pollutions et des nuisances ;
- valider les évaluations environnementales stratégiques, les plans de développement régionaux ou sectoriels en collaboration avec les services concernés ;
- valider les études d'impacts sur l'environnement, des établissements classés, des aménagements, des ouvrages, des programmes et des projets en collaboration avec les services concernés ;
- vérifier et approuver la conformité des dossiers de demande d'agrément relatifs aux études d'impacts environnementaux et sociaux et à la gestion des pollutions et nuisances ;
- orienter les promoteurs dans l'élaboration des termes de références des évaluations environnementales ;
- contrôler et gérer les déchets et les systèmes d'assainissement, en collaboration avec les services concernés ;
- organiser les secours en cas des catastrophes écologiques en collaboration avec les services concernés ;
- suivre les activités des organismes sous-tutelle, projets et programmes en matière des pollutions et nuisances ;
- élaborer et mettre en œuvre un programme de recherche et de formation professionnelle en matière d'évaluations environnementales et de lutte contre les pollutions et les nuisances ainsi que de prévention des risques écologiques , en collaboration avec les services concernés;
- mettre en application la réglementation nationale, les Accords, les Protocoles, les Traités et les Conventions sous régionaux, régionaux et internationaux relatifs aux évaluations environnementales, à la lutte contre les pollutions et les nuisances ainsi qu'à la prévention des risques et catastrophes écologiques.

► **Ministère des hydrocarbures et de l'Énergie**

Le Ministère des hydrocarbures et de l'Énergie est responsable de la conception, coordination, mise en œuvre et suivi des politiques du gouvernement tchadien dans le secteur des hydrocarbures et de l'énergie.

Le Ministère des hydrocarbures et de l'Énergie est le signataire du Contrat Cadre pour la construction des centrales solaires photovoltaïques de Gassi et Lamadji.

► **Société Nationale d'Electricité (SNE)**

La Société Nationale d'Electricité du Tchad est responsable de la génération, de la transmission et de la distribution de l'électricité au Tchad. Cette responsabilité est partagée avec les promoteurs privés concessionnaires qui sont autorisés par le Ministère des hydrocarbures et de l'Énergie à opérer dans le pays. La société est née de la scission en 2010 de la Société Tchadienne d'Eau et d'Electricité (STEE).

La SNE est signataire du Contrat d'Achat de l'Énergie Electrique et sera donc à ce titre l'acheteur de l'électricité produite par les centrales solaires photovoltaïques de Lamadji et Gassi.

► **Agence pour le Développement des Energies Renouvelables au Tchad (ADER)**

ADER est une agence gouvernementale chargée de la promotion et du développement des énergies renouvelables au Tchad créée en 2013. Elle a pour mission de promouvoir le développement des énergies renouvelables.

► **Autres institutions gouvernementales**

- Ministère de l'Aménagement du territoire, de l'Habitat et de l'Urbanisme. Ce Ministère est en charge de la gestion du patrimoine foncier de l'Etat, de l'immatriculation des terres et de la supervision des opérations et procédures relatives à l'attribution ou à la concession de terrains.
- Ministère de la Santé publique et de la Prévention : dans le cadre du projet, le Ministère interviendra dans la sensibilisation sur la prévention sanitaire et d'hygiène publique ainsi que la gestion des accidents. La réduction de la propagation des Infections Sexuellement Transmissibles et du VIH/SIDA constitue aussi l'une des activités à conduire par le MSP. Cela s'opérera à travers des campagnes de formation, d'information et de sensibilisation au profit des travailleurs et des communautés ;
- Ministère des Affaires culturelles, du Patrimoine historique et du Tourisme : les travaux d'excavation pourraient ramener en surface des biens culturels enfouis depuis des siècles. La protection et la gestion des ressources culturelles incombent à ce ministère.
- Ministère de la Justice, Garde des Sceaux et des Droits de l'Homme. Ce ministère est l'administration tchadienne chargée de mettre en place et développer un système judiciaire garant du respect des droits humains.

3.2.2 Organisation de la société civile / secteur privé

Ce groupe inclut toutes les autres personnes de la société susceptible d'avoir un intérêt dans le projet et ses aspects environnementaux et sociaux ainsi que les organisations non gouvernementales locales représentant leurs intérêts. Il regroupe également des acteurs du secteur privé qui peuvent s'intéresser au projet.

Les ONGs qui opèrent dans la zone d'étude sont représentées par la cellule de liaison et d'information des associations féminines qui regroupe 700 associations.

La presse et les médias sont également une des parties prenantes du projet. Ces dernières participent à la divulgation de l'information sur le projet et son état d'avancement.

Les bureaux d'études nationaux et internationaux (BET) technique et environnemental sont également des parties prenantes qui sont responsables de la conception du projet et de la réalisation de l'EIES (selon la réglementation nationale et standards de la SFI).

Les entreprises de réalisation du projet sont des parties prenantes qui seront en charge de la réalisation des travaux et de la fourniture des équipements et matériaux. Les entreprises de travaux assureront également la mise en œuvre du plan de gestion environnementale et sociale du projet. Les employés de ces entreprises

sont également des parties prenantes qui vont bénéficier du projet au niveau économique et également renforcement des compétences.

3.2.3 Quadran International Tchad / Qair

Quadran International Tchad (QIT) est le porteur de développement des deux projets solaires photovoltaïques au Tchad de l'entreprise française Quair.

3.2.4 Bailleurs de fonds

Il s'agit de l'organisme qui financera la totalité ou une partie du projet. A ce stade de projet, la BAD sera le principal bailleur de fond et également PROPARCO pour les deux projets de Gassi et Lamadji.

3.3 Analyse et cartographie des Parties prenantes - Matrice des pouvoirs-intérêts

Suite à l'identification et à la qualification des parties prenantes, les parties prenantes peuvent être cartographiées selon les types d'enjeu, la sensibilité, influences et logiques relationnelles.

Les projets solaires de Lamadji et Gassi mettront en place une stratégie d'engagement adaptée aux différentes parties prenantes et aux résultats de la cartographie, notamment en :

- Intégrant autant que possible les attentes et préoccupations des parties prenantes dans la conception du Projet ou de ses mesures d'atténuations, ceci d'autant plus que les enjeux sont importants ;
- Engageant un dialogue sur les thématiques priorisées selon l'importance des enjeux et ce notamment avec les parties prenantes dont les logiques relationnelles sont une veille critique à neutre (p.ex. communautés locales) ;
- Maintenant un dialogue équilibré avec les parties prenantes neutres et positives ;
- Adaptant la stratégie d'engagement selon que les parties prenantes ont une échelle d'influence locale, nationale ou internationale, notamment :
 - Les consultations avec les parties prenantes locales et les personnes vulnérables doivent être adaptées afin de garantir leur participation libre et éclairée (e.g. rencontres sur place, groupes de discussion, illustrations et utilisation d'un interprète.) ; et,
 - Les consultations avec les parties prenantes nationales et internationales peuvent être plus formelles et se baser sur les moyens de communication modernes (e.g. publication en ligne de l'EIES, invitation par email à commenter sur l'EIES, lettre d'information, communiqué de presse, etc.).

En effet, l'analyse des parties prenantes repose sur la "matrice intérêt-pouvoir". C'est une méthode efficace pour garantir le succès d'un projet. Elle prend en compte l'intérêt et le pouvoir de toute personne liée au projet pour déterminer les stratégies à mettre en place pour répondre à leurs attentes.

La définition de l'intérêt et du pouvoir au regard de l'engagement des parties prenantes est précisée ci-dessous :

- Intérêt : c'est ce que l'on a à gagner /perdre ou les enjeux dans le projet. L'intérêt peut se comprendre en termes de : (i) attentes de la partie prenante vis-à-vis du projet, (ii) bénéfices probables que la partie prenante peut tirer du projet, (iii) ressources que la partie prenante souhaite engager (ou évite d'engager) dans le projet, (iv) perception que la partie prenante a des autres acteurs personnes/organisations identifiées. Un groupe social et / ou un individu peut manifester de l'intérêt pour un projet ou des opérations en cours, et ce groupe n'est pas nécessairement directement affecté par les activités prévues ou en cours ;
- Pouvoir (ou influence) : c'est la capacité de persuasion ou de dissuasion d'un acteur dans la prise de décision et/ou la mise en place des actions. L'analyse de l'influence d'une partie prenante se fera selon les variables suivantes : (i) son positionnement dans la sphère du pouvoir officiel ; (ii) son autorité et sa légitimité effectives ; (iii) le contrôle qu'il exerce sur les ressources stratégiques pour le projet ; (iv) la force de négociation (liée à sa position par rapport aux autres acteurs du projet et à ses

aptitudes affirmées en la matière). Un groupe social peut être en mesure d'influencer considérablement la mise en œuvre du projet ou les opérations en cours ;

La figure ci-après, présente les différentes parties prenantes du projet groupées selon leur pouvoir et intérêt. Sa lecture doit être associée au Tableau 3.

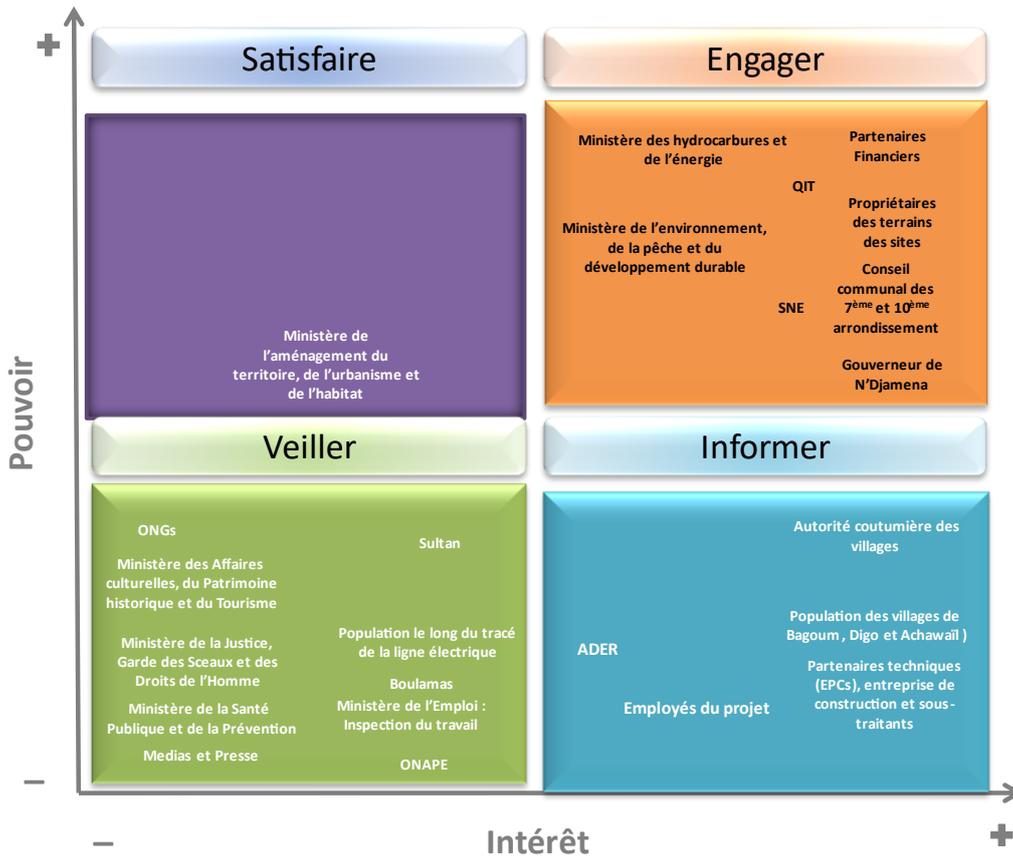


Figure 3 : Cartographie conceptuelle des parties prenantes du Projet

Tableau 3: Analyse des parties prenantes du projet

Parties Prenantes	Nature	Attentes/intérêt/préoccupation concernant le projet	Classement (selon la cartographie)	Niveau d'implication souhaité Sensibilisation Comportement Adhésion Implication
Population locale (propriétaire de parcelles sur site) – (Déplacés physique et économiques y compris les personnes vulnérables)	Perte d'actifs	Peur de ne pas être compensé pour les pertes de biens ; Demande à être indemnisé avant de quitter les lieux ; Intérêt à être employé dans le cadre du projet ; Avoir de l'électricité gratuitement ; Souhait de construction des écoles, hôpitaux, centre de santé et avoir de l'électricité en permanence.	Intérêt fort/Pouvoir fort	Compréhension et adhésion
Population locale voisine des sites et du passage des routes d'accès et des lignes électriques.	Population affectée par les impacts négatifs et positifs du projet le long de son cycle de vie	Maintenir les accès à leurs habitations ou leurs échoppes Avoir le moins de nuisances en phase des travaux et en phase d'exploitation. Bénéficier des retombées économiques et sociales prévues dans le cadre du projet (emploi, offre de soins de santé, cadre de vie, etc....).	Intérêt fort/Pouvoir faible	Compréhension et adhésion
Ministère de l'environnement, de la pêche et du Développement Durable	Partie prenante intéressée par le projet	Supervision environnementale et sociale, contrôle la bonne exécution du plan environnemental et social issu de l'EIES ; Délivrance et renouvellement des certificats de conformité environnementale des projets développements ; Participation dans le processus de l'acceptabilité environnemental ; En charge de la réalisation de la consultation publique ; Évaluation des pertes et des indemnités correspondantes ; Délivrance du permis de défrichement.	Intérêt fort / pouvoir fort	Implication et compréhension
Ministère des hydrocarbures et de l'énergie	Partie prenante intéressée par le projet	Participation au processus de gestion des infrastructures ; Attente très forte pour augmenter la capacité de production électrique au Tchad.	Intérêt fort / pouvoir fort	Implication et compréhension
Ministère de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et de l'habitat	Partie prenante intéressée par le projet	Délimitation du périmètre des servitudes publiques, notamment les routes et les lignes électriques ; Délimitation du site du projet avant d'être délivré au ministère des hydrocarbures et de l'énergie ; En charge de l'immatriculation foncière.	Intérêt moyen/ pouvoir moyen	Implication et compréhension

Parties Prenantes	Nature	Attentes/intérêt/préoccupation concernant le projet	Classement (selon la cartographie)	Niveau d'implication souhaité Sensibilisation Comportement Adhésion Implication
Société Nationale d'Électricité (SNE)	Partie prenante intéressée par le projet	Renforcement de l'infrastructure électrique dans la zone d'étude ; Assurer la gestion des infrastructures (lignes électriques) ; Assurer la distribution de l'énergie à travers sa clientèle.	Intérêt fort/ pouvoir fort	Implication et compréhension
Ministère de la Justice, Garde des Sceaux et des Droits de l'Homme	Partie prenante intéressée par le projet	Peut intervenir dans la procédure d'indemnisation en cas de litige non résolu au niveau local.	Intérêt faible/ pouvoir faible	Implication et compréhension
Ministère de la Santé publique et de la Prévention	Partie prenante intéressée par le projet	Services mobilisés pour la sensibilisation et la formation des travailleurs du projet sur l'hygiène, et la prévention des maladies sexuellement transmissibles et contagieuses.	Intérêt faible / Pouvoir faible	Implication et compréhension
Ministère des Affaires culturelles, du Patrimoine historique et du Tourisme	Partie prenante intéressée par le projet	Institution mobilisée en cas de découverte fortuite de vestiges du patrimoine culturel et historique.	Intérêt faible / Pouvoir faible	Information
Province de N'Djamena (Gouverneur)	Partie prenante intéressée par le projet	Superviser les différentes actions mises en place dans le cadre du projet depuis sa conception au niveau de la ville de N'Djamena. Faciliter le processus d'indemnisation	Intérêt fort / pouvoir moyen	Implication et compréhension
Conseil communal (Mairies des 7 ^{ème} et 10 ^{ème} arrondissements de la ville de Ndjamenà)	Partie prenante intéressée par le projet	Représentant de la population locale. Participation dans le processus de l'acceptabilité environnemental et l'acquisition des terres. Bénéficier des retombées économiques et sociales prévues dans le cadre du projet (projets de développement, ...). Faciliter le processus d'indemnisation des terres.	Intérêt fort/ pouvoir moyen	Implication et adhésion
Autorité coutumière (Autorité coutumière Digo, Bagoum et Ambougouna pour le site de Gassi et Achawail et Nouara pour le site de Lamadji)	Partie prenante intéressée par le projet	Accompagner QIT dans le processus de l'acquisition des terres. Participer dans les actions de communication et de sensibilisation établies dans le cadre du projet au profit de la population locale. Participer au règlement de litiges.	Intérêt fort/ pouvoir moyen	Implication et compréhension

Parties Prenantes	Nature	Attentes/intérêt/préoccupation concernant le projet	Classement (selon la cartographie)	Niveau d'implication souhaité Sensibilisation Comportement Adhésion Implication
Autorité coutumière (Boulama)	Partie prenante intéressée par le projet	Identification des propriétaires des parcelles. Implication dans le règlement des litiges.	Intérêt moyen/ pouvoir moyen	Implication et compréhension
Sultan	Partie prenante intéressée par le projet	Implication dans le règlement des litiges liés au foncier.	Intérêt faible/ pouvoir moyen	Implication et compréhension
Office National de la Promotion de l'Emploi (ONAPE)	Partie prenante intéressée par le projet	Participer au processus de recrutement et assurer la transparence de ce processus. Mettre à disposition de QIT des profils qualifiés notamment en phase d'exploitation.	Intérêt moyen/ pouvoir faible	Implication et compréhension
Ministère de l'emploi : Inspection de travail	Partie prenante intéressée par le projet	Validation des contrats de travail des employés. Gestion des conflits relatifs à la violation du code de travail.	Intérêt faible/ pouvoir moyen	Implication et compréhension
ADER	Partie prenante intéressée par le projet	Le projet permet de répondre aux objectifs de développement des énergies renouvelables du gouvernement.	Intérêt moyen/ Pouvoir faible	Implication et adhésion
Partenaires Financiers	Bailleur de fonds/Accompagnement	Validation des EIES et des PAR. Publication des PAR et des EIES complets. Garantir le respect des exigences environnementales et sociales selon leurs standards. Suivi et évaluation de la mise en œuvre des PAR et des PGES.	Intérêt fort/ pouvoir fort	Implication et adhésion
Partenaires Techniques (EPC), entreprises de construction et leurs sous-traitants	Partie prenante intéressée par le projet Secteur privée	EPC : Conception détaillée et construction du projet. Intégration des exigences environnementales et sociales	Intérêt fort/ Pouvoir faible	Implication et sensibilisation
Employés du projet	Partie prenante intéressée par le projet Secteur privée	Développement de compétences dans le secteur des énergies renouvelables. Développement économique. Intégration des exigences santé, sécurité et environnement dans leurs pratiques professionnelles.	Intérêt fort/ pouvoir faible	Implication et sensibilisation

Parties Prenantes	Nature	Attentes/intérêt/préoccupation concernant le projet	Classement (selon la cartographie)	Niveau d'implication souhaité Sensibilisation Comportement Adhésion Implication
Qair et sa filiale Quadran International Tchad (QIT)	Porteur du projet	Études techniques et environnementales Réalisation de l'EIES/ respect des exigences du standard de l'IFC. Bénéficiaire de la dynamique économique et vente des biens et services.	Intérêt fort/ pouvoir fort	Implication et adhésion
Organisations de la Société Civile (OSC)	Partie prenante intéressée par le projet	Collaborer avec QIT et participer aux actions de sensibilisation/ d'information établie au profit de la population locale.	Intérêt moyen/ pouvoir faible	Implication et sensibilisation
ONG	Partie prenante intéressée par le projet	Promouvoir des actions pour l'implication des femmes dans le cadre du projet. Sensibilisation liée à l'aspect genre.	Intérêt faible/pouvoir faible	Implication et sensibilisation
Médias et Presse	Partie prenante intéressée par le projet	Participer dans les actions d'information, sensibilisation et communication. Participation à la consultation publique.	Intérêt faible/ pouvoir faible	Implication et adhésion

Source : Burgeap 2023

4. Stratégie d'engagement des parties prenantes

4.1 Approche générale

QIT se conformera aux principes suivants dans la conception et la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Établir un dialogue constructif avec les communautés affectées et les autres parties concernées tout au long du cycle de vie du projet ;
- Concevoir l'engagement comme un dialogue sur l'ensemble du cycle du projet (préparation, mise en œuvre, exploitation) ;
- Inclure dans le processus, l'ensemble des parties prenantes identifiées dans le présent plan, et appliquer les principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclure des groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif ou d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations et que ces opinions et préoccupations soient écoutés ;
- Prendre en compte les contributions, plaintes et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au projet ;
- Gérer les plaintes de manière rapide, équilibrée, et efficace.

4.2 Actions d'information et de consultation

Les actions d'information et de consultation qui sont menées à ce jour et qui seront menées dans les étapes futures sont présentées comme suit :

- Phase conception
 - Consultation avec les parties prenantes institutionnelles concernées par le développement du projet ;
 - Consultation avec les parties prenantes institutionnelles concernées par le processus d'indemnisation des populations affectées par le projet ;
 - Consultation avec les chefs de villages, les représentants de la population et les boulamas dans le cadre de la réalisation des enquêtes socio-économiques, du recensement des personnes affectées par le projet et du processus d'indemnisation des propriétaires et occupants sur site ;
 - Mise en place d'un système de gestion des plaintes spécifiques à cette phase d'acquisition ;
 - Mise en place d'un système de gestion des plaintes dans le cadre de la gestion environnementale et sociale du projet
 - Publication des informations générales sur les projets de Lamadji et Gassi au niveau du site web de QAIR.
 - Information des institutions concernées par le projet via des courriers officiels, contenant les informations générales sur le projet et son état d'avancement ;
 - Information des entreprises sollicitées pour la conception détaillée et la construction (EPC)
 - Organisation de réunions d'information des représentants de la population et de consultations publiques :
 - Organisation de consultations publiques dans le cadre de la préparation des EIES (2018),
 - Réunions d'information et de consultation des représentants de la population au cours du processus d'acquisition des terrains
 - Organisation de consultations dans le cadre de la préparation du Plan d'Action de réinstallation,

- Organisation de consultation par le ministère de l'environnement, de la pêche et du développement durable dans le cadre de l'EIES
- Prise en compte effective des contributions, plaintes et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au projet dans l'EIES et le PAR ;
- Publication de l'EIES, du PEPP et du résumé du PAR au niveau de site internet de QAIR et de la BAD
- Publication de l'EIES et du résumé du PAR auprès du Ministère de l'Environnement, de la Pêche et du Développement Durable.
- Phase travaux :
 - Campagne d'affichage avant le début des travaux : Panneaux d'affichage et palissades à proximité du chantier, information de l'ONAPE pour la mobilisation des recrutements ;
 - Information par message radio et un spot télévisé
 - Information de la population du processus de recrutement qui sera mis en place ;
 - Information de la population du système de gestion des plaintes spécifique à la phase travaux (moyen de dépôts des plaintes, délais,) et mettre à leur disposition les contacts du cadre de gestion qui va recevoir les plaintes et sera chargé de la coordination entre la population locale et le Comité de Gestion des Plaintes (CGP).
 - Information des populations riveraines sur les risques et impacts liés aux travaux ;
 - Dialogue et information continue avec la population locale et les différentes institutions à travers le représentant local de QIT.
- Phase exploitation:
 - Information de la population du système de gestion des plaintes spécifique à la phase d'exploitation (moyen de dépôts des plaintes, délais,) et mettre à leur disposition les contacts du cadre de gestion qui va recevoir les plaintes et sera chargé de la coordination entre la population locale et le CGD.
 - Dialogue et information continue avec la population locale et les différentes institutions à travers le représentant local de QIT.

4.3 Les supports de communication

QIT se dotera de supports de communication et de stratégies de diffusion adaptés aux différents publics et notamment à la part de la population non alphabétisée.

Le tableau ci-dessous présente différents types de supports de communication qui pourront être utilisés dans le cadre de l'engagement des parties prenantes.

Tableau 4 : Supports de communication

Supports	Caractéristiques et finalités	Parties prenantes concernées
Courriers officiels affichés publiquement	Circulation de l'information de base	Parties prenantes institutionnelles Mairie du 7 ^{ème} et 10 ^{ème} arrondissement
Brochures	Ces brochures doivent être plus illustratives que rédigées et doivent contenir les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Présentation et explication du projet - Présentation des bailleurs - Présentation des impacts et mesures 	Mairie du 7 ^{ème} et 10 ^{ème} arrondissement Délégués de village Représentants des populations ONG mobilisée pour les mesures d'accompagnement
Messages audio-visuels	Conception de capsules vidéo de présentation du projet et de ses impacts	Ensemble des parties prenantes : Institutions Population des villages

Supports	Caractéristiques et finalités	Parties prenantes concernées
	pouvant être diffusés sur les réseaux sociaux Conception de message à diffuser sur radio local Conférences de presse	Population de N'Djamena Entreprises pouvant être intéressées
Rapports	Circulation des informations plus détaillées sur le projet : - Rapport d'EIES et PGES - Rapport du PAR - RNT de l'EIES - Rapport de suivi de mise en œuvre du PGES	Ministère de l'Environnement, de la Pêche et du Développement Durable SNE Mairie du 7 ^{ème} et 10 ^{ème} arrondissement Bailleurs de fonds
Poster	Carte illustrative des zones du Projet et ses impacts ; Présentation du système de gestion des plaintes	Population des villages de Achawaïl et Bagoum PAP
Site web	Publication des informations relatives au Projet ainsi que les mesures d'accompagnement	Parties intéressées par le projet (entreprises, institutions)
Adresse email	Adresse mail de plaintes	PAP

Les différents supports de communication devront être traduits en Français et en Arabe pour les deux sites et le cas échéant en Ngambaye.

Certains de ces supports de communications permettront d'atteindre les populations non alphabétisées. C'est le cas des brochures, qui devront être illustratives et des posters. Une priorité devra être mise sur les supports d'informations illustrés afin de permettre d'atteindre le plus grand nombre.

4.4 Un agent de liaison communautaire (ALC)

Un agent de liaison communautaire (ALC) sera recruté par QIT pour chacun des sites pour la mise en œuvre du Plan d'Action de Réinstallation et du Plan de Gestion Environnementale et Sociale. Il est conseillé de faire ce recrutement avant le démarrage de la phase d'indemnisation et pour la durée de vie du projet.

Au cours de la phase de développement et de mise en place du processus d'acquisition, le représentant permanent local de QIT sera en lien avec les différentes parties prenantes que ce soit au niveau de la population ou au niveau institutionnel.

L'ALC aura pour fonction d'assurer le dialogue entre le projet et les communautés de manière transparente et opportune, de superviser la mise en œuvre des différents plans et mesures d'atténuations du Projet. Il suivra ainsi la mise en œuvre du PPPP ainsi que du PAR et des projets du PRMS le cas échéant. Dans le cadre de ses missions, l'agent de liaison communautaire aura notamment en charge la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.

Il apportera une attention particulière à la prise en compte du genre et aux PAP identifiées comme plus vulnérables que les autres.

L'ALC disposera d'outils de suivi, tel que le registre des consultations et plaintes, et à chaque fin de mois, il devra rédiger un rapport des activités menées durant le mois écoulé, faisant état de l'avancée de la mise en œuvre des plans.

L'ALC est recruté par QIT. Il s'agit généralement d'une personne originaire de la zone ayant un niveau d'études supérieur dans les domaines de la communication, du social, de l'économie ou de l'environnement.

4.5 Communication avec les femmes

Les femmes propriétaires ou exploitantes sont des parties prenantes affectées par le projet. Les femmes des villages à proximité sont également en attente d'amélioration des conditions socio-économiques via l'emploi des jeunes et via le renforcement ou l'amélioration de services publics.

Le projet se doit de mettre en place des canaux spécifiques de communication pour les femmes afin de s'assurer qu'elles ont toutes les informations et qu'elles puissent également déposer leur plaintes ou avis concernant des actions de développement social.

L'approche adoptée pour assurer la participation des femmes consiste à :

- Identifier les groupes de femmes affectées par le projet et situées dans les communautés d'Achawaïl et Bagoum et tenir des réunions régulières (mensuelles) avec elles pour les tenir informées ,
- Identifier une ONG qui va travailler avec les femmes sur les mesures d'accompagnement et assurer une communication ciblée
- Préparer des supports d'information adaptés en particulier pour les femmes d'Achawaïl qui sont analphabètes

4.6 Documentation et suivi des activités d'engagement

La mise en œuvre du processus d'engagement des parties prenantes devra être documenté et suivi.

Chaque type de communication ou de consultation effectué devra faire l'objet d'une documentation afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre du P3P. Le tableau ci-dessous détaille les différents documents qui devront être archivés en fonction du type d'outils d'engagement utilisé.

Tableau 5 : Documentation de l'engagement des parties prenantes

Type d'outils d'engagement	Documentation	Etapes du projet	Cibles
Réunions / Focus groups	Archivage des PV de consultation et listes de présence	Réalisation des EIES Préparation du PAR Avant la phase d'indemnisation	PAP Délégués de village Mairies du 7 ^{ème} et 10 ^{ème} arrondissement
Affichage (courriers officiels, poster, etc.)	Archivage des documents affichés avec accusé de réception daté de la structure ayant réalisé l'affichage	Préparation du projet Phase d'indemnisation Phase de construction	Institutions, PAP Délégués de village
Envoi de courriers	Archivage des courriers avec accusés de réception datés	Tout au long du projet	Institutions Population
Mécanisme de gestion des plaintes	Archivage des documents suivants, pour chaque plainte reçue : <ul style="list-style-type: none"> • Fiche d'enregistrement de la plainte ; • Fiche de réception de la plainte ; • Fiche de suivi de la plainte pour l'enregistrement des mesures prises (enquête, mesures correctives) ; • Fiche de clôture du dossier, Tenue d'un registre de suivi des plaintes.	Tout au long du projet	PAP Population impactée Toute partie prenante impactée

5. Activités réalisées et à réaliser auprès des parties prenantes

5.1 Consultations et communication dans le cadre du développement du projet

Depuis l'initiation du projet en 2016, le groupe Qair a tenu de nombreuses réunions avec les différentes parties prenantes impliquées dans le projet. Il s'agit notamment de :

- Ministère des hydrocarbures et de l'énergie
- Société nationale d'Electricité
- Ministère des finances
- Ministère de l'urbanisme
- Ministère de l'environnement

Ces réunions ont eu pour objectif :

- L'attribution des sites et l'établissement des baux emphytéotiques pour la mise en place des projets au niveau des deux sites
- La finalisation du contrat de rachat de l'électricité par la SNE
- La présentation des étapes de développement du projet.

Le groupe Qair a également rencontré à plusieurs reprises, les collectivités locales concernées ainsi que les chefs de village et les représentants des populations. Ces rencontres régulières ont permis de rendre compte à la population des avancées du projet et des activités à mettre en place pour la finalisation des études liées à l'indemnisation des populations et la réalisation.

Le groupe Qair a également communiqué par voie de presse les différents éléments du projet ainsi que son état d'avancement. Il s'agit notamment :

- Articles de presse publiés le 30 mars 2021 Tchadinfos ¹
- Conférence de presse tenue le 14 décembre 2022 relayée notamment par Alwihda Info², 1^{er} site d'information tchadien.

Au cours de ces conférences de presse destinées au grand public, les responsables du groupe ont notamment mentionné que la prise en compte de la population et des enjeux environnementaux et sociaux, faisait partie intégrante du développement du projet.

5.2 Consultations dans le cadre du processus d'élaboration de l'EIES et du PAR

5.2.1 Consultation des parties prenantes lors des enquêtes socio-économiques

► Consultations menées dans le cadre des EIES 2018

Les données socio-économiques ont été recueillies dans le cadre des EIES réalisées en 2018 à travers les consultations publiques avec les populations et les responsables de services techniques. Ces consultations ont consisté en des réunions entre le consultant et les populations concernées, notamment celles susceptibles d'être impactées par le projet, suivant un programme préalablement établi et approuvé. Au cours de ces réunions de consultations publiques, le projet et ses impacts positifs/négatifs ainsi que les mesures d'atténuation/bonification des impacts ont été présentées aux participants pour susciter leurs réactions. Un procès-verbal (PV) de chaque réunion est dressé et cosigné par quelques représentants des populations et par le consultant (voir annexe 3).

Ainsi donc, six (6) consultations publiques ont été réalisées dans six (6) localités impactées ou susceptibles d'être impactées par le projet de Lamadji³. L'échantillon est de type aléatoire et est constitué de près de 500 personnes. Un certain nombre d'entretiens individuels ont été réalisés avec des personnes ressources en vue de recueillir des informations complémentaires. Au cours de cette même phase, une analyse des impacts sur les différentes variantes (Santé, Population et logement, organisation sociale, économie, emplois, agriculture, éducation etc.) sélectionnées a été faite. La synthèse des données d'enquête avec les populations a permis d'évaluer l'impact réel et l'acceptabilité sociale du projet par les populations afin de définir les mesures requises pour assurer une bonne insertion du projet dans son environnement. 372 hommes et 114 femmes (soit 23,5%) ont participé à ces différentes consultations.

Quant au site de Gassi, sept (7) consultations publiques ont été réalisées dans les sept (7) localités impactées ou susceptibles d'être impactées par le projet⁴. Ces localités sont pour la plupart des anciens villages transformés en quartiers de la commune du 7^{ème} arrondissement. L'échantillon est de type aléatoire et est

¹ <https://tchadinfos.com/les-premieres-centrales-solaires-a-voir-bientot-le-jour-au-tchad/>

² https://www.alwihdainfo.com/Tchad-Quadran-International-Tchad-va-construire-2-parcs-solaires-de-30-Mw-crete-a-N-Djamena_a119841.html?print=1.

³ Seuls 4 comptes-rendus de réunions sont disponibles et présentés en annexe. A la suite d'un incendie dans les bureaux de BARES, les autres documents ne sont pas disponibles.

⁴ Seuls 3 comptes-rendus de réunions sont disponibles et présentés en annexe. A la suite d'un incendie dans les bureaux de BARES, les autres documents ne sont pas disponibles.

constitué de 650 personnes. Un certain nombre d'entretiens individuels ont été réalisés avec des personnes ressources en vue de recueillir des informations complémentaires. 288 hommes et 13 femmes (soit 4,3%) ont participé à ces différentes consultations.

► Consultations menées dans le cadre de la mise à jour des EIES et de l'élaboration du Plan d'action de réinstallation

Dans le cadre de la réalisation de la mise à jour des études d'impact environnemental et social, du plan d'engagement des parties prenantes et de l'élaboration du Plan d'Action de Réinstallation, des enquêtes socio-économiques ainsi qu'un recensement des propriétaires des parcelles et des habitants ont été réalisées du 20 au 31 décembre 2022 pour le site de Lamadji et du 23 janvier au 18 février 2023 pour le site de Gassi.

A travers ces enquêtes les propriétaires et occupants des sites ont pu déclarer leur préoccupation et attentes des projets des centrales solaires de Gassi et Lamadji.

Des réunions préalables d'informations avec les chefs de village et les représentants des populations ont été tenues pour les informer de l'objectif de ces études.

Des réunions ont été tenues régulièrement pour informer les représentants des populations de l'état d'avancement du recensement et discuter le processus d'indemnisation des terrains.

Les réunions suivantes ont été tenues pour le site de Lamadji :

- Réunion du 30 Novembre 2022 pour présenter l'état d'avancement du projet et le lancement des enquêtes de recensement, (Annexe 4)
- Réunion du 9 mars 2023 présentant l'état d'avancement du projet et les activités à venir (Annexe 5)
- Réunion du 9 Juin 2023 : Les objectifs de cette réunion (Annexe 6) étaient :
 - Offrir une opportunité aux Personnes Affectées par le Projet (PAP) de s'impliquer et de participer à la conception et à l'élaboration du Plan d'Action de Réinstallation.
 - Recueillir les préoccupations, les attentes, les craintes et les recommandations des PAP au sujet du projet;
 - discuter des options de compensation dans le cadre de ce projet.
- Réunion du 19 octobre 2023 présentant l'état d'avancement du projet et le tarif de compensation (Annexe 7)
- Réunion du 22 Novembre 2023 faisant suite à la réunion du 19 octobre et présentant le processus d'indemnisation avec l'élaboration d'un protocole d'accord (Annexe 8).
- Réunion du 12 Décembre 2023 actant la signature du protocole d'accord avec les représentants de la population spécifiant le processus d'indemnisation ainsi que le tarif de compensation du terrain nu

Les réunions suivantes ont été tenues pour le site de Gassi :

- Consultation des 17 et 18 Mars 2023 (Annexe 9 et 10)
- Consultation des représentants de la population y compris le processus d'indemnisation – Novembre 2023
- Consultation concernant le protocole d'accord d'indemnisation du 11 décembre 2023

La consultation du 17 mars a rassemblé 20 hommes et aucune femme, et celle du 18 Mars a rassemblé 98 personnes dont 15 femmes (15%).

5.2.2 Consultations concernant l'EIES

Selon l'Arrêté N°041/MERH/SG/CACETALDE/2013 du 09 juillet 2013, portant réglementation des consultations publiques, une consultation publique doit être menée durant le processus d'examen et de validation de l'EIES par les autorités compétentes.

En effet, le Ministère en charge de l'environnement porte l'EIE à la connaissance du public par tous les moyens de publicité réglementaires, y compris par l'affichage, 45 jours durant au chef-lieu des circonscriptions administratives et au bureau des collectivités territoriales décentralisées, afin de recueillir les avis des populations locales ainsi que les institutions et agences nationales concernées par le projet.

Les intéressés peuvent consulter l'EIE dans un délai de 30 jours après ouverture de la consultation publique.

La consultation publique selon l'arrêté comprend également la tenue de réunions publiques organisées par la commission de consultation publique désignée à cet effet. Selon l'arrêté, le maître d'ouvrage du projet explique le projet et le contenu de l'EIE.

Ainsi deux consultations publiques devraient être réalisées dans le cadre des projets solaires de Lamadji et Gassi et les infrastructures connexes (ligne de raccordement et piste d'accès) au niveau des 10^{ème} et 7^{ème} arrondissements de N'Djamena dans les quartiers Lamadji et Gassi où la population locale exprimera son avis par rapport au projet⁵.

Le processus de la consultation publique telle qu'il est identifié dans l'arrêté est conforme aux exigences des standards de la SFI à la condition d'y intégrer :

- Une présentation exhaustive de l'EIES
- La présentation du mécanisme de gestion des plaintes

Deux consultations seront organisées avec les principales parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du présent PEPP afin de présenter les actions prévues et d'obtenir leur avis et leur engagement. L'invitation des gens se fera par les chefs des quartiers concernés.

5.2.3 Consultations concernant le Plan d'Action de Réinstallation

Selon les exigences des standards de la SFI, un processus d'information et de consultation doit être mis en place dans le cadre du processus d'indemnisation des propriétaires des parcelles et habitants du site.

La première étape de l'étude socio-économique et du recensement des propriétaires a fait l'objet de réunions préalables et d'échanges avec les chefs de village, les représentants des populations et la population pour les informer des objectifs du recensement et de son déroulement. Ces réunions se sont tenues avec les représentants du bureau d'étude.

La réalisation de l'enquête et du recensement a permis également d'informer les détenteurs des parcelles et les habitants sur site des différentes étapes du processus d'indemnisation.

A l'issue du recensement et de l'identification des conditions d'indemnisation, une consultation s'est tenue avec les personnes affectées par le projet, les chefs de village afin de leur présenter :

- Les résultats du recensement
- La matrice de compensation
- Le processus d'indemnisation
- Les actions d'accompagnement
- Le mécanisme de gestion des plaintes

La réunion concernant le site de Lamadji s'est tenue le 13 décembre 2023 (Annexe 11). 53 personnes ont participé à cette consultation publique dont 12 femmes. Les personnes présentes étaient toutes des PAP.

La réunion concernant le site de Gassi s'est tenue le 14 décembre 2023 (Annexe 12). Cette consultation a rassemblé 63 personnes dont 15 femmes (24%). Les personnes présentes étaient toutes des PAP.

⁵ Le Ministère en charge de l'environnement n'a pas entamé la réalisation de la consultation publique lors du processus d'approbation des études d'impact environnemental en 2018 ni dans le cadre de la mise à jour de ces études en 2023.

5.3 Synthèse des points de vue des parties prenantes

Les différentes consultations réalisées depuis les premières études environnementales et sociales démarrées en 2018 ont permis aux parties prenantes d'exprimer leurs attentes et leurs craintes. Les deux tableaux suivants présentent la synthèse des attentes et craintes pour respectivement Lamadji et Gassi.

Ces tableaux précisent comment ces attentes et ces craintes ont été prises en compte dans la préparation des études et le développement du projet.

Tableau 6: Synthèse des attentes et craintes des Parties Prenantes de Lamadji

Calendrier	Attentes	Craintes	Modalités de prise en compte dans l'EIES et le projet
Consultations de 2018	Atout pour le développement de la zone Demande à ce que des emplois soient offerts pour la main d'œuvre locale Demande le dédommagement de leurs biens Souhaite la construction d'une école, d'un centre de santé et l'aménagement de route. Mise en place d'un forage pour l'eau potable.	Absence de prise en compte de leurs biens lors de la mobilisation du foncier.	Mise en place d'une politique de recrutement transparente. Diffusion de l'information sur les offres au niveau local (village). Identification des biens et processus d'indemnisation identifié dans le cadre du Plan d'Action de Réinstallation. Mise en place d'un nouveau forage d'eau avec le déplacement de la mosquée. QIT mettra en place des actions de soutien au développement communautaire (actions non encore définies à ce stade)
Réunion avec les Parties prenantes de Novembre 2022 à Septembre 2023	Le processus d'acquisition a pris beaucoup de temps. En attente du versement des indemnisation	Crainte que le Ministère des Hydrocarbures et de l'Énergie soit intermédiaire dans le processus de compensation des PAP ; Crainte que les PAP situés en dehors des 20 Ha ne soient pas indemnisés Crainte que les femmes et les personnes vulnérables ne soient vraiment impliquées ; Risques des d'accidents liés au transport lors de la construction des infrastructures	Le PAR a identifié le processus d'indemnisation qui sera versée directement par QIT aux propriétaires. Les PAP en dehors des 20 ha ne seront pas indemnisés. Prise en compte des femmes et des personnes vulnérables dans le processus d'indemnisation et dans les retombées positives du projet (emploi et actions de développement) Mesures d'atténuation des risques d'accidents dans les mesures liées au transport.
Réunion de consultation publique du PAR	Les femmes souhaitent des emplois pour leurs enfants. Demande des équipements socio-économiques, centre de santé) Information sur le montant de la compensation foncière.	Eligibilité des propriétaires en dehors des 20 ha.	Processus de recrutement transparent. Diffusion de l'information sur les offres au niveau local (village). QIT mettra en place des actions de soutien au développement communautaire (actions non encore définies à ce stade)

Tableau 7: Synthèse des attentes et craintes des Parties Prenantes de Gassi

Calendrier	Attentes	Craintes	Modalités de prise en compte dans l'EIES et le projet
Consultations de 2018	<p>Atout pour le développement de la zone</p> <p>Demande à ce que des emplois soient offerts pour la main d'œuvre locale</p> <p>Demande le dédommagement de leurs biens</p> <p>Souhaite que le projet soit développé avec la population.</p>		<p>Mise en place d'une politique de recrutement transparente.</p> <p>Diffusion de l'information sur les offres au niveau local (village).</p> <p>Identification des biens et processus d'indemnisation identifié dans le cadre du Plan d'Action de Réinstallation.</p> <p>Un plan d'engagement des parties prenantes est développé avec engagement de la population.</p>
Réunion avec les Parties prenantes de Novembre 2022 à Septembre 2023	<p>Le processus d'acquisition a pris beaucoup de temps.</p> <p>En attente du versement des indemnisation</p>	<p>Crainte de la non prise en compte des indemnisations liées à la destruction des biens (maison et autres biens matériels) ;</p> <p>Peur qu'une seule partie des PAP (celle se trouvant dans l'emprise de la première phase du projet) ne soit indemnisée ;</p> <p>Peur que les femmes et les personnes vulnérables ne soient vraiment impliquées ;</p> <p>Risques d'assister aux conflits liés au non-recrutement de la main d'œuvre locale ;</p> <p>Risques des d'accidents liés au transport lors de la construction des infrastructures.</p>	<p>Le PAR a identifié le processus d'indemnisation qui sera versée directement par QIT aux propriétaires.</p> <p>Les PAP en dehors des 20 ha ne seront pas indemnisés.</p> <p>Prise en compte des femmes et des personnes vulnérables dans le processus d'indemnisation et dans les retombées positives du projet (emploi et actions de développement)</p> <p>Mesures d'atténuation des risques d'accidents dans les mesures liées au transport.</p>
Réunion de consultation publique du PAR	<p>Certaines PAP trouvent que le montant de l'indemnisation n'est pas suffisant.</p> <p>Demande recrutement au niveau du projet</p>	<p>Eligibilité des propriétaires en dehors des 20 ha.</p>	<p>Processus de recrutement transparent.</p> <p>Diffusion de l'information sur les offres au niveau local (village).</p> <p>Le tarif a fait l'objet de nombreuses réunions de négociation qui ont abouti à un consensus entre la population et Qair. Ce processus est présenté dans le PAR.</p> <p>QIT mettra en place des actions de soutien au développement communautaire (actions non encore définies à ce stade)</p>

6. Planning

L'activité de la consultation des parties prenantes est un processus qui évolue dans le temps. Dans le cas du présent projet, la consultation des parties prenantes notamment celles intéressées par le projet a commencé depuis 2016, d'autres consultations sont prévues. Le tableau ci-après résume le planning prévu pour les activités de consultations et d'engagement des différentes parties prenantes.

Tableau 8: Planification de l'engagement des parties prenantes

Informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieu et Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de conception				
Présentation du projet Calendrier de développement Conditions de raccordement et d'accès	Réunions ciblées	Régulières depuis 2016	Administrations (Ministère Hydrocarbures et Energie, SNE, Ministère de l'Urbanisme) Préfecture	QAIR
	Communication via les médias	Mars 2021, Décembre 2022 Autres à définir	Populations, opérateurs économiques	QAIR
Présentation générale du projet et des enjeux environnementaux et sociaux (Calendrier, plans, objectifs)	Réunions publiques	2018 Dans la zone d'impact direct et indirect des projets	Population de la zone d'impact (dont PAP) Femmes et populations vulnérables Tissu associatif, groupements et société civile	Consultant en charge de l'EIES
Présentation générale du projet et des enjeux environnementaux et sociaux (Calendrier, plans, objectifs)	Réunions publiques dans le cadre de la mise à jour des EIES	17 et 18 Mars 2023 Sur les sites de chacun des projets	Services techniques, organisations de la société civile locale, chefferies traditionnelles, organisations féminines, communautés locales, et les personnes ressources.	Consultant en charge de l'EIES
Mise à disposition des résultats de l'EIES	Mise à disposition du rapport EIE pendant 30 jours (Document papier)	Après l'achèvement de l'EIES et réception par le Ministère en charge de l'environnement (Non réalisé par les autorités tchadiennes)	L'ensemble des parties prenantes : Associations, population, opérateurs économiques	Ministère en charge de l'environnement Autorité Administrative territoriale
Consultations publiques des EIES	Réunions publiques avec un point spécifique avec les femmes	Après la réception de l'EIES par le Ministère en charge de l'Environnement Villages directement affectés par le projet	Population de la zone d'impact (dont PAP) Femmes et populations vulnérables	Ministère en charge de l'environnement Qair et consultant en charge de l'EIES

Informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieu et Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		A fixer en fonction du timing du projet	Tissu associatif, groupements et société civile	
Divulgarion du rapport d'EIES	Mise à disposition du rapport d'EIES (délai en fonction des bailleurs)	Sites web des bailleurs et de QAIR (second semestre 2024 ?)	L'ensemble des parties prenantes	QAIR et Bailleurs
Phase de préparation des indemnisations				
Informations sur le projet et les objectifs de l'enquête socio-économique et du recensement	Réunions d'information	Mairie et chefs de village (Décembre 2022 pour Lamadji et Janvier 2023 pour Gassi)	Chefs de village, Représentants des populations, Boulamas	QAIR Consultant en charge de l'élaboration du PAR
Informations sur l'état d'avancement et discussions sur le processus d'indemnisation	Réunions d'information et de concertation	Mairie et chefs de village (régulièrement entre Mars et Novembre 2023 pour Lamadji et Gassi)	Chefs de village, Représentants des populations	QAIR
Résultats du recensement et procédures d'indemnisation	Réunions publiques	A l'issue de la finalisation du recensement et de l'élaboration du PAR Décembre 2023	Propriétaire des parcelles Chefs de village, Mairie	QAIR Consultant en charge de l'élaboration du PAR
Signatures des protocoles d'accord	Contact direct des PAP par téléphone Information des délégués	Villages Entre Novembre 2023 et Septembre 2024	PAP	QAIR
Phase de mise en oeuvre				
Signature des contrats d'indemnisation Versement des indemnisations	Contact direct des PAP par téléphone Information des délégués de village	Notaire Entre Novembre et décembre 2024	PAP	QAIR / Notaire
Avant le démarrage des travaux				
Informations spécifiques sur Plans de recrutement et d'emploi	Affichage public ou selon la procédure de recrutement qui aura été identifiée et mise en place avec QAIR et l'entreprise en charge des travaux. Réunion publique (avec une réunion spécifique pour les femmes)	A définir 1 mois avant le démarrage des chantiers	Populations Affectées par le projet Populations des villages de chaque projet Chefs de village, représentants des populations, Mairie	QAIR, Entreprise retenue pour les travaux, Mairies, ONAPE QAIR, Entreprise retenue pour les travaux
Phase de chantier				

Informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieu et Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Informations sur état d'avancement du Projet et des chantiers	Réunions d'informations Lettre d'information mensuelle	Communications régulières à commencer du moment de démarrage des travaux	Habitants, société civile, bailleurs	QAIR
Etat de la mise en œuvre des mesures du PGES	Réunions ponctuelles, articles de presse Rapport de suivi	Sites du Projet, médias, à commencer du moment de démarrage des travaux Au moins tous les 6 mois (et en fonction de la production de rapports de suivi)	Habitants, société civile, bailleurs, Administrations publiques	QAIR et entreprises
Informations sur Emploi et recrutement	Selon la procédure qui sera mise en place par QAIR et l'entreprise en charge des travaux	A définir	Populations Affectées par le projet Populations des villages de chaque projet	QAIR, Entreprise retenue pour les travaux, Mairies, ONAPE
Phase d'exploitation				
Informations sur fonctionnement du projet et suivi PGES	Compte-rendu	Centrale Photovoltaïque de Lamadji et Gassi Au moins tous les 6 mois (et en fonction de la production de rapports de suivi)	Habitants, société civile, bailleurs, Administrations publiques	QAIR

Source : Burgeap 2023

Il est à noter que d'autres consultations pourront avoir lieu le long du cycle de vie du projet. Ce tableau présente les principales consultations à réaliser, la planification des consultations futures sera effectuée en concertation avec QIT.

7. Moyens de communication et d'information

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu qui sera entrepris suite à la divulgation des documents de l'EIES et pendant la construction et l'exploitation du projet. Cette section vise à décrire quels renseignements seront divulgués, dans quels formats, les types de méthodes qui serviront à communiquer cette information et les méthodes qui seront utilisées pour consultation avec chacun des groupes d'intervenants identifiés dans les sections précédentes.

La divulgation de l'information via des moyens appropriés permettra à la population affectée par le projet, y compris les groupes vulnérables d'être bien informée. L'objectif ultime de cette section est de :

- Permettre une connaissance précise du projet et de ses conséquences pour les différentes parties prenantes.
- Permettre aux parties prenantes du projet d'accéder à l'information de manière régulière et à leur demande.
- Permettre aux PAP de savoir comment va se dérouler le processus de d'indemnisation des terres /déplacement ou relocalisation (en cas de déplacement physique).

7.1 Site web

Qair a un site web avec une section dédiée aux projets Tchad. Le site web est [Accueil - Qair Group - FR](#)

La section "actualités" du site informera les parties prenantes des différentes actions qui seront menées au cours de la mise en œuvre du projet, que ce soit pendant la phase de préparation, de construction ou d'exploitation (consultations publiques, lancement du projet, inauguration, etc.).

Ce site devra être communiqué aux différentes parties prenantes. Le site servira également de dépôt des différents documents relatifs au projet afin qu'ils puissent être consultés à grande échelle.

7.2 Lettres et courriers

Les lettres conviennent lorsqu'il s'agit de demander l'engagement des parties prenantes ayant un intérêt particulier dans le projet comme les autorités gouvernementales, les agences publiques et ONG locales. Cette action est menée lors de la préparation de la consultation publique dans le cadre de l'EIES où les autorités gouvernementales et les agences publiques ainsi que les différentes institutions concernées par le projet ont reçu des courriers leur expliquant les objectifs du projet et les informant des composantes des deux projets des centrales solaires de Lamadji et Gassi et leurs territoires concernés.

Elles seront utilisées également pour mettre les Parties Prenantes d'intérêt au courant des mécanismes d'engagement et de divulgation des informations à la suite de l'élaboration des documents de l'EIES, avant et pendant la construction ainsi que pendant la phase opérationnelle.

Des notes mensuelles présentant l'avancement des projets seront également préparées et envoyés au maire, le sultan, le ministère des hydrocarbures et de l'énergie et la SNE.

7.3 Affiches et panneaux

Les affiches d'information et des avis de déroulement des consultations publiques seront placés sur les tableaux d'affichage au niveau des arrondissements concernés par les projets en langue locale afin de garantir la compréhension de toutes les parties prenantes.

En phase de construction, il est évident que des panneaux d'affichage seront fixés à des endroits stratégiques où ils pourront être visualisés par un grand nombre de riverains ceci en utilisant des palissades pour diffuser les principales informations concernant les travaux.

Des panneaux de signalisation seront mis en place afin d'informer la population locale sur le déroulement des travaux.

7.4 Presse et Média

A l'instar des autres projets de grande envergure, des communiqués de presse seront publiés afin d'informer les parties prenantes des différentes actions entreprises dans le cadre des projets solaires de Lamadji et Gassi.

QIT procédera également à la diffusion des différentes informations sur les projets solaires de Lamadji et Gassi. Ces informations seront destinées au grand public via les médias de masse, la télévision, la radio (nationale et locale) et les journaux. Cette divulgation de l'information sera effectuée en français et en langue locale. Deux communiqués ont déjà été réalisés en mars 2021 et décembre 2022 (Cf § 5.1)

Dans le cadre de l'EIES, l'avis de la consultation publique seront affichés au niveau des Mairies.

La population concernée par le projet peut être informée par la presse et les différents médias sur le lancement du projet ainsi que les différentes activités mises en place dans le cadre du projet (porte ouverte, actions de sensibilisation, ...)

7.5 Autres formes de consultations

QIT peut également consulter les parties prenantes concernées et les informer de la réalisation des deux centrales solaires Lamadji et Gassi en parrainant des événements socioculturels, sportifs, sanitaire, ou environnementaux organisés au niveau du territoire concerné par le projet ou même au niveau de toute la zone d'influence indirect de la ville de Djamaena (événements sportifs, caravanes médicales, forum de l'étudiant, Forum régional des associations locales, ...).

7.6 Divulgence de l'information environnementale et sociale

La divulgation d'informations sur les projets pertinents aide les collectivités touchées et autres parties prenantes à comprendre les risques, les impacts et les possibilités du projet. Fournir aux intervenants une information complète, exacte et compréhensible est indispensable pour permettre une participation significative. Cette divulgation de l'information a été réalisée lors des précédentes consultations publiques et continuera avec les consultations prévues.

La diffusion des informations se fait oralement dans la langue comprise par les participants.

La prise en compte du genre sera faite pour toutes les activités de diffusion de l'information. Les femmes parties prenantes seront systématiquement invitées et un point spécifique pourra être tenu le cas échéant.

Les moyens utilisés sont présentés dans le § 4.5 précédent : « Communication avec femmes ».

.

8. Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes est un processus qui consiste à informer les différents bénéficiaires et partenaires au projet de : (i) comment acheminer des demandes d'information, plaintes et/ou plaintes liées à la mise en œuvre du projet et ; (ii) comment y remédier et donner un feedback adéquat au bénéficiaires/personnes affectées qui ont déposé des plaintes ou fait des demandes d'information.

Une plainte est une plainte ou une préoccupation soulevée par un individu ou une organisation qui estime avoir été lésé par le projet durant une phase de son développement. Les plaintes peuvent prendre la forme de plaintes spécifiques à propos de dommages ou préjudices réels, de préoccupations générales au sujet des activités du projet, d'incidents et des impacts, perçus ou réels.

Les objectifs du mécanisme de règlement des plaintes sont de :

- Fournir un mécanisme permettant aux préoccupations ou aux plaintes des parties prenantes d'être traitées efficacement, en temps opportun et par le département/service le plus approprié ;
- Identifier et surveiller les préoccupations des parties prenantes afin de soutenir efficacement l'engagement des parties prenantes et l'atténuation des risques ;
- Promouvoir la transparence sur la façon dont les plaintes sont gérées ;
- Aider à renforcer les relations entre le projet et les parties prenantes externes et à réduire les risques de conflit.
- Satisfaire aux exigences de la réglementation locale et des normes applicables, y compris celles de la Société financière internationale (SFI).

8.1 Étapes du mécanisme de règlement des plaintes

Un mécanisme de règlement des plaintes devrait être élaboré et mis en œuvre comme suit :



Figure 4: Etapes du mécanisme de règlement des plaintes (Source – Qair 2021)

8.2 Types de plaintes et conflits à traiter

Les parties prenantes du projet peuvent avoir besoin d'adresser des plaintes ou des demandes d'informations sur le projet et/ou ses activités. Ainsi, une large communication devra être faite aux différentes parties prenantes, et les champs d'intervention du MGP seront clairement définis, afin d'éviter les sollicitations qui dépassent le cadre même du Projet.

8.2.1. Demande d'informations, de clarification

Des demandes d'informations et de clarifications, ainsi que des suggestions relatives au processus de réinstallation et/ou aux activités du projet, peuvent être soumises par les différentes parties prenantes au Projet. Il s'agit notamment de préoccupations qui ne sont pas liées à une défaillance quelconque de la part du projet ou à des impacts E&S engendrés par le projet, mais qu'il conviendrait d'adresser dans la mesure du possible, pour favoriser l'établissement de bonnes relations avec les parties prenantes du projet. Ainsi, un retour approprié aux personnes concernées devra être fait par le projet.

8.2.2. Plaintes spécifiques aux sauvegardes environnementales et sociale

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- le non-respect des mesures convenues dans les PAR, les PGES chantier et les PHQSE;
- la destruction de biens sans compensation préalable ;
- la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité ;
- des erreurs/désaccords dans l'identification des personnes ;
- des conflits sur la propriété d'un bien ;
- des désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- des problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts d'un bien donné;
- des conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- des conflits entre Personnes Affectées par le Projet (PAP) et populations hôtes.
- compétition sur les ressources naturelles limitées (eaux) ;

- accaparement par les entreprises de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche) ;
- étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques et la perturbation de la circulation ;
- dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
- augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
- nuisances de toutes sortes, pollutions ;
- non-paiement des salaires des employés quel que soit le type d'engagement (formel, informel ou tacite) ;
- non recrutement de la main d'œuvre locale ;
- manquements des entreprises à l'égard des populations ;
- conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons.

8.2.3. Plaintes liées à la gestion des relations de travail

Une procédure spécifique est proposée pour la gestion des plaintes liées aux relations de travail, qui peuvent survenir pour les raisons suivantes :

- absence de contrat de travail ;
- exposition des travailleurs à des conditions de travail dangereuses ;
- non mise à disposition d'équipement de protection individuelle adapté ;
- embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ;
- cas de traite des personnes ;
- heures de travail non comptabilisées ;
- non compensation des heures supplémentaires ;
- non-paiement des salaires des employés, aussi bien pour les travailleurs permanents que pour les travailleurs temporaires ;
- retards / non-paiement des salaires des travailleurs du Projet ;
- harcèlement moral, intimidation, discrimination.

8.2.4. Plaintes sensibles

Plaintes liées aux aspects fiduciaires

Il s'agit spécifiquement des cas suivants :

- corruption ;
- concussion ;
- Conflits d'intérêt ;
- vols, détournements ;
- fraude.

Plaintes liées aux VBG/EAS/HS, VCE ou tout autre abus ou violation de droits

Il s'agit notamment :

- des cas d'exploitations et d'abus sexuels, de harcèlements sexuels ;
- de l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- des détournements de mineurs ;

- des violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ;
- des cas de traite des personnes ;
- des discriminations de toutes sortes.

Les plaintes sensibles sont des plaintes pour lesquelles des procédures particulières de gestion doivent être mises en place. Ainsi, le traitement de ces plaintes se fera de manière confidentielle, de sorte à protéger les requérants contre d'éventuelles représailles et à éviter d'exposer les personnes mises en cause.

Par ailleurs, le Projet veillera à l'identification des structures offrant des services de prise en charge des victimes de VBG/EAS/HS en vue de les impliquer dans le fonctionnement du MGP. L'ONG qui sera identifiée pour travailler avec le projet sur ces aspects identifiera une personne qui pourra réceptionner des plaintes relatives aux aspects VBG/EAS/HS.

8.3 Mécanisme proposé

8.3.1 Principe général

L'élaboration d'un mécanisme de règlement des plaintes doit tenir compte des principes suivants :

▶ Proportionnalité et adéquation culturelle

Un mécanisme de règlement des plaintes doit être élaboré en tenant compte du contexte social et culturel du projet et des répercussions possibles (positives et négatives) du projet sur l'environnement naturel et humain (se référer à l'analyse des risques E&S du projet et/ou aux conclusions de l'EIES du projet lorsqu'elles sont disponibles).

▶ Accessibilité

L'équipe projet doit s'assurer que le mécanisme de règlement des plaintes est accessible à toutes les parties prenantes, y compris les groupes les plus vulnérables et doit également tenir compte du genre. Cela signifie que :

- Les points de contact proposés par le projet doivent être dûment accessibles (sans discrimination de lieu, de sexe, de culture, d'accès à Internet ou aux médias, etc.) ;
- Il doit fournir une assistance adéquate aux parties lésées qui peuvent faire face à des obstacles à l'accès au mécanisme de règlement des plaintes, y compris la langue, l'alphabétisation, la sensibilisation, les finances, la distance ou la crainte de représailles ;
- La présentation du mécanisme des plaintes doit être adaptée aux différents niveaux d'alphabétisation et d'éducation ;
- Il doit être adapté aux langues et dialectes locaux ;
- Il doit avoir plusieurs points d'entrée, en utilisant des infrastructures de communication conventionnelles facilement accessibles (téléphone, poste, e-mail, Internet, boîtes aux lettres spécifiques au site, face-à-face ou réunions collectives, etc.) ;
- Il doit être gratuit pour les parties prenantes externes.

▶ Transparence et responsabilité

Le mécanisme de règlement des plaintes doit comprendre une procédure bien définie permettant à l'équipe projet d'examiner, d'évaluer, de délibérer et de proposer une résolution de la plainte.

Toutes les plaintes émises en lien avec le projet doivent être dûment enregistrées, quelle que soit leur nature.

► Mécanisme adapté aux différentes phases du projet

Les plaintes et requêtes dont l'objet aura un lien direct avec le Projet (lié à l'environnement sonore, la qualité de l'air, la biodiversité, les déchets, les comportements des employés à toutes les phases de construction, l'information, la sensibilisation sur les phases du Projet et ses impacts sur les communautés, la communication découlant des activités du Projet, les conditions de recrutement et d'emploi et tout autre sujet présenté dans le PGES) seront traitées promptement (dans un délai maximum de 15 jours) selon un processus compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel, gratuit et sans représailles.

Un mécanisme de gestion des plaintes spécifique sera élaboré pour les questions d'acquisition des terrains et de réinstallation (dans le cas de la phase d'inventaire et de recensement, les plaintes porteront plus vraisemblablement sur l'oubli d'un exploitant, la mauvaise délimitation d'une parcelle, un conflit foncier non pris en compte, etc.). Pour ces plaintes, le délai maximum de traitement est de 30 jours.

► Comité de gestion des plaintes

Un comité de médiation sera mis en place pour la phase d'acquisition et un pour la gestion des aspects environnementaux et sociaux en phase de construction et d'exploitation du projet.

Comité de gestion des plaintes en phase d'acquisition

Le comité de gestion des plaintes en phase d'acquisition sera composé :

- Représentant de QIT
- Délégués de village
- Représentant des PAP
- Une représentante des femmes (qui pourra être un membre d'une ONG mobilisée pour travailler avec les femmes)
- Représentant de la Mairie de l'arrondissement concerné
- Le boulama le cas échéant

Un responsable de liaison communautaire sera mobilisé par QIT au début de la phase de versement des indemnités.

Au-delà de la phase d'acquisition et d'indemnisation, lors de la construction et de l'exploitation du projet, le comité de gestion des plaintes inclura un représentant de la population avoisinante (qui ne sera pas un PAP).

En cas de non-satisfaction des plaintes après traitement par le comité de gestion des plaintes, le recours se fera auprès des autorités légales reconnues qui inclue le juge de paix du village.

Les plaintes pourront également être traitées au niveau du centre d'arbitrage, de médiation et de conciliation de N'Djamena (CAMC-N). Le plaignant pourra également déposer la plainte auprès du tribunal le cas échéant.

Comité de gestion des plaintes pour les plaintes relatives aux aspects environnementaux et sociaux

- Agent de Liaison Communautaire
- Responsable Environnemental et Social de QIT
- Chefs de village
- Représentant de la Mairie de l'arrondissement concerné
- Représentant de l'entreprise de construction en phase de travaux.
- Représentant de l'ONAPE pour les plaintes relatives au recrutement
- Une représentante d'une ONG travaillant sur la VBG/EAHS pour les plaintes VBG/EAHS⁶.

Pour les plaintes sensibles, le nombre de personnes ayant accès à la plainte devra être limité. A la réception d'une plainte sensible par l'ALC, ce dernier identifiera les personnes destinataires en fonction du type de plaintes sensibles et veillera particulièrement à ce que le plaignant reste anonyme.

⁶ Plusieurs ONG travaillent sur les VBG/EAHS : La Ligue Tchadienne des Droits des Femmes, ONG Acra ont notamment été identifiées.

8.3.2 Procédures générales de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes est basé sur les principes décrits ci-dessus, le processus de mécanisme de gestion des plaintes se déroule en 4 phases :

- Réception et enregistrement de la plainte ;
- Examen et traitement de la plainte ;
- Réponse ;
- Suivi et évaluation

8.3.2.1 Etape 1 : Réception et enregistrement de la plainte

Pour toutes les plaintes liées au projet, formelles ou informelles, l'ALC assurera l'enregistrement des plaintes (voir Annexe 1).

Toutes les plaintes seront consignées dans le Registre des plaintes fourni à l'Annexe 2 et les formulaires d'enregistrement des plaintes fourni à l'Annexe 1 seront enregistrés pour assurer une traçabilité de la correspondance.

Selon les phases du projet, les canaux suivants peuvent être utilisés pour permettre l'enregistrement des plaintes.

► Canaux d'enregistrement des plaintes en phase de processus d'indemnisation du foncier et en phase de conception

Durant le processus d'acquisition du foncier, les plaintes pourront être reçues au niveau :

- Représentant de QIT au Tchad ou de la personne désignée.
- Du siège de la Mairie de l'arrondissement pour chacun des projets

Les plaintes verbales seront consignées par écrit soit au niveau de la Mairie, soit auprès de la personne désignée par QIT.

► Canaux d'enregistrement des plaintes à partir du démarrage des travaux pour les aspects environnementaux et sociaux

Mise en place d'une boîte aux lettres au niveau du site du projet

A partir de la phase d'implantation du chantier au démarrage des travaux, une boîte aux lettres sera mise à disposition à l'entrée du chantier au niveau de l'entrée sécurisée. Cette boîte aux lettres permettra de réceptionner les plaintes écrites.

Plaintes verbales

Sur chaque site, le gestionnaire des plaintes aura la charge de la réception des plaintes en direct et/ou de retranscrire les plaintes verbales et assurer leur enregistrement. L'équipe Projet veillera à ce que tous les employés du projet soient informés de l'existence du mécanisme de règlement des plaintes et qu'ils orientent les parties prenantes souhaitant enregistrer une plainte vers le gestionnaire des plaintes.

Par téléphone

Le projet peut mettre en place une ligne téléphonique dédiée pour le mécanisme de règlement des plaintes. Le gestionnaire des plaintes ou un employé du projet formé à l'enregistrement des plaintes sous la supervision du gestionnaire des plaintes, assure la prise en charge de cette ligne téléphonique.

Par email ou via interface web

Le projet peut mettre en place une page internet dédiée sur le site internet du projet présentant le processus de règlement des plaintes et permettant aux parties prenantes de soumettre une plainte par le biais d'un formulaire en ligne.

Le projet peut également mettre en place une adresse email dédiée pour recevoir les plaintes.

L'enregistrement des plaintes présente une phase importante dans la procédure de gestion de plainte. Dans le cadre de ce projet, un registre des plaintes sera mis en place. L'existence de ce registre et les conditions d'accès (où est-il disponible, quand peut-on accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc...) seront largement diffusées aux populations affectées dans le cadre des activités de consultation et d'information.

Plaintes concernant les aspects VBG/EAHS

Les plaintes relatives aux aspects VBG/EAHS pourront être déposées également auprès de l'ONG identifiée pour travailler avec le projet sur ces aspects. L'ONG identifiera une personne en charge de la réception de ces plaintes.

Toute plainte enregistrée doit :

- Donner lieu à un accusé de réception écrit dans un délai minima de deux et maximal de sept jours calendaires ;
- Pour les plaintes relatives à la VBG/EAHS, la réception ne dépasse pas 24 heures ;
- Donner lieu à une proposition de résolution (avant saisine éventuelle du comité de gestion des plaintes) dans un délai maximal de vingt et un jours calendaires ;
- Pour les plaintes relatives à la VBG/EAHS, la proposition de résolution doit se faire dans un délai rapide. Ce délai dépendra du type de plainte. Le/la plaignant(e) sera informé(e) régulièrement de l'avancement du traitement de sa plainte ;

Au bout de cette étape, le plaignant est :

- soit satisfait des résultats de traitement de sa plainte, dans ce cas la procédure est considérée comme achevée ;
- soit il demande un réexamen de sa plainte, dans ce cas le traitement de la plainte passe à la deuxième étape en ayant recours au comité de médiation.

8.3.2.2 Etape 2 : Examen et traitement de la plainte

Pour s'assurer que toutes les plaintes sont adéquatement étudiées et résolues, un journal de plainte sera conservé, documentant toutes les actions prises pour corriger chaque plainte.

Toutes les plaintes seront centralisées et classées par le responsable de liaison communautaire qui se chargera de la gestion des plaintes et sera l'intermédiaire entre la population et le comité de gestion des plaintes.

► Examen des plaintes dans le cadre du processus d'acquisition

A la réception d'une plainte relative au foncier, le comité de gestion des plaintes fera un premier examen pour voir si cette plainte est recevable à son niveau ou si elle relève des compétences du mécanisme de gestion des litiges fonciers au niveau local. En effet, toutes les plaintes relatives à la délimitation du foncier, l'identification du propriétaire, les litiges entre propriétaires etc... ne pourront être traités par le comité de médiation du projet. Celui-ci ne peut se substituer aux autorités et processus locaux pour la gestion des litiges fonciers. Le comité de médiation renverra le plaignant vers le système de gestion des plaintes adhoc.

Le comité de gestion des plaintes pourra traiter les plaintes relatives par exemple à l'éligibilité, au processus de versement des indemnités, etc...

► Examen des plaintes pour les aspects environnementaux et sociaux

Les étapes du processus d'examen des plaintes sont les suivants :

- Dépôt de la plainte par le plaignant dans les circuits identifiés
- Accusé de réception de la plainte et enregistrement de la plainte par l'ALC
- Transmission de la plainte au responsable E&S de QIT
- Analyse de la plainte pour identifier si la plainte est liée au projet ou non, si elle relève de la gestion E&S ou pas, si c'est une plainte sensible ou pas.

- Dans un délai de deux jours, l'ALC répondra au plaignant pour lui dire si la plainte est liée au projet. Si la plainte n'est pas liée au projet, le plaignant sera orienté vers les instances appropriées.
- Quand la plainte est liée au projet, l'examen permettra de déterminer si la plainte est fondée ou non et sera catégorisée selon les niveaux 1 à 3 décrits dans le tableau suivant afin de déterminer une réponse appropriée.
- Dans un délai de deux jours, une réponse sera apportée au plaignant.
- Si la réponse nécessite plus de temps, QIT informera le plaignant que la plainte est reçue et pertinente et l'informerait de la date de retour.
- La communication entre QIT et le plaignant sera transmise par courrier, lettre écrite ou verbalement.

Tableau 9: Catégorie des plaintes

Catégorie	Description
Niveau 1	Plaintes pour lesquelles il y a déjà une réponse approuvée par la direction de QIT et pour lesquelles une réponse peut être fournie immédiatement. Ce niveau comprend également les plaintes qui sont hors de portée ou qui ne sont pas liées à un impact associé au projet.
Niveau 2	Plaintes caractérisées par une situation unique, de nature locale, et qui ne sont pas susceptibles d'avoir une incidence sur le permis d'exploitation de QIT.
Niveau 3	Plaintes répétées, répandues ou très médiatisées qui peuvent avoir un impact négatif sur les activités commerciales de QIT et/ou sur le permis d'exploitation de QIT. <i>Les plaintes de niveau 3 indiquent une lacune potentielle dans un plan ou une procédure de gestion, des répercussions importantes, une violation grave des lois et/ou normes applicables, etc.</i>

Pour les plaintes complexes, le responsable E&S de QIT pourra mobiliser le comité de gestion des plaintes.

En cas de plaintes sensibles - telles que celles impliquant des intérêts multiples et un grand nombre de personnes touchées, il peut être utile de s'engager en dehors des organisations dans une enquête conjointe, ou permettre la participation des autorités locales, uniquement si les plaignants acceptent cette approche. Les organisations non gouvernementales et les autorités locales et organismes publics peuvent participer à l'enquête relative à une plainte, si le plaignant l'accepte.

8.3.2.3 Etape 3 : Réponse

Un mécanisme de gestion des plaintes doit être flexible et présente une solution pour chaque type de plaintes. Pour ce faire, une liste d'options appropriées pour différents types de plaintes sera fournie. Ces options peuvent inclure :

- Une modification ou diminution des activités nocives en limitant leur durée et leur portée (par exemple bruit de construction), en fournissant des excuses,
- Remplacement des objets perdus, versement d'une indemnité monétaire (par exemple un mouton ou une chèvre se blesse dans la zone du projet)

Le responsable de gestion des plaintes fournira une proposition pour résoudre la plainte, qui aura le soutien de la haute direction. Le responsable de liaison communautaire communiquera ensuite avec le plaignant pour obtenir un accord sur la solution proposée.

Si toutes les parties acceptent la solution proposée, les actions convenues seront exécutées dans les délais établis. Si le plaignant n'accepte pas la proposition de résolution, le comité de gestion des plaintes sera mobilisé et devra réévaluer la situation et s'assurer que toutes les solutions de rechange au sein du mécanisme de règlement des plaintes ont été explorées. S'il n'est pas possible au sein du mécanisme de règlement des plaintes de s'entendre sur une solution acceptable pour toutes les parties, la plainte sera soumise à des mécanismes externes.

8.3.2.4 Etape 4 : suivi et évaluation

La surveillance rapprochée d'une plainte se fera, si possible, en recueillant la preuve que les actions nécessaires ont eu lieu. Par exemple :

- Si le problème a été résolu à la satisfaction des plaignants, obtenir une confirmation et la déposer ainsi que les documents de l'affaire ;
- Prendre des photos ou recueillir d'autres preuves documentaires pour créer un dossier complet de la plainte et la façon dont elle a été résolue.

Les statistiques de gestion des plaintes doivent être incluses dans les éventuels rapports E&S distribués à la direction. Ces statistiques régulières (mensuelles ou trimestrielles) sur les plaintes comprendraient :

- Le nombre de plaintes déposées au cours de la période de surveillance, classées par niveau, par type et par sexe.
- Le nombre de parties prenantes qui sont revenues après 30 jours en déclarant qu'elles ne sont pas satisfaites de la résolution.
- Le nombre de plaintes non résolues après 60 jours, classées par niveau, par type et par sexe.
- Le nombre de plaintes résolues entre Qair et les plaignants, sans avoir recours à des médiateurs juridiques ou tiers, classés par niveau, par type et par sexe.
- Le nombre de plaintes portant sur le même problème ou un problème similaire.
- Les mesures prises pour intégrer ces réponses dans la conception et la mise en œuvre du projet.
- Elaboration des options de résolution, répondre aux plaintes et clôturer.

8.3.3 Elaboration des options de résolution, répondre aux plaintes et clôturer

► Résolution et réponse

Une fois que la réponse a été validée en interne, l'Agent de Liaison Communautaire répond officiellement à l'aide de moyens de communication appropriés, dans une langue appropriée et dans un délai raisonnable à partir de la réception de la plainte (généralement, 15 jours ou 30 jours).

Si l'enquête sur la plainte nécessite plus de temps, l'ALC communique aux parties prenantes le délai prévu pour la résolution de la plainte et tient à jour les parties prenantes sur l'avancement de la résolution de la plainte.

L'ALC est chargé de s'assurer que tous les renseignements sur la plainte sont documentés et que les actions sont suivies dans le registre des plaintes

► Appel

Si la partie prenante externe n'accepte pas la résolution et/ou n'est pas d'accord avec les mesures proposées, le gestionnaire des plaintes examinera la plainte et tous les documents recueillis tout au long de l'enquête et déterminera si d'autres mesures sont nécessaires pour régler la plainte.

Le gestionnaire des plaintes fournira les nouvelles propositions dans un délai fixe suite au rejet, par les parties prenantes, des mesures initialement proposées (généralement, 14 jours).

Si le gestionnaire des plaintes n'est pas en mesure de résoudre la plainte ou que la partie prenante n'accepte pas les mesures proposées, conduisant à l'escalade de la plainte, le projet peut alors demander conseil à d'autres parties indépendantes.

► Autres voies de recours

Les responsables de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes encourageront les parties prenantes au règlement amiable des plaintes. Cependant ils informeront les parties prenantes sur la possibilité de recours judiciaire auprès du tribunal adhoc en particulier en cas d'échec du règlement à l'amiable.

► Suivi et clôture

Lors d'une communication avec une partie prenante externe, le gestionnaire des plaintes s'assurera que la résolution proposée est acceptée et recueillera tous retours sur le processus de règlement des plaintes.

Cela comprend :

- De demander au plaignant de signer un formulaire d'achèvement pour documenter sa satisfaction à l'égard des mesures de résolution ;
- De documenter les mesures prises ;
- De clôturer la plainte au niveau du registre des plaintes.

Les procès-verbaux seront enregistrés et sauvegardés. Après résolution, la plainte sera officiellement close au niveau du registre des plaintes.

► Surveiller et évaluer

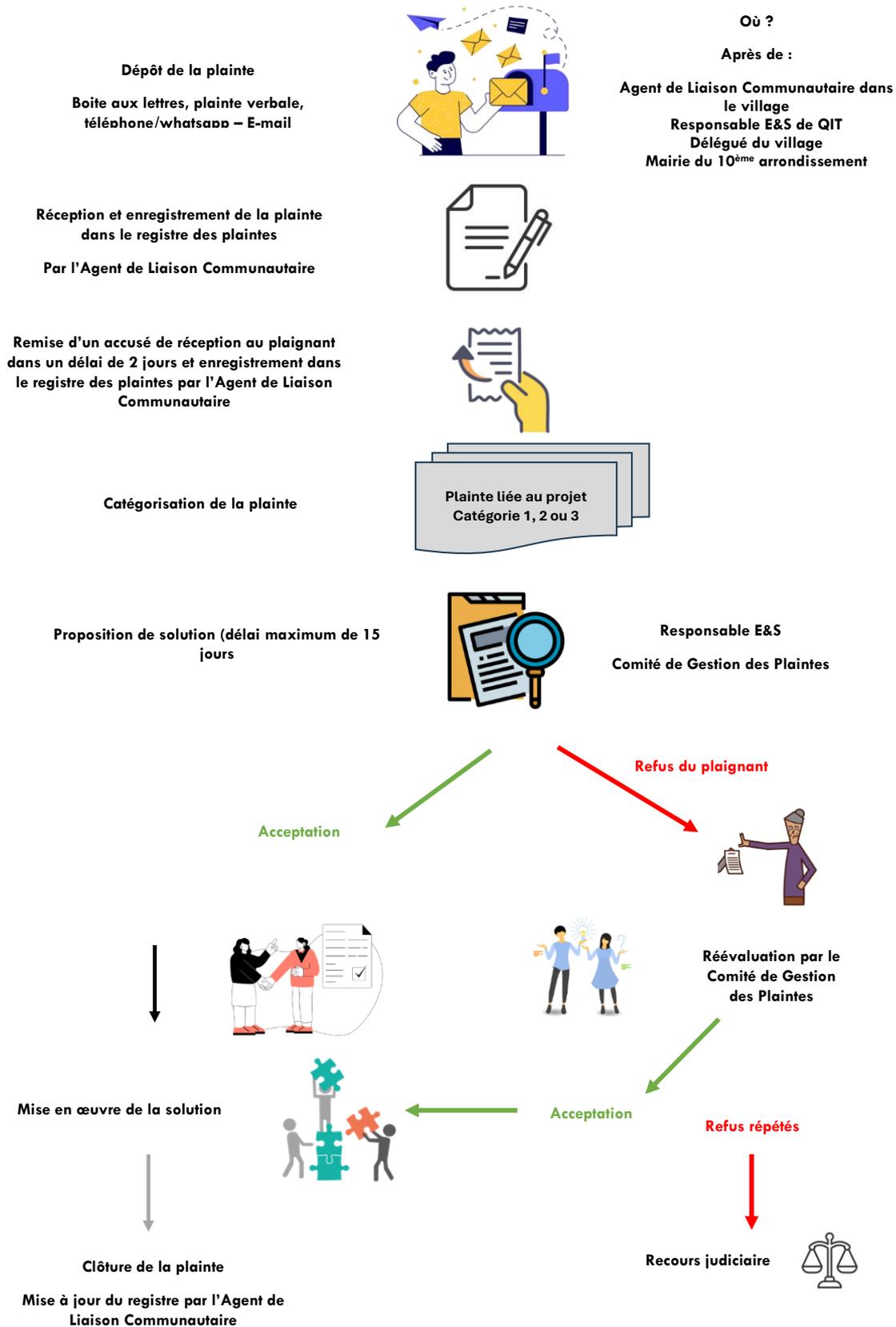
L'équipe du projet surveillera et évaluera l'efficacité du mécanisme de règlement des plaintes :

- Evaluer l'utilisation efficace des ressources du projet ;
- Identifier les tendances générales en matière de plaintes et les problèmes récurrents liés à la conception ou à la mise en œuvre du projet ;
- S'assurer que toutes les parties prenantes ont accès au mécanisme de règlement des plaintes ;
- S'assurer que les plaintes sont effectivement résolues au travers du mécanisme.

Le gestionnaire des plaintes doit utiliser les résultats des activités de surveillance et d'évaluation pour affiner et améliorer le mécanisme de règlement des plaintes, de façon itérative tout au long de son cycle de vie.

La figure ci-après résume le processus de gestion des plaintes proposé.

Figure 5 : Processus de gestion des plaintes



Source : Burgeap - 2024

8.4 Mécanisme de gestion des plaintes du travail

L'entreprise en charge de réalisation des travaux et ses sous-traitants mettront également au point un mécanisme de règlement des conflits du travail. Une boîte aux lettres sera mise en place dans les installations du site pour recueillir les plaintes relatives au travail. Chaque employé sera informé de ce mécanisme et sera en mesure de soumettre une plainte de manière anonyme.

8.5 Rôles et responsabilités

Des rôles et des responsabilités clairement définis doivent être communiqués et mis en œuvre afin d'assurer l'efficacité du mécanisme de règlement des plaintes tel que proposé ci-dessous.

Tableau 10: Rôles et responsabilités

Rôles	Responsabilités
Point focal –Responsable environnemental et social) (Gestionnaire des plaintes)	<ul style="list-style-type: none"> Garantir le suivi du P3P et du mécanisme de règlement des plaintes ; Assurer la sensibilisation interne au mécanisme de règlement des plaintes ; Recevoir les plaintes des parties prenantes externes ; Analyser les plaintes et élaborer des propositions de résolution et d'actions pour rectifier les problèmes identifiés ; Documenter toute interaction avec des parties prenantes externes ; Rendre compte au chef de projet sur les plaintes reçus et leur suivi ;
Comité de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les plaintes complexes en cas de mobilisation du responsable E&S Proposer des solutions de résolution
Responsable de liaison communautaire au niveau de chaque site	<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi et la traçabilité des plaintes dans le temps ; Recevoir les plaintes des populations Transmettre les réponses aux plaintes Assurer une communication transparente et proactive avec les communautés locales. Rendre au responsable de gestion des plaintes
Employés du projet	<ul style="list-style-type: none"> Être au courant du mécanisme de règlement des plaintes ; S'ils font face à des plaintes provenant de parties prenantes externes, fournir les coordonnées du point focal ; Fournir, au besoin, de l'information et de l'aide pour élaborer une réponse et clore une plainte.

Source : Burgeap - 2024

9. Suivi et évaluation

9.1 Cadre général

Il est important d'assurer un suivi de la participation des parties prenantes afin de s'assurer que les activités de consultation et de divulgation sont efficaces, et notamment que les parties prenantes, telles que les communautés locales, ont été véritablement consultées pendant tout le processus.

Le suivi des engagements des parties prenantes est assuré par QIT et une équipe dédiée aux traitements des plaintes/ suggestions.

Le suivi inclura les points suivants :

- Un audit de la mise en œuvre du Plan de Participation des Parties Prenantes ;
- Suivi du plan d'action de réinstallation et le cas échéant du plan de restauration des moyens de subsistance ;
- Le suivi des activités des consultations menées auprès des communautés locales et des autorités gouvernementales ;
- Le contrôle de l'efficacité des processus de participation dans la gestion des impacts et attentes en assurant le suivi des avis reçus lors des consultations, l'enregistrement et le suivi des engagements pris auprès des communautés ;
- Le suivi des plaintes reçues et leur résolution.
- Suivi et évaluation des comptes rendus.

Le système de suivi est un des moyens pour impliquer des contrôleurs issus des parties prenantes dans le contrôle et le suivi des impacts du projet et des programmes d'atténuation, il permet non seulement à montrer une crédibilité vis-à-vis des parties prenantes mais aussi d'affiner les mesures mises en œuvre pour réduire les risques environnementaux et répondre des différentes suggestions ou plaintes des parties prenantes concernées par le projet.

9.2 Comptes rendus aux parties prenantes

Il est important de rapporter toutes les activités mises en place pour assurer le dialogue et la participation des parties prenantes. Ces comptes rendus permettront d'évaluer les performances des activités entreprises dans le cadre de l'engagement des parties prenantes.

Ces rapports ou comptes rendus sont dynamique, élaborés depuis la première consultation avec les différentes parties prenantes et dureront même en phase d'exploitation du projet.

► Compte rendus des consultations publiques

La présentation de projet aux différentes parties prenantes lors des consultations publiques prévues avec la exposition des principaux enjeux identifiés ainsi que les impacts environnementaux et sociaux qui peuvent avoir lieu suite à la mise en place du projet avec une proposition des mesures de suppression et /ou d'atténuations qui sont mises en place représente la première étape concrète pour engager les différentes parties prenantes et permettent ainsi de recueillir leurs suggestions et questionnements. A l'issue de ces consultations un compte rendu détaillé de chacune des consultations sera réalisé. Ce compte rendu contient suivant les recommandations du P3P :

- Le lieu et la date des consultations publiques tenues auprès des parties prenantes du projet
- Les nombres présents, leurs statuts et leurs genres ;
- La représentativité féminine parmi les parties prenantes ;
- Les questions soulevées durant la consultation et les différentes réponses fournies ;
- Les différentes observations et suggestions proposées par les différentes parties prenantes ;
- Des photos illustrant les consultations.

► Documents des études d'impacts environnementales et sociales

Les rapports des EIES seront envoyés aux parties prenantes participant dans l'évaluation des impacts prévus du projet sur l'environnement. Le résumé non technique (RNT) pourra être partagé avec les arrondissements afin d'être consulté. Les documents de l'EIES seront mis en ligne sur le site de QIT.

► Rapports de suivi

Les rapports de suivi concernent les rapports mensuels élaborés dans le cadre du projet (voir PGES), suite à la récapitulation de toutes les activités ou questions soulevées et la manière dont elles ont été traitées, notamment à propos des réponses ainsi que les mesures de réparation, d'indemnisation et d'atténuation

proposées en réponses aux plaintes, ainsi que l'analyse des tendances des principaux indicateurs de performance. A titre indicatif ce rapport inclura :

- Le nombre d'observations et de demandes de renseignements reçues et de réponses données
- Les questions soulevées, les niveaux de soutien et d'opposition au projet ;
- Le nombre de plaintes déposées ; et
- Le délai de résolution des plaintes.

Des rapports annuels de suivi et de surveillance environnementale et sociale font également partie des comptes rendus élaborés pour illustrer les activités d'engagement des parties prenantes du projet.

9.3 Synthèse du suivi et indicateurs

Dans le cadre du présent P3P, les indicateurs de suivi sont présentés au niveau du tableau suivant :

Tableau 11: Indicateurs de suivi

Indicateurs	Responsabilité de suivi	Calendrier	Moyens de suivi
Nombre des plaintes reçues pour les questions du foncier (désagrégé par sexe)	QIT	Phase de développement/ acquisition des terres Phase travaux et d'exploitation (le nombre devra tendre vers 0)	Registre des plaintes Rapport trimestriel de suivi des plaintes
Durée moyenne du traitement des plaintes et la résolution et la tendance dans le temps (désagrégé par sexe)	QIT	Durant toutes les phases	Registre des plaintes
Nombre des plaintes reçues pour les nuisances liées aux travaux (désagrégé par sexe)	QIT	Début des travaux	Registre des plaintes Rapport trimestriel de suivi des plaintes
Nombre des plaintes nécessitant un traitement spécial ou complexe (désagrégé par sexe)	QIT	Depuis le démarrage du processus d'acquisition des terres	Registre des plaintes Rapport trimestriel de suivi des plaintes
Délai d'exécution et de traitement des plaintes par catégorie (désagrégé par sexe)	QIT / équipe de gestion des plaintes	Depuis le démarrage de la phase des travaux	Rapport trimestriel de suivi des plaintes
Proportion de plaintes résolues			
Proportion de plaintes soumises au règlement judiciaire			
Qualité des supports d'information	QIT	Depuis la phase de conception/ études	Réunions de validation des documents et support diffusés Mise à jour du site internet
Activités des consultations menées auprès des communautés locales et des autorités gouvernementales	QIT	Depuis la phase de conception/ études environnementales et sociales	Réunions et comptes rendus Rapports annuels d'activités

10. Plan de Mise en œuvre

10.1 Ressources et Responsabilité

10.1.1 Responsable Environnemental et Social

Le responsable Environnemental et Social aura la responsabilité de la mise en œuvre du Plan d'engagement des parties prenantes. Ce sera de sa responsabilité de s'assurer de :

- Veiller à ce qu'il y ait une équipe pour la réception des plaintes (au niveau du chantier et à la réception de la centrale solaire en phase d'exploitation) ;
- Superviser le traitement et la résolution de toutes les plaintes ;
- Mobiliser et Participer au Comité de Gestion des Plaintes lorsque nécessaire
- Superviser la divulgation du résumé non technique des rapports d'audit, ainsi que des rapports complets, si nécessaire ;
- Veiller à ce que le P3P et les méthodes d'engagement disponibles soient rendus publics ;
- Il a la responsabilité finale de la mise en œuvre de tous les aspects du P3P et de veiller à ce que le projet soit conforme aux exigences des bailleurs de fonds ;
- Rendre des rapports régulièrement au chef de projet général.

10.1.2 Responsable de liaison communautaire

Un responsable de liaison communautaire sera mis en place par QIT sur chacun des sites (Lamadji et Gassi), il sera responsable de :

- Collecter les plaintes écrites déposées à la Mairie ou sur le site du projet ;
- Recueillir les plaintes verbales ;
- Enregistrer les plaintes ;
- Réaliser un premier examen pour juger de la recevabilité des plaintes ;
- Transmettre les plaintes au responsable de gestion des plaintes ;
- Participer au comité de gestion des plaintes ;
- Apporter la réponse au plaignant.

10.2 Fonctions managériales

Les éléments clés de la gestion de l'engagement des parties prenantes sont décrits comme suit:

- L'équipe de gestion exécutive de QIT aura la supervision du programme d'engagement des parties prenantes, qui sera mis en œuvre par le responsable du site et l'agent de liaison communautaire.
- L'agent de liaison communautaire relèvera du directeur général du site, qui à son tour rendra compte au directeur général de QIT;
- La stratégie d'engagement des parties prenantes de l'entreprise sera communiquée en interne la société par l'émission des notes de services du Directeur Général et adressé à tous les dirigeants, employés et actionnaires ;
- Tous les documents produits ou reçus en relation avec l'engagement des parties prenantes (y compris le registre des plaintes) seront déposés conformément au système de contrôle des documents de QIT ;
- Un registre des plaintes sera établi et tenu par l'agent de liaison communautaire ;
- Un journal et une procédure pour suivre toutes les communications entrantes et sortantes concernant l'engagement des parties prenantes sera établi et maintenu par les agents de liaison communautaires ;
- La gestion efficace des entrepreneurs vis-à-vis des riverains et le maintien de bonnes relations seront assurés par les actions suivantes :

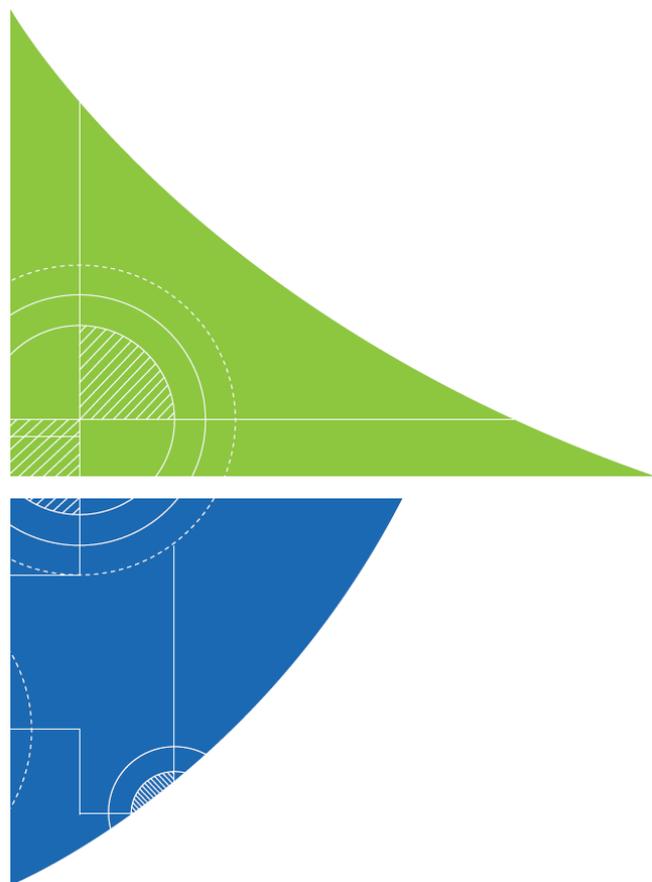
- Préparation d'une charte de bonnes pratiques pour les entrepreneurs concernant le respect de la population et le contexte local ;
- Faire du respect de la charte de bonnes pratiques une obligation contractuelle ; et
- Formation des responsables de QIT sur l'exigence et l'importance que les entrepreneurs respecter la charte de bonnes pratiques

11. Coûts de mise en œuvre du P3P

Les coûts de mise en œuvre du P3P sont présentés dans le tableau suivant.

Activités	Calendrier	Coût unitaire	Prix total
Mise en place du MGP à Gassi et à Lamadji et diffusion	Dès recrutement des Agents de liaison communautaire	460 000 FCFA/site	920 000 FCFA
Communication sur le MGP et organisation de séances de formation	Avant le démarrage de la construction	330 000 FCFA/séance	660 000 FCFA
Nomination d'un responsable de liaison communautaire sur Lamadji	A partir de la phase d'indemnisation	200 000 FCFA/mois (sur 21 années) (Pour Mémoire)	Inclus dans le prix de mise en œuvre du PAR
Nomination d'un responsable de liaison communautaire sur Gassi	A partir de la phase d'indemnisation	200 000 FCFA/mois (sur 21 années) (Pour Mémoire)	Inclus dans le prix de mise en œuvre du PAR
Frais de fonctionnement des CGP	Dès la mise en place des CGP		
Audit de la mise en œuvre du Plan de Participation des Parties Prenantes	Au long de la phase de construction et d'exploitation. Inclus dans les audits externes environnementaux et sociaux	20 000 euros pour les audits (Pour Mémoire)	Inclus dans les audits E&S
Total			1 580 000 FCFA

ANNEXES



Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes

Annexe 2 : Registre des plaintes

Annexe 3 : Accusé de réception de plainte

Annexe 4 : Fiche de clôture de plainte

Annexe 5 : Compte-rendus consultation publique de 2018

Annexe 6 : Compte-rendus réunion du 30 Novembre 2022



Annexe 7 – Compte-rendu réunion du 9 Mars 2023

Annexe 8 : Compte -rendu réunion du 9 Juin 2023

Annexe 9 : Compte-rendu réunion du 19 octobre 2023

Annexe 10 : Compte-rendu réunion du 22 Novembre 2023

Annexe 11 : Compte-rendu réunion du 17 mars 2023

Annexe 12 : Compte-rendu réunion du 18 Mars 2023

Annexe 13 : Compte-rendu de la réunion publique du 13 Décembre 2023



Annexe 14 : Compte-rendu de la consultation publique du 14 décembre 2023