



**MTPTC**

**UNITÉ CENTRALE D'EXÉCUTION  
(UCE)**

Cellule de Sauvegarde Environnementale et Sociale

**PROGRAMME D'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE POUR HAÏTI  
(P171976)**

*NES n° 10 :*

*Mobilisation des parties prenantes et information*

## **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)**

**VERSION PRELIMINAIRE – POUR CONSULTATION**

Juillet 2020

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	2
LISTE DES TABLEAUX.....	3
LISTE DES SIGLES, SYMBOLES ET ABRÉVIATIONS .....	4
I. INTRODUCTION .....	5
1.1 Contexte et présentation sommaire du Programme d'accélération numérique pour Haïti .....	5
1.1.1 Contexte et objectifs du Programme .....	5
1.1.2 Composantes du Programme d'accélération numérique.....	7
1.2 Risques et impacts potentiels du programme .....	12
1.2.1 Risques et Impacts positifs.....	12
1.2.2 Risques et Impacts négatifs .....	13
II. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	14
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....	16
3.1. Parties prenantes touchées .....	16
3.2. Autres parties concernées .....	19
3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	20
3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes du programme .....	20
IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	26
4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes.....	26
4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations .....	26
4.3 Stratégie proposée pour les consultations .....	31
4.4 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	35
4.5 Calendriers .....	35
4.6 Examen des commentaires .....	36
4.7 Phases ultérieures du programme.....	36
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	37
5.1 Ressources .....	37
5.2 Fonctions de gestion et responsabilités.....	37
5.3 Budget estimatif et financement .....	37
VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) .....	39
6.1. Principes directeurs du MGP .....	39
6.2 Approche du MGP.....	39
6.3 Procédure, recours et traitement des plaintes.....	40
6.3.1 Étape 1 : Réception, Enregistrement de la plainte .....	41
6.3.2 Étape 2 : Traitement de la plainte et visite d'inspection .....	41
6.3.3 Étape 3 : Comité de médiation ou de conciliation.....	42
6.3.4 Étape 4 : Recours à la justice.....	42
VII. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	43
7.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi .....	43
7.2 Rapports aux groupes de parties prenantes.....	43
7.3 Indicateurs Clés de Performance (ICP).....	43
Annexe : Fiche de réception de doléances .....	44

## LISTE DES TABLEAUX

---

Tableau 1: Parties prenantes touchées par le Programme .....	16
Tableau 2: Autres parties concernées par le programme .....	19
Tableau 3: Synthèse des besoins des parties prenantes du programme .....	22
Tableau 4 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations .....	27
Tableau 5: Stratégie proposée pour les consultations .....	32
Tableau 6 : Calendriers d'exécution du PMPP .....	35
Tableau 7 : Coût du PMPP .....	37

## LISTE DES SIGLES, SYMBOLES ET ABRÉVIATIONS

BM	Banque mondiale
BNEE	Bureau National d'Évaluation Environnementale
BPISA	Bonne Pratique Internationale du Secteur d'Activité
CERC	Réponse d'urgence contingente ( <i>Contingency Emergency Response Component</i> )
CES	Cadre Environnemental et Social
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CNIGS	Centre Nationale de l'Information Géospatiale
CONATEL	Conseil National des Télécommunications
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
CPA	Comité Permanent d'Acquisition amiable
DG	Directeur Général
DGI	Direction Générale des Impôts
DPC	Direction de la Protection Civile
E&S	Environnemental(e) et Social(e)
ICP	Indicateur Clé de Performance
IHSI	Institut Haïtien de Statistique et d'Informatique
IST	techni Infections Sexuellement Transmissibles
MCFDF	Ministère à la Condition Féminine et aux Droits des Femmes
MDE	Ministère de l'Environnement
MDOD	Maitre d'ouvrage Délégué
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances ;
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MICT	Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales
MSPP	Ministère de la Santé Publique et de la Population
MTPTC	Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications
PAST	Préservation du Patrimoine et Appui au Secteur Touristique
NES	Norme Environnementale et Sociale
OFATMA	Office d'Assurance Accident du Travail, Maladie et Maternité
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
OS	Organisation Syndicale
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PTF	Partenaire Technique et Financier
UCE	Unité Centrale d'Exécution
VGB	Violences Basées sur le Genre
VIH/SIDA	Virus Immunodéficience Humaine / Syndrome d'Immunodéficience Acquis
%	Pourcentage

## I. INTRODUCTION

### 1.1 Contexte et présentation sommaire du Programme d'accélération numérique pour Haïti

#### 1.1.1 Contexte et objectifs du Programme

Haïti, l'un des pays à plus faible revenu de la région, a un écosystème numérique très pauvre. En effet, l'accès au haut débit mobile est limité à environ la moitié de la population : seulement deux (2) principaux opérateurs mobiles et un prestataire de services Internet fournissent des services de communication en Haïti. Digicel et Natcom (Viettel) détiennent respectivement 70% et 30% du marché mobile. Les deux fournissent des services 3G avec une couverture de la population d'environ 85%, tandis que la 4G n'a été que récemment lancée. Alors que la couverture est élevée, l'accès aux services est limité aux grandes villes et la qualité du haut débit est une préoccupation majeure. Selon la Global System for Mobile Association (GSMA), seulement 56% de la population haïtienne avait un abonnement cellulaire mobile en 2019, bien en dessous de la moyenne régionale de 106 %, et seulement 30% avaient des abonnements à l'Internet mobile. D'ailleurs, la bande passante Internet d'Haïti est beaucoup plus faible que dans d'autres pays des Caraïbes. Une étude de Google au lendemain du tremblement de terre de 2010 montre que la République Dominicaine a 35 fois la bande passante d'Haïti.

Le pays n'est desservi que par deux câbles sous-marins alimentant chacun l'un des deux opérateurs mobiles, ce qui entraîne une faible concurrence et des prix élevés. À cause des années de catastrophes naturelles, l'infrastructure dorsale est perturbée dans certaines régions et dépend des technologies sans fil. L'accès constant au service Internet à haute vitesse est extrêmement inégal ; Les données de Gallup montrent qu'en 2018, environ 86% des habitants des zones urbaines avaient accès à un téléphone mobile pour passer des appels, alors que le pourcentage dans les zones rurales était d'environ 65%. Les entreprises s'appuient principalement sur des satellites et des technologies sans fil qui se sont avérés plus résistants dans la restauration de la connectivité après des catastrophes naturelles, comme le tremblement de terre de 2010.

Le cadre juridique et réglementaire régissant le secteur en Haïti est obsolète et faible. Les principaux textes légaux et lois remontent aux années 1970, dont la loi sur les télécommunications de 1977. Le dernier texte juridique « Loi Organique du Conseil National de Télécommunication (CONATEL) » définissant la gouvernance et les pouvoirs du régulateur a été adopté en 1987. Malgré de nombreux efforts au cours des deux dernières décennies, y compris les collaborations avec la Banque mondiale, le cadre juridique et les politiques générales du secteur n'ont pas été modernisés. Ainsi, il n'existe pas de vision claire pour le développement du secteur, il n'est pas bien réglementé et le cadre juridique n'est pas à la hauteur des besoins actuels du marché et des progrès technologiques. En ce qui concerne la dimension des plateformes numériques, un aspect clé pour améliorer la prestation de services et récolter les dividendes numériques, Haïti est également à la traîne, sans agenda numérique et se classant 163<sup>e</sup> sur 193 sur l'indice de gouvernement électronique de l'ONU (2018). Haïti obtient également de mauvais résultats sur le pilier de la cybersécurité, se classant 164<sup>e</sup> sur 193 pays selon l'UIT (2018), seulement devant le Honduras et la Dominique dans la région de l'Amérique latine et des Caraïbes.

Conscient de cet état de fait, l'Etat haïtien prend l'initiative d'exécuter le Programme d'Accélération Numérique pour Haïti avec appui de la Banque mondiale. Ce financement de la Banque mondiale (l'Etat haïtien) soumet automatiquement au respect de ses Normes Environnementales et Sociales

(NES). Parmi les huit (8) NES déclenchées par le programme, on trouve, entre autres, la NES n° 10, traitant la mobilisation des parties prenantes et information. Ainsi, à ce stade de préparation du programme, il devient primordial d'élaborer ce présent Plan de Mobilisation de Parties Prenantes (PMPP) qui pourraient être concernées de près ou de loin des retombées du programme en tenant compte de la législation haïtienne et des exigences de la NES n° 10 de la Banque mondiale.

Le financement du programme par la Banque mondiale le soumet automatiquement au respect de ses Normes Environnementales et Sociales (NES). Parmi les huit (8) NES déclenchées par le programme, on trouve, entre autres, la NES n° 10, traitant la mobilisation des parties prenantes et information. Ainsi, à ce stade de préparation du programme, il devient primordial d'élaborer ce présent Plan de Mobilisation de Parties Prenantes (PMPP) qui pourraient être concernée de près ou de loin des retombés du programme en tenant compte de la législation haïtienne et des exigences de la NES n° 10 de la Banque.

Le programme d'accélération numérique pour Haïti vise à accroître l'accès aux services à large bande en Haïti et de jeter les bases d'une résilience numérique pour répondre aux chocs, tels que COVID-19. Le but ultime du programme est de soutenir le développement des villes et des régions, en créant des emplois pour les jeunes et en augmentant la compétitivité de l'économie.

### 1.1.2 Composantes du Programme d'accélération numérique

Le Programme est articulé autour de quatre (4) composantes :

#### Composante 1 : Environnement propice à l'infrastructure et aux services numériques

##### Sous-composante 1.1 : Stratégies fondamentales et environnement juridique et réglementaire pour les infrastructures et services numériques

Cette sous-composante comprend le soutien au régulateur CONATEL, à la ligne hiérarchique du Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications (MTPTC) et à d'autres parties prenantes clés dans l'élaboration de stratégies et d'études, le renforcement de leurs capacités techniques et l'acquisition d'équipements. Ces activités renforceront la capacité du MTPTC à élaborer des stratégies sectorielles et à suivre leur mise en œuvre, à renforcer la capacité de la CONATEL à réglementer et à superviser les développements dans le secteur, et à soutenir à la fois le monitoring de la mise en œuvre des projets. Ces mesures sont particulièrement importantes dans le contexte de la mobilisation et de la réponse aux catastrophes et urgences climatiques et autres, comme la pandémie COVID-19, en aidant à avertir la population et en augmentant l'efficacité des premières interventions, et devraient soutenir le renforcement de la résilience des réseaux, réduire les coûts d'exploitation des opérateurs et accroître la concurrence. Les activités spécifiques comprendront :

- i. **Économie numérique** : Réalisation d'une évaluation de l'économie numérique avec des recommandations de politiques et une feuille de route pour les 5 principaux piliers (infrastructure numérique, finance, entrepreneuriat, plateformes et compétences), vers une stratégie d'économie numérique pour Haïti. L'évaluation comprendra également tout au long une perspective de genre, explorant les intersections du genre, du revenu, de l'emplacement parmi d'autres facteurs et leurs liens avec les cinq piliers de l'économie numérique. L'évaluation visera également à recueillir des données ventilées par sexe dans ces domaines pour aider à combler les lacunes actuelles en matière de données. L'évaluation examinera également les options pour l'élaboration de normes d'accessibilité à la technologie afin d'assurer l'inclusion des personnes handicapées.
- ii. **Cybersécurité** : Évaluation et mise à jour de la politique, la législation, la réglementation et les dispositions institutionnelles nationales en matière de cybersécurité et de cybercriminalité, et soutenir l'élaboration d'une stratégie nationale de cybersécurité. Mise en place d'une équipe d'intervention d'urgence informatique (CERT)<sup>1</sup> pour sécuriser les transactions numériques. Cela s'accompagnera d'un renforcement des capacités des cyber-professionnels du Gouvernement et mènera des campagnes de cyber-sensibilisation auprès des fonctionnaires et du grand public. Le programme de renforcement des capacités fera un effort significatif pour cibler les cyber-professionnelles féminines pour leur participation. En outre, l'examen et l'élaboration des politiques de cybersécurité impliqueront le Ministère à la Condition Féminine et aux Droits des Femmes (MCFDF) et d'autres Organisations Non Gouvernementales (ONG) pour permettre leur participation à l'élaboration des politiques, traiter et développer un cadre politique qui intègre les préoccupations concernant la violence en ligne et le contenu numérique nuisible.

---

<sup>1</sup> CERT: Computer Emergency Response Team

- iii. **Gestion des données** : examen et mise à jour de l'environnement de gestion des données, y compris l'infrastructure des données et la confidentialité des données, les dispositions réglementaires et institutionnelles et les données ouvertes.
- iv. **Appui à la gestion des risques climatiques et de catastrophe** : cette activité complétera d'autres initiatives que le Gouvernement d'Haïti (GdH) et la Banque mondiale entreprennent en ce qui concerne la stratégie de Gestion des Risques de Désastre (GRD). En particulier, cette activité visera à soutenir les différents acteurs et la stratégie globale du Gouvernement (par exemple, le Système National de Gestion des Risques et de Désastre « SNGRD ») pour intégrer l'utilisation de l'infrastructure numérique et des services numériques dans tous les aspects de la GRD (récupération, résilience et autres) tels que la conception d'un système de récupération de données pour éviter la perte de données SIG<sup>2</sup> importantes en cas de catastrophe et développer un système d'alerte précoce soutenu par les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services Internet. Cela s'accompagnera du développement d'un master de Système d'Information Géographique (SIG) pour capturer toutes les bases de données existantes qui seront gérées par le Centre Nationale de l'Information Géo Spatiale (CNIGS). Il s'agira également de définir une stratégie de communication en cas de catastrophe.
- v. **Réglementation des télécommunications et du haut débit** : soutenir le régulateur dans la refonte de l'environnement juridique et réglementaire pour le développement de l'infrastructure et des services. Cela comprendra une analyse des lacunes dans les infrastructures, soutiendra l'élaboration et la mise en œuvre de réglementations sur la concurrence en gros, une étude sur le partage des infrastructures, l'acquisition et la formation pour la gestion du spectre des fréquences et les systèmes de qualité de service. Concernant le partage des infrastructures, le programme favorisera les synergies et la coordination avec les investissements dans les infrastructures de transport et d'énergie. Enfin, cette activité soutiendra également le développement d'un plan d'urgence des télécommunications pour accompagner CONATEL dans le renforcement de la résilience des réseaux en cas de catastrophes naturelles.

### **Sous-composante 1.2 : Renforcement des compétences numériques, l'entrepreneuriat et les services**

Pour stimuler l'utilisation des services numériques, le programme d'accélération numérique pour Haïti financera des programmes de capacités numériques adaptés aux besoins de divers groupes de bénéficiaires. Les compétences numériques sont essentielles dans toute économie moderne, de l'alphabétisation numérique de base pour garantir que tout le monde peut participer à l'économie numérique, aux compétences techniques plus avancées nécessaires aux opportunités d'emploi dans les entreprises numériques. Le développement des compétences numériques de la population est une étape cruciale vers la mise en ligne des fonctions de base et la minimisation des perturbations des services d'éducation et de santé en cas de chocs externes tels que les catastrophes naturelles ou la pandémie COVID-19. Les formations seront dispensées dans les 10 départements (couvrant toutes les régions d'Haïti) et pour les femmes et les hommes et incluront les groupes vulnérables (tels que les personnes handicapées), avec un équilibre entre l'inclusivité et les besoins. Les projets adopteront également une approche à plusieurs niveaux couvrant à la fois la culture numérique de base et les compétences numériques avancées. Cette activité sera mise en œuvre en collaboration avec des partenaires locaux tels que les universités techniques, les incubateurs technologiques, les opérateurs de

---

<sup>2</sup> Système d'Information Géographique



télécommunications et les administrations locales pour : 1) s'assurer que les formations correspondent à la demande nécessaire du marché ; 2) employer autant de formateurs locaux que possible ; et 3) équiper les installations locales des équipements TIC nécessaires pour les formations afin de mutualiser l'utilisation à d'autres fins. Les activités spécifiques comprendront :

i. **Cadre national et plan d'action pour les compétences numériques** : Une étude préliminaire pour évaluer les besoins en différents niveaux de formations en compétences numériques pour différents groupes de bénéficiaires. Cela comprendra une évaluation pour identifier les compétences techniques en demande sur le marché du travail à distance local et mondial et un plan d'action pour la fourniture des compétences numériques dans le cadre de ce programme.

ii. **Programmes de capacités numériques** : cette activité offrira une formation aux groupes cibles suivants et prendra en considération les besoins différents des hommes et des femmes, ainsi que d'autres facteurs, tels que la flexibilité, le calendrier, les soins et les besoins de transport pour garantir que les femmes peuvent participer équitablement. Ces formations intégreront également un accent sur la sécurité en ligne dans le cadre de ses efforts d'alphabétisation numérique. Les trois groupes cibles sont :

- La population en général sur les compétences numériques de base autour des points d'accès Wi-Fi publics qui seront connectés à Internet haute vitesse dans le cadre du deuxième volet du programme, y compris une sensibilisation générale à l'utilisation des contenus et services numériques en cas d'urgence.
- Employés du secteur public possédant des compétences de base à avancées pour communiquer avec le Gouvernement central et effectuer une analyse de base des données, y compris les personnes recrutées dans les comités décentralisés de protection publique (CPC : Comité de Protection Civile) qui gèrent, entre autres, la collecte de données sur les risques de catastrophe et la diffusion d'informations.
- Travailleurs de la santé et de l'éducation, en particulier dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des futures urgences sanitaires potentielles, et de l'utilisation des applications numériques pour faciliter l'échange d'informations et minimiser les perturbations des services d'éducation et de santé.

iii. **Services numériques et entrepreneuriat** : cette activité vise à stimuler le développement et l'utilisation des technologies numériques et des TIC par les secteurs formels et informels et les petites et moyennes entreprises (PME) à travers le pays. Il vise à soutenir le développement de services numériques pilotes dans des secteurs clés et autour des zones géographiques couvertes par les activités de compétences numériques et d'infrastructures numériques soutenues dans le cadre de ce programme. Les activités spécifiques comprendront :

- **Développement de l'écosystème de données** : cela renforcera la capacité du Gouvernement à exploiter le pouvoir des données, en créant un écosystème de données plus dynamique et robuste dans le secteur public, qui peut à son tour engendrer l'innovation dans le secteur privé et une plus grande transparence du secteur public. Cette activité aidera un ou plusieurs ministères et organismes gouvernementaux à adopter des cadres de politique des données (collecte, protection, agrégation, diffusion

et analyse) pour permettre le déploiement de données essentielles à la mission dans l'immédiat à court terme tout en favorisant l'ouverture et la réutilisation des données grâce à la mise en place d'une plateforme de données ouvertes.

- **Analyse des mégadonnées pour lutter contre COVID-19** : elle sera développée dans le cadre des réformes de la gestion des données (sous-composante 1.1 ci-dessus). Les volumes importants de données collectées par les prestataires de soins de santé lorsqu'ils testent, traitent et signalent les patients Covid-19 et les événements de la pandémie, combinés à d'autres ensembles de données pertinents qui existent déjà dans les domaines public et privé, présentent un puissant ensemble d'outils qui peut fournir des informations urgentes sur la lutte contre la pandémie. Cette activité comprendra l'agrégation, l'hébergement et l'analyse de mégadonnées (y compris les données GRD d'opérateurs anonymisés).
- **Développement de plateformes et de services pour la santé et l'éducation** : pour accélérer l'adoption des technologies numériques dans les secteurs prioritaires et dans le cadre de la prévention et de la maîtrise des chocs exogènes comme COVID-19. Ceux-ci pourraient inclure le déploiement de systèmes de surveillance géo-activés (SSGA) pour surveiller la prestation de services de première ligne et informer la priorisation des investissements (en s'appuyant sur des outils tels que SSGA, KoboToolBox).
- **Fournir des services de formation et de conseil aux entreprises** : y compris des PME sélectionnées de manière compétitive, des incubateurs technologiques, des accélérateurs et des espaces de co-travail pour promouvoir la technologie numérique et les investissements de marketing. Les activités ciblant les PME incluront un fort accent sur les femmes entrepreneures et fourniront un soutien complet, des compétences commerciales et non techniques, ainsi qu'un accès à l'information, aux marchés et aux réseaux d'entreprises conformément aux bonnes pratiques fondées sur des preuves.

## **Composante 2 : Connectivité à haut débit**

### **Sous-composante 2.1 : Achat de services à large bande pour les principales institutions bénéficiaires**

Cette sous-composante augmentera la couverture et l'utilisation de services Internet abordables et de bonne qualité. L'infrastructure existante (fibre, sans fil et mobile) couvre une grande partie de la population, mais l'utilisation est bien inférieure à ce que les réseaux sont actuellement conçus pour offrir (pour rappel : 83% de la population est couverte par les réseaux 3G mais seulement 34% de la population utilise des services mobiles à large bande). Pendant la préparation du programme, les études ont montré que la principale contrainte pour l'utilisation des services à large bande est la capacité des personnes, des entreprises et du Gouvernement à payer des abonnements à large bande de façon permanente. Cette sous-composante financera les services à large bande devant être fournis par les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs de services Internet aux institutions d'accueil et aux bénéficiaires pour une période de 10 ans. Description de l'activité :

- i. **Bénéficiaires** : Les principaux bénéficiaires sont répartis sur l'ensemble du territoire, couvrant un mélange de villes côtières et de régions rurales et d'institutions cibles spécifiques qui bénéficieront du haut débit, notamment des écoles, des hôpitaux, des centres communautaires, des institutions de protection civile et des municipalités. Près de 1,300 sites prioritaires ont été identifiés dans les 10 départements géographiques du pays, dont 155 hotspots WiFi pour fournir une connectivité Internet haut débit au grand public autour des centres communautaires et des

sites d'administration locale. Les services à large bande achetés via cette composante auront des accords de niveau de service spécifiques pour garantir que les hôtes / bénéficiaires disposent d'une bande passante, d'une sécurité et d'une qualité de service suffisantes. Le programme considérera également les sites prioritaires qui sont déjà connectés à l'électricité, afin de maximiser l'utilisation des abonnements à large bande et d'harmoniser la fourniture de connectivité à d'autres bénéficiaires conformément aux autres projets de la Banque mondiale qui développent des solutions de mini-réseau à travers le pays pour fournir sources d'énergie pour les communautés non connectées.

- ii. **MFD** : Les opérateurs de téléphonie mobile et les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) participant à ce programme en tant que fournisseurs de services à large bande fourniront ces services aux institutions cibles conformément aux accords de niveau de service qui spécifient la fiabilité, la qualité et la vitesse de la connectivité. Le programme estime que les fournisseurs de services à large bande devront moderniser et étendre certains réseaux de métro et de transmission pour tenir compte des accords de niveau de service. Plus encore, seuls 80% environ des sites identifiés sont couverts par les réseaux existants. Par conséquent, les opérateurs devront investir pour étendre les réseaux afin de respecter les accords d'achat de services haut débit pour environ 20% des 1,300 sites identifiés. L'investissement privé estimé sera d'environ 17 millions de dollars. Cela encourage et optimise les investissements du secteur privé, maximise le financement du développement (MFD) et stimule la collaboration public-privé.
- iii. **Passation des marchés** : La conception du processus d'appel d'offres et la documentation pour la passation des marchés des services à large bande pour les sites identifiés comprendront des mécanismes et des outils pour inciter les opérateurs à maximiser leurs investissements, accroître la concurrence sur le marché et offrir au Gouvernement la possibilité de revoir le contrat en cas de changement des conditions du marché ou des technologies. Par exemple, des clauses sur la périodicité de la « mise à jour technologique » devraient être intégrées dans les contrats des fournisseurs en plus des ajustements périodiques des prix du marché.
- iv. **Agrégation de la demande** : l'agrégation de la demande totale du Gouvernement pour les services à large bande – message vocal, données et vidéo et sécurité, en un ou plusieurs contrats de fournisseur administrés centralement réduit considérablement les dépenses mensuelles actuelles en télécommunications, tandis que la qualité et la bande passante sont considérablement augmentées.
- v. **Monitoring** : Le programme financera les services d'une firme indépendante de supervision et de surveillance des TIC en collaboration avec CONATEL, le MTPTC et l'UCE pour certifier que les soumissionnaires retenus ont respecté leurs accords de niveau de service et respectent la qualité et la technologie normes.

### **Sous-composante 2.2 : Fourniture d'équipements et de services d'extension de réseau pour le réseau étendu du gouvernement**

Le programme financera le développement de réseaux et de services gouvernementaux de base pour améliorer l'efficacité de la prestation de services et commencer la modernisation du Gouvernement d'Haïti. Ces solutions permettront non seulement d'améliorer l'efficacité énergétique, mais aussi de minimiser l'impact et d'augmenter la vitesse de récupération à la suite des événements climatiques et

catastrophiques. L'utilisation accrue des services numériques et des plates-formes numériques entraînera également une diminution de la demande de transport, d'électricité et de documentation sur papier, réduisant ainsi l'empreinte carbone. Les activités spécifiques comprendront :

- i. Achat de capacités pour les institutions gouvernementales et les administrations locales, suivant le même format et la conception de la sous-composante 2.1.
- ii. Achat de services pour connecter et entretenir un Réseau Étendu du Gouvernement (REG), qui interconnectera les bâtiments et institutions du Gouvernement à travers le pays. Le programme fournira également du matériel aux utilisateurs finaux (par exemple, la téléphonie IP, des salles de communication, des serveurs sécurisés) et des logiciels si nécessaire et complétera par des sources d'énergie de base si les locaux ne disposent pas de sources d'énergie pour faire fonctionner le matériel informatique. L'opération REG et le support technique aux utilisateurs seront sous-traités avec le secteur privé dans le cadre d'un contrat de service pluriannuel renouvelable.
- iii. Mise en place d'un nouveau système d'adresse e-mail .gov et migration du nom de domaine «.ht».

### **Composante 3 : Réponse d'urgence contingente (CERC)**

Il s'agit d'une composante d'urgence pour anticiper les besoins en cas de catastrophes naturelles liées au climat et d'urgences de santé publique. Dans le contexte d'une pandémie de COVID-19 en évolution rapide, une CERC est ajoutée à la structure du programme pour permettre le décaissement rapide des soldes non engagés comme mesure de réponse à la crise pour cette urgence ou pour toute situation future. La composante sera déclenchée et décaissée conformément à un plan d'action d'urgence préparé par le Gouvernement et aux modalités de mise en œuvre de la CERC.

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

Cette composante fournira un appui aux unités d'exécution globales et fiduciaires du programme pour la gestion et la mise en œuvre des activités qui y sont associées. Le programme sera mis en œuvre par le MTPTC qui héberge déjà une unité de mise en œuvre de projets en charge de la mise en œuvre de plusieurs projets de la Banque mondiale, l'Unité Centrale d'Exécution (UCE).

À noter que les questions en lien à la réinstallation involontaire et au programme seront abordées et traitées suivant les NES du nouveau CES de la Banque mondiale et la législation nationale.

## **1.2 Risques et impacts potentiels du programme**

### **1.2.1 Risques et Impacts positifs**

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

- Une bande passante internet (internet à haut débit) disponible (bonne qualité à un coût réduit) entrainera une amélioration du cadre de vie de la population haïtienne et du coup facilitera les divertissements et l'attraction touristique ;
- Amélioration d'un environnement favorable à l'investissement et l'économie numérique ;
- Renforcement de la capacité opérationnelle des institutions publiques en leurs offrant une connectivité à la large bande;

- Création des emplois pour les jeunes entraînant de la même occasion une augmentation de la compétitivité de l'économie.

### **1.2.2 Risques et Impacts négatifs**

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

#### **Impacts sociaux négatifs**

- Risque de conflits sociaux ;
- Augmentation du risque de comportements criminels ;
- Influx de populations additionnelles (particulièrement dans les grands projets qui peuvent attirer, en plus de la force de travail, d'autres populations) ;
- Impact sur la dynamique des communautés (dépendamment du nombre de travailleurs et leur interaction avec la population locale, la composition de la population locale, avec elle la dynamique de la communauté, peut changer de manière significative) ;
- Augmentation de la demande et la compétition sur les services publics.
- Augmentation du risque de maladies contagieuses et de la demande de services pour le système de santé locale ;
- Violence liée au genre ;
- Travail des enfants et diminution de la présence en classes ;
- Augmentation de l'inflation des prix au niveau local ;
- Augmentation de la pression sur les prix des loyers ;
- Augmentation des accidents.

#### **Impacts environnementaux négatifs**

Les impacts suivants ont une plus forte probabilité d'occurrence dans les projets nécessitant un grand nombre de travailleurs. Ce qui implique une empreinte écologique plus grande.

- Mauvaise disposition des déchets ;
- Mauvaise gestion des eaux usées ;
- Augmentation de la demande de ressources en eaux potables ;
- Utilisation du sol, routes d'accès et électricité ;
- Augmentation de la déforestation, de la dégradation des écosystèmes, pertes d'espèces ;
- Augmentation de l'utilisation/de la demande des ressources naturelles.

## II. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Plusieurs consultations publiques ont déjà été réalisées auprès des parties prenantes du programme. En effet, Une mission de la Banque mondiale s'est rendue en Haïti du 16 au 19 septembre 2019 afin de procéder à l'identification d'un programme dans le domaine de l'Économie Numérique faisant suite à la requête de financement pour le programme « Haïti Numérique » en date du 29 Juillet 2019. Cette mission a pu rencontrer les Autorités clés du secteur, notamment le MTPTC et la CONATEL qui ont manifesté leur soutien à l'initiative et des éléments clés du secteur privé œuvrant dans le numérique comme les opérateurs Digicel et Access Haiti SA.

Une autre mission de la Banque mondiale s'est rendue à Port-au-Prince et à Cap-Haïtien du 17 au 21 février 2020 afin de continuer la préparation du programme suite à la requête de financement en date du 29 Juillet 2019, à la mission d'identification du mois de Septembre 2019, à la validation de la note de concept par la Banque Mondiale en Décembre 2019 et à la requête pour une avance de préparation du programme en date du 13 février 2020. Au cours de cette mission, des ateliers de travail ont été réalisés avec le MTPTC, l'UCE, le CONATEL, le Directeur Général et d'autres directeurs du Ministère de l'Économie et des Finances, les Autorités du Département du Nord, notamment la Direction de la Planification au sein de la cité administrative, ainsi que différents bénéficiaires tels que le lycée Philippe Guerrier et l'hôpital universitaire Justinien, l'UCE/Nord, les Directeurs de la CNIGS et de l'Institut Haïtien des Statistiques et de l'Informatique (IHSI), le secteur privé et les opérateurs Digicel, NATCOM et Access Haiti SA enfin le fondateur de l'accélérateur Banj.

Par rapport à la situation de la COVID-19, une autre consultation virtuelle<sup>3</sup> a été réalisée auprès des autorités du secteur et les parties prenantes de l'économie numérique. Cette mission a eu lieu sur une période prolongée entre le 23 mars et le 30 avril 2020 et ayant pour objectif la continuation des échanges avec les autorités du secteur et les parties prenantes de l'économie numérique pour la préparation et validation des éléments techniques et opérationnels clés du projet, en particulier :

- Les composantes du projet et les arrangements institutionnels ;
- Les modalités de mise en œuvre du projet avec les différents intervenants du secteur ;
- Les aspects de sauvegardes sociale et environnementale, et les aspects de gestion financière et de passation des marchés pertinentes pour la préparation et la mise en œuvre du projet et l'avance de préparation du projet (*Project Preparation Advance - PPA*) ; et
- L'analyse de l'état des lieux des TIC et de l'économie numérique et les contraintes qui limitent leur développement ainsi que les besoins en connectivité haut débit du pays.

La mission a travaillé étroitement avec les Autorités clés du secteur, notamment le MTPTC (et UCE) et la CONATEL qui ont confirmé leur soutien à l'approche et aux composantes du programme.

Plusieurs d'autres parties prenantes ont été consultés lors de cette mission citons :

- Le Centre Nationale de L'Information Géo Spatiale (CNIGS) afin de voir les potentielles synergies et opportunités de collaboration notamment dans la première composante relative au développement de services en ligne, la gestion des données (et SIG) et de la stratégie dans le domaine du numérique ;

---

<sup>3</sup> Afin de limiter la propagation du virus, il a été décidé que toutes les consultations et la mobilisation des Parties Prenantes seront effectuées selon les lignes fournies par la note technique « les consultations et la mobilisation des parties prenantes dans les opérations financées par la Banque mondiale à cause des contraintes aux réunions publiques, 20 mars 2020 »

- L'institut Haïtien de Statistique et d'Informatique (IHSI) ;
- Le secteur privé et les opérateurs Digicel, NATCOM, HAINET et Access Haïti permettant le partage d'informations sur les réseaux, la topographie et les besoins et demande en bande passante.

### III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

#### 3.1. Parties prenantes touchées

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

**Tableau 1: Parties prenantes touchées par le Programme**

Parties prenantes touchées par le Programme d'accélération numérique				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
1	Les Entrepreneurs	Les entrepreneurs	Fournisseurs et prestataires qui auront remporté au moins un appel d'offre lancé par le programme et lui aura fourni des biens et/ou des services.	Toutes les composantes du programme
2	Les travailleurs des projets et des sous-projets	Les travailleurs	Travailleurs directs : toute personne employée directement par le programme pour effectuer des tâches qui sont directement liées au programme. Travailleurs contractuels : les personnes employées ou recrutées par des tiers pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles du programme, indépendamment de la localisation de ces travaux. Employés des fournisseurs principaux : les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux de l'UCE. Travailleurs communautaires : les personnes employées ou recrutées pour se mettre au service de la communauté.	Toutes les composantes du programme
3	Organisations Syndicales	Les OS	Le droit national haïtien reconnaît le droit des travailleurs à se constituer en association ou à adhérer à une organisation de leur choix. Ainsi, par organisation professionnelle, on entend des organisations constituées légalement ou tout autre mécanisme parallèle constitué par les travailleurs du programme pour exprimer leurs plaintes et protéger leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi.	Toutes les composantes du programme



Parties prenantes touchées par le Programme d'accélération numérique				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
4	Les usagers dans les institutions bénéficiaires <sup>4</sup>	Les usagers	Toutes personnes bénéficiant directement ou indirectement des services de connexion à partir des institutions bénéficiaires du programme.	Connectivité à haut débit
5	Les opérateurs téléphoniques (Natcom, Digicel)	Les Operateurs	Dans le pays, il s'agit des entreprises privées qui fournissent des services de communication mobiles et d'internet.	Connectivité à haut débit
6	Les fournisseurs d'internet (Hainet, Access Haïti)	Les fournisseurs	Dans le pays, il s'agit des entreprises privées qui fournissent des services d'internet uniquement.	Connectivité à haut débit
7	Les personnes affectées par la mise en place des équipements	Les Personnes Affectées par le Programme (PAP)	Parmi les utilisateurs et résidents des sites d'atterrissage du programme et la mise en place des équipements, certains sont susceptibles d'être affectés par la réinstallation involontaire. Ces personnes seront identifiées clairement dans les plans de réinstallation qui seront élaborés pour les travaux. Les personnes ou groupes touchés incluent : les personnes déplacées physiquement, les personnes qui perdent un accès temporaire à leurs résidences / entreprises, les personnes qui subissent un déplacement d'activité économique et les communautés d'accueil.	Connectivité à haut débit ; CERC
8	Les acteurs gouvernementaux (MTPTC, CONATEL, CNIGS, IHSI, MICT, MCFDF)	Les acteurs	Ce sont des institutions gouvernementales jouant le rôle d'acteurs d'une façon ou d'une autre dans la prise de décision et dans l'orientation du programme.	Toutes les composantes du programme
9	UCE	UCE	Unité du MTPTC qui assure la gestion du programme et bénéficiera du coup les retombés du programme	Toutes les composantes du programme
10	Les entités nationales (les Ministères) et services techniques décentralisés de l'Etat <sup>5</sup> .	Entités nationales	Ce sont des ministères, des directions générales, etc...qui bénéficieront d'une manière ou d'une autre les effets du programme.	Connectivité à haut débit

<sup>4</sup> Il s'agit des centres hospitaliers (les hôpitaux et les centres de santé), les institutions éducatives (Les universités, les lycées et les centres de formation professionnelles), direction de la protection civile (DPC)

<sup>5</sup> Il s'agit de 119 institutions gouvernementales (ministères, administration locale et autres agences)

**Parties prenantes touchées par le Programme d'accélération numérique**

N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
11	Les bénéficiaires des services de formation	Les récipiendaires <sup>6</sup>	<p>Ce sont des personnes travaillant dans les institutions bénéficiaires du programme qui bénéficieront des programmes de formation.</p> <p>Ces séances de formation concerneront Spécifiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la population en général sur les compétences numériques de base autour des points d'accès Wi-Fi publics qui seront connectés à Internet haute vitesse dans le cadre du deuxième volet du programme, y compris une sensibilisation générale à l'utilisation des contenus et services numériques en cas d'urgence;</li> <li>• Les employés du secteur public possédant des compétences de base à avancées pour communiquer avec le Gouvernement central et effectuer une analyse de base des données, y compris les personnes recrutées dans les comités décentralisés de protection publique (CPC : Comité de Protection Civile) qui gèrent, entre autres, la collecte de données sur les risques de catastrophe et la diffusion d'informations ;</li> <li>• Les travailleurs de la santé et de l'éducation, en particulier dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des futures urgences sanitaires potentielles, et de l'utilisation des applications numériques pour faciliter l'échange d'informations et minimiser les perturbations des services d'éducation et de santé;</li> </ul>	Environnement propice à l'infrastructure et aux services numériques

<sup>6</sup> 1 000 fonctionnaires, dont des femmes (30%), 200 enseignants, dont des femmes (40%) ,500 professionnels de la santé, dont des femmes (30%).

Parties prenantes touchées par le Programme d'accélération numérique				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Des PME sélectionnées de manière compétitive, des incubateurs technologiques, des accélérateurs et des espaces de co-travail pour promouvoir la technologie numérique et les investissements de marketing.</li> </ul>	

### 3.2. Autres parties concernées

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

**Tableau 2: Autres parties concernées par le programme**

Autres parties prenantes concernées par le Programme Accélération numérique				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
1	Les élus locaux, communaux et départementaux	Les élus	Les travaux prévus dans le cadre de ce programme sont de nature à fournir une bonne visibilité aux autorités de la ville en question. Ainsi, les élus locaux, tels que : Les délégués de villes, les Maires, les députés de la commune et les sénateurs du département en question peuvent manifester un intérêt aux interventions du projet afin d'améliorer leur visibilité au sein des communautés touchées.	Toutes les composantes du projet
2	Les représentants du pouvoir exécutif	L'exécutif	La délégation est le représentant direct de l'Exécutif en général, et du président de la république en particulier au niveau de chaque département géographique du pays pourrait manifester un intérêt marqué aux interventions du programme afin d'embrasser cette visibilité en faveur de l'Exécutif.	Toutes les composantes du programme
3	Comité Permanent d'Acquisition Amiable	CPA	Le Comité Permanent d'Acquisition Amiable (CPA), siégeant au Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), s'occupe de l'identification et du paiement des expropriations pour l'Etat haïtien.	Connectivité à large bande
4	Les organismes non-gouvernementaux (ONG)	Les ONG	Les ONG qui interviennent dans les secteurs d'activité touchés par le projet peuvent manifester un intérêt marqué. Ainsi, il va falloir établir et maintenir un circuit d'échange dynamique sur les interventions et réalisations du programme.	Toutes les composantes du programme
5	Les Partenaires Techniques et	PTF	Plusieurs bailleurs financent des projets dans le pays. Ils seraient intéressés à suivre ce	Toutes les composantes

Autres parties prenantes concernées par le Programme Accélération numérique				
N°	Parties prenantes	Désignation	Description	Composantes
	Financiers (BID, UE etc.)		programme pour assurer la complémentarité de leurs propres programmes.	du projet
6	Les médias et les groupes d'intérêts associés	Les médias	Les médias constituent un groupe de parties prenantes très pertinentes pour la mise en œuvre du programme. En parlant de média, on se réfère à la fois aux médias parlés, écrits et audiovisuels, ainsi que leurs associations.	Connectivité à large bande ; CERC
7	OFATMA, autres compagnies d'assurance et les centres de santé	La santé	Tous les travailleurs du programme doivent être détenteurs d'une police d'assurance à l'OFATMA ou toute autre compagnie d'assurance vie et santé désignée par l'Entrepreneur et accessible aux assurés. Des suivis seront menés auprès des centres de santé ayant traité les victimes d'accidents de chantier.	Connectivité à large bande ; CERC
8	Ministère de l'économie et des Finances	MEF	Entité ministérielle concernée par la mise en œuvre du programme	Toutes les composantes du projet

### 3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

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

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

Il s'agit alors de collecter des données sur :

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

### 3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes du programme

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

**Tableau 3: Synthèse des besoins des parties prenantes du programme**

<b>Besoins des parties prenantes du programme</b>					
<b>N°</b>	<b>Groupe de parties prenantes</b>	<b>Principales caractéristiques</b>	<b>Besoins linguistiques</b>	<b>Moyens de notification privilégiés</b>	<b>Besoins spéciaux</b>
<b>Parties prenantes touchées</b>					
1.1	Les Entrepreneurs	Fournisseurs de biens et prestataires de services ; Mise en œuvre des PGES des travaux, incluant la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés surtout avec la COVID-19	Français	Informations transmises par écrit et dans les journaux	Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ; Intégration des clauses E&S dans les contrats
1.2	Les travailleurs des projets et des sous-projets	Salariés des projets et des sous projets ; exposés aux risques et impacts potentiels des travaux	Créole et français	Réunions d'équipe et de chantiers ; affiches ; brochures ; informations transmises par écrit	Information et formation sur le processus ; Port d'EPI ; Gestion de plaintes
1.3	Organisations Syndicales	Constituées par les travailleurs du programme pour exprimer leurs plaintes et protéger leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi	Créole et français	Réunions d'équipe et de chantiers ; informations transmises par écrit	Information sur le processus ; Procédures de gestion de la main-d'œuvre et de gestion des plaintes
1.4	Les usagers dans les institutions bénéficiaires	Les personnels de deux sexes des institutions; possibilité de présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole et français	Réunions d'information ; informations transmises par écrit ou par email	Information et formation sur le programme
1.5	Les opérateurs téléphoniques (Natcom, Digicel)	Les compagnies qui donnent des services de communication mobile et d'internet ; possibilité de	Français	Réunions d'information en présentielle ou par visio-conférence selon l'évolution de la pandémie COVID-19 ;	Information et formation sur le programme

Besoins des parties prenantes du programme					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		présence de personnes ou groupes vulnérables		informations transmises par écrit ou par email	
1.6	Les fournisseurs d'internet (Hainet, Access Haïti et autres)	Les compagnies qui donnent des services d'internet ; possibilité de présence de personnes ou groupes vulnérables	Français	Réunions d'information en présentielle ou par visio-conférence ; informations transmises par écrit ou par email	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du programme
1.7	Les personnes affectées par la mise en place des équipements	Enfants et adultes des deux sexes ; Présence de personnes ou groupes vulnérables	Créole	Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du programme	Informations sur le processus de réinstallation et/ou d'expropriation, y compris l'éligibilité, la date limite, les droits, les délais, etc. ; Appui au relèvement post-réinstallation
1.8	Les acteurs gouvernementaux (MTPTC, CONATEL, CNIGS, IHSI, MICT, MCFDF)	Entités gouvernementales	Français	Réunions d'information en présentielle ou par visio-conférence selon l'évolution de la pandémie COVID-19 ; informations transmises par écrit ou par email	Renforcement des capacités, équipement et services de conseils, Information et formation sur le programme

<b>Besoins des parties prenantes du programme</b>					
<b>N°</b>	<b>Groupe de parties prenantes</b>	<b>Principales caractéristiques</b>	<b>Besoins linguistiques</b>	<b>Moyens de notification privilégiés</b>	<b>Besoins spéciaux</b>
1.9	UCE	Institution concernée par le programme ;	Français	Réunions d'information en présentielle ou par visio-conférence selon l'évolution de la pandémie COVID-19 ; informations transmises par écrit ou par email	Information et formation sur le programme
1.10	Les entités nationales (les Ministères) et services techniques décentralisés de l'Etat.	Les entités bénéficiaires du programme, Présence de personnes ou groupes vulnérables	Français	Réunions d'information en présentielle ou par visio-conférence selon l'évolution de la pandémie COVID-19 ; informations transmises par écrit ou par email	Information et formation sur le programme, Services à large bande et équipements GWAN et services réseau
1.11	Les bénéficiaires des services de formation	Les personnes qui travaillent dans les institutions bénéficiaires, présence de groupe vulnérable	Créole et Français	Informations transmises par écrit, échange d'email	Information et formation sur le numérique de base et avancé
<b>Autres parties prenantes concernées</b>					
2.1	Les élus locaux, communaux et départementaux	Autorités locaux, municipaux et départementaux ; principale partie prenante concernée dans la préparation, la mise en œuvre et la valorisation des extrants du programme	Créole et français	Consultation, réunions et ateliers de travail tout en espérant une évolution positive de la COVI-19 ; Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du programme	Information, appui et implication dans tout le processus
2.2	Les représentants du pouvoir exécutif	Représentant de l'Exécutif	Créole et français	Informations transmises par écrit et/ou par email et rencontres formelles sur le déroulement des	Information sur le processus



Besoins des parties prenantes du programme					
N°	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
				activités du programme	
2.3	Comité Permanent d'Acquisition Amiable (CPA)	Organisme public responsable de l'identification et du paiement des expropriations pour l'État haïtien	Français	Informations transmises par écrit, visite guidée de terrain et rencontres formelles	Information et impliqué dans tout le processus
2.4	Les organismes non-gouvernementaux (ONG)	Organismes d'implémentation	Créole et français	Informations transmises par écrit et/ou email ; rencontre d'échange	Information sur le processus
2.5	Les Partenaires Techniques et Financiers (BID, UE etc.)	Les bailleurs actifs dans le pays (Haïti)	Français	Toutes les composantes du projet	Information sur les activités, calendrier, leçons apprises
2.6	Les médias et les groupes d'intérêts associés	Journalistes	Créole et français	Informations transmises par écrit et entrevues	Information et formation sur le processus
2.7	OFATMA, autres compagnies d'assurance et les centres de santé	Compagnie d'assurance et centre d'accueil des victimes d'accidents de chantier	Créole et français	Police d'assurance des travailleurs et avantages sociaux qui y sont liés	Tous les travailleurs du programme doit être assuré
2.8	Ministère de l'Economie et des Finances	Ministère qui négocie les fonds entre l'Etat Haïtien et les bailleurs	Français	Informations transmises par écrit et/ou email ; rencontre d'échange	Information, appui et implication dans tout le processus

## **IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes**

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

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

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

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

### **4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations**

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

Les principaux couloirs de communication utilisés pour atteindre la majorité des parties prenantes sont constitués, entre autres, de : correspondance et réunions virtuelles formelles avec le Gouvernement et les autorités, visites de terrain, entrevues, rendre publique et accessible les résultats des études, plans et évaluations via l'internet, brochures, affiches, radio, formation, consultation des autorités compétentes en la matière (pour la réinstallation par exemple), sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques, vulgarisation des plans produits dans le cadre du programme.

**Tableau 4 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations incluant le rôle des opérateurs/fournisseurs pour les installations associées<sup>7</sup>**

Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du Programme d'accélération numérique pour Haïti					
Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
<b>Phase d'élaboration du programme</b>					
Vision, objectifs, nature, envergure, durée et parties prenantes du programme	Correspondance et réunions virtuelles avec le Gouvernement et les autorités surtout les parties prenantes ; consultations publiques ; visites de terrain ; entrevues	4 à 5 fois, suivant les besoins de préparation du programme	Les Institutions bénéficiaires, les opérateurs ; les fournisseurs ; la Banque ; Les acteurs ; les élus ; les ONG ; les médias.	Toutes les parties prenantes ciblées, à l'exception des médias, des Entités nationales, les ONG et les élus	UCE
Risques et effets potentiels du programme sur l'environnement et les communautés ciblées ; les mesures d'atténuation et de bonification, notamment pour les personnes et groupes vulnérables	Rendre publique et accessible les résultats de l'EIES ; consultations publiques	Lors de la préparation des documents de sauvegardes E&S	Les élus, les usagers ; les PAP ; la Banque ; PTF, les acteurs ; les Entrepreneurs ; les ONG ; les médias ;	Toutes les parties prenantes ciblées doivent être consultées lors de l'EIES du programme	UCE ; Les opérateurs ; Entrepreneurs
Divulgateion du PEES du projet	Rendre publique le PEES ; correspondances et réunions officielles ; brochures ; affiches ; radio	Site web MTPTC ; Bureaux UCE ; Bureau CONATEL ; site web de la Banque mondiale	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	Les correspondances et réunions officielles, le site web, les brochures et affiches atteignent les parties	UCE

<sup>7</sup> Le terme « installations associées » désigne des installations ou des activités qui ne sont pas financées dans le cadre du projet, mais qui, selon la Banque, sont : a) associées directement et étroitement au projet ; b) réalisées ou doivent être réalisées en même temps que le projet ; et c) nécessaires pour la viabilité du projet et n'auraient pas été construites, agrandies ou réalisées si le projet n'avait pas existé. Dans le cas du présent programme on peut faire référence, entre autres, à l'occupation de terrain ou restriction d'accès liée à l'installation de pylônes

**Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du Programme d'accélération numérique pour Haïti**

Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
				prenantes touchées ; la radio atteint toutes les parties prenantes du programme	
Divulgation du PMPP du projet	Rendre publique le PMPP ; Correspondances ; Réunions officielles ; Consultations publiques ; brochures ; radio	Site web MTPTC ; Bureaux UCE ; Bureau du CONATEL ; site web de la Banque mondiale	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	Les correspondances et réunions officielles, les brochures et le site web atteignent les parties prenantes touchées ; la radio atteint toutes les parties prenantes ciblées	UCE
Procédures de gestion de la main-d'œuvre	Consultations des Bonnes Pratiques Internationales du Secteur d'Activité (BPISA) pour s'assurer du respect des normes et pratiques internationales en lien à la gestion de la main-d'œuvre ; réunions officielles ; formation ; consultations publiques ; brochures ; radio	Bureaux MTPTC et UCE ; Bureau CONATEL; site web MTPTC ; site web de la Banque mondiale	Les élus ; les opérateurs, les fournisseurs ; la Banque ; les Entrepreneurs ; les ONG, les médias;	La radio atteint toutes les parties prenantes du projet (touchées et concernées)	UCE
Mécanisme de gestion des plaintes	Consultation des BPISA ; Consultations publiques ; brochures ; radio ; visite aux bureaux UCE et CONATEL ; Point focal, un numéro de téléphone	Bureaux des élus dans la zone d'intervention, Bureaux UCE ; Bureau CONATEL	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées).	Réunions et brochures atteignent toutes les parties prenantes	UCE

**Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du Programme d'accélération numérique pour Haïti**

<b>Liste des informations à communiquer</b>	<b>Méthodes proposées</b>	<b>Calendrier : dates</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Pourcentage atteint</b>	<b>Responsabilités</b>
Procédures de réinstallation éventuelle des parties prenantes	dédié (numéro vert) à la récolte de plaintes et autres commentaires.  Consultation des autorités compétentes en la matière ; Consultations publiques ; réunions officielles	Les autorités de la zone ; Les communautés, Bureaux UCE ; Bureau CONATEL	Les élus ; les PAP ; la Banque ; les Entrepreneurs ; les ONG	À ce stade, les personnes éventuellement concernées par la réinstallation ne sont pas encore mobilisées	UCE CPA
<b>Phase des travaux</b>					
Enjeux environnementaux et sociaux du programme ; mesures de mitigation adoptées par le programme	Sensibilisation et formation ; affiches ; documents et rapports de synthèse non techniques ; consultations publiques ; brochures ; radio	Sensibilisation quotidiennement sur les chantiers ; formation et recyclage au démarrage des travaux et au besoin durant la durée de vie du programme	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	Sensibilisation et formation atteignent tous les travailleurs ; la radio atteint toutes les parties prenantes du projet	UCE ; Les opérateurs Entrepreneurs
Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	Affiches ; sensibilisation ; consultations publiques ; documents et rapports de synthèse non techniques	Avant et pendant tout le déroulement des travaux	Les élus ; les PAP ; la Banque ; les ONG ; les Entrepreneurs ; les travailleurs,	Affiches et sensibilisation atteignent tous les parties prenantes ciblées	UCE ; Entrepreneurs
Processus et procédures de réinstallation (Plans de réinstallation)	Consultations publiques ; vulgarisation du plan de réinstallation ; discussions séparées avec chaque famille/individu	Consultation des PAP en permanence depuis le processus d'élaboration du plan de réinstallation	Les élus ; les PAP ; CPA ; les Entrepreneurs ; les autorités de la zone ; la Banque ; les ONG	Consultations publiques atteignent toutes les personnes concernées par la réinstallation ; le plan sera vulgarisé auprès	UCE ; Les opérateurs ; Entrepreneurs

**Stratégie proposée pour la diffusion des informations dans le cadre du Programme d'accélération numérique pour Haïti**

<b>Liste des informations à communiquer</b>	<b>Méthodes proposées</b>	<b>Calendrier : dates</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Pourcentage atteint</b>	<b>Responsabilités</b>
	concernant les types/montant de compensation.			de toutes les parties prenantes ciblées	
Mécanisme de gestion des plaintes	Consultation des BPISA ; Consultations publiques ; brochures ; radio ; un numéro de téléphone dédié à la récolte de plaintes et autres commentaires.	Les élus ; Bureaux UCE ; Bureau CONATEL; bureaux des chantiers	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	Réunions, brochures et radio atteignent toutes les parties prenantes	UCE ; Entrepreneurs
Gestion des accidents et incidents de travail	Information et formation sur les mécanismes de gestion des accidents et incidents de travail	Bureaux de chantiers et centres de santé	Les élus ; les travailleurs ; les Entrepreneurs ; la santé ; la Banque	100% des accidents et incidents de travail doivent être gérés	UCE ; Entrepreneurs
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Consultations publiques ; réunions spéciales ; brochures ; radio ; enquêtes	Bureau UCE et CONATEL ; les élus dans la zone de mise en œuvre programme ; au sein des communautés	Les personnes ou groupes vulnérables ; les élus ; les Entrepreneurs ; la Banque	100% des personnes ou groupes vulnérables doivent être atteints	UCE ; Entrepreneurs ; DPC
<b>Phase d'exploitation</b>					
Mécanisme de gestion des plaintes	Sensibilisation ; Consultations publiques ; Gestion des plaintes des parties prenantes	Dès le début de l'exploitation des produits du programme	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	Le mécanisme de gestion des plaintes est ouvert à toutes les parties prenantes du programme	UCE

### **4.3 Stratégie proposée pour les consultations**

Le décret présidentiel, en date du 20 mai 2020, relatif à l'urgence sanitaire générée par COVID-19 interdit les rassemblements publics et des réunions de plus de 5 personnes. Ainsi, pour la consultation des parties prenantes dans le cadre du présent PMPP, l'équipe de sauvegarde de l'UCE adoptera une approche de consultation à distance via visio-conférence en faisant une présentation power point de toutes les composantes du PMPP pour les parties prenantes. Cependant d'autres échanges pourraient être réalisés via appels téléphoniques, de petites réunions, des groupes de discussion en ligne, Courriel et WhatsApp pour des parties prenantes qui ne disposent pas une bonne connexion technologique. Il est à noter que pour chaque type de parties prenantes à consulter, un protocole spécifique de consultation sera défini et suivi pour les discussions et les échanges sur le présent PMPP.

En bref, la démarche stratégique adoptée pour les consultations / engagements qui seront menés avec les parties prenantes lors de la finalisation du PMPP et tout au long de la mise en œuvre du programme d'accélération numérique pour Haïti est articulée autour des méthodes qui soient adaptées au contexte du COVID-19. On peut citer, entre autres :

- Réunion virtuelle;
- Echanges d'email;
- Appels téléphoniques ;
- Petites réunions ;
- Groupes de discussion en ligne ;
- Courriel, sms et WhatsApp.

NB : Avant la réunion virtuelle, le PMPP sera envoyé par email à tous les concernés

**Tableau 5: Stratégie proposée pour les consultations**

Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du programme d'accélération numérique				
Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Phase d'élaboration du projet</b>				
Définition des grands axes et orientations du programme ; Définition des composantes et activités du programme	Discussion stratégique avec le Gouvernement haïtien ; Mission virtuelle; Ateliers et groupes de discussion	16 – 19 septembre 2019/ 19 – 21 février 2020 / 23 Mars -30 avril 2020/ UCE, CONATEL, CNIGS, MTPTC, BM, les fournisseurs et les opérateurs.	Les acteurs, PTF, communautés locales	UCE & BM
Évaluation des impacts environnementaux et sociaux du programme	Discussion stratégique avec les structures décentralisées de l'État ; Discussion avec les équipes de l'UCE et les représentants des ONG; Entretiens semi-structurés et focus groupes avec les parties prenantes ; visite de terrain tout en espérant une évolution positive de la situation imposée par la COVID-19	Pendant toute la période de l'étude	Les PAP, les personnes susceptibles d'être réinstallées, les élus, les ONG et les services déconcentrés de l'État	UCE MDOD
Participation active des parties prenantes du programme	Rencontre avec les autorités ; Groupe de discussion	Pendant toute la phase de préparation du programme, incluant l'élaboration du PMPP	Toutes les parties prenantes du programme	UCE
Critères d'éligibilité aux compensations	Consultation des politiques et procédures nationales et de la BM ; Rencontre de discussion avec les autorités et les parties prenantes concernées	Pendant toute la phase de préparation du programme, incluant l'élaboration du CPR	Autorités locales, CPA, Personnes susceptibles d'être réinstallées	UCE
Critères de détermination des personnes et groupes vulnérables	Discussion stratégique avec les structures décentralisées de l'État ; Discussion avec les équipes de l'UCE et les représentants des ONG ;	Pendant la conduite de l'EIES	Toutes les parties prenantes du programme	UCE Firme d'étude



**Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du programme d'accélération numérique**

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

**Stratégie proposée pour les consultations dans le cadre du programme d'accélération numérique**

<b>Thème de la consultation</b>	<b>Méthode utilisée</b>	<b>Calendrier : lieux/dates</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Responsabilités</b>
Gestion des accidents et incidents de travail	Assurer une gestion adéquate des accidents et des incidents de travail à travers le mécanisme développé à cet effet ; garantir que tous les travailleurs du programme sont couverts par une assurance santé	Pendant toute la période d'exécution des travaux	Les entrepreneurs ; les travailleurs ; les PAP ; les bailleurs ; les élus ; les ONG ; la santé	UCE
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Développer des mécanismes spéciaux devant prendre en compte les besoins des personnes et groupes vulnérables ; sensibilisation ; rencontre spéciales	Pendant toute la période d'exécution des travaux	Toutes les parties prenantes du programme et les personnes vulnérables en particulier	UCE
<b>Phase d'exploitation</b>				
Mécanisme de gestion des plaintes	Sensibilisation ; Consultations publiques ; Gestion des plaintes des parties prenantes	Dès le début de l'exploitation des produits du programme	Toutes les parties prenantes du programme (touchées et concernées)	UCE

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

Tout en espérant une évolution positive de la situation liée à la COVID-19 et pour garantir la prise en compte effective des points de vue des personnes et groupes vulnérables, les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour contourner les obstacles pouvant nuire à leur participation :

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

#### 4.5 Calendriers

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

**Tableau 6 : Calendriers d'exécution du PMPP**

<b>Informations relatives aux calendriers et dates butoirs</b>	
<b>Liste des informations et décisions majeures</b>	<b>Dates butoirs pour la soumission de commentaires</b>
<b>Phase d'élaboration du programme</b>	
Vision, objectifs, nature, envergure, durée et parties prenantes du programme	Fin juin à début juillet 2020
Risques et effets potentiels du programme sur l'environnement et les communautés locales ; les mesures d'atténuations et de bonification, notamment pour les personnes et groupes vulnérables	Début juillet 2020
Finaliser et rendre publique la première version solide du PEES	Juillet 2020
Finaliser et rendre publique la première version solide du PMPP	Juillet 2020
Finaliser et rendre publique la première version solide des procédures de gestion de la main-d'œuvre (PGMO)	Juillet 2020
Finaliser et rendre publique les mécanismes de gestion des plaintes	Juillet 2020
Produire un CPR pour les investissements du programme	Juillet 2020
Produire un CGES pour les investissements du programme	Juillet 2020
Produire les Procédures de la Gestion de main-d'œuvre	Juillet 2020
<b>Phase des travaux</b>	
Enjeux environnementaux et sociaux du projet ; mesures de mitigation adoptées par le programme	Avant le démarrage des travaux et pendant toute la durée de vie du programme
Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	Dès l'installation du bureau de chantier
Processus et procédures de réinstallation	Dès l'élaboration des Plans de réinstallation et pendant toute la durée de mise en œuvre
Mécanisme de gestion des plaintes	Dès le début des travaux et pendant toute la durée de vie du programme

<b>Informations relatives aux calendriers et dates butoirs</b>	
<b>Liste des informations et décisions majeures</b>	<b>Dates butoirs pour la soumission de commentaires</b>
Accidents et incidents de travail	Dès le début de la prise en charge
Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Dès que des faiblesses dans les mesures d'accompagnement se font sentir
<b>Phase d'exploitation</b>	
Mécanisme de gestion des plaintes	Dès la mise en service des produits du programme

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

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

#### **4.7 Phases ultérieures du programme**

Les parties prenantes seront maintenues informées du déroulement du programme dans toutes ces composantes et activités. En effet, la mise en œuvre effective du présent plan de mobilisation, maintiendra les parties prenantes informées sur toute la durée du programme. La surveillance et le suivi de la mise œuvre du présent PMPP se fera périodiquement à travers des rapports semestriels, annuels et de fin des travaux.

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

### 5.1 Ressources

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

La mise en œuvre directe du présent PMPP sera assurée par le Spécialiste en sauvegardes sociales de l'UCE, affecté au programme, avec l'appui et la collaboration de l'ensemble des autres Spécialistes de la cellule de sauvegarde et du Coordonnateur de l'UCE. Des Points focaux seront mobilisés et rendus opérationnel dans chaque zone d'influence du programme pour assurer une surveillance rapprochée et un reportage rapide aux Spécialistes de l'UCE des aspects environnementaux et sociaux du programme d'accélération numérique.

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

### 5.2 Fonctions de gestion et responsabilités

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

Le Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales de l'UCE, affecté au portefeuille du programme d'accélération numérique, assurera, conjointement avec les autres Spécialistes et le Coordinateur de l'UCE, la gestion et la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes.

### 5.3 Budget estimatif et financement

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

**Tableau 7 : Coût du PMPP**

Coûts du PMPP					
Activités	Quantité	Coût unitaire (USD)	Durée /Années	Coût total (USD)	Remarque
<b>Activités d'information, de sensibilisation et de formation</b>					
Points focaux	Forfaitaire			33,600.00	
Consultations publiques	Forfaitaire			5000.00	La majorité des consultations se fera par visio-conférence
Matériels de communication (affiches, pamphlet, ...)	Forfaitaire			10,000.00	

Coûts du PMPP					
Activités	Quantité	Coût unitaire (USD)	Durée /Années	Coût total (USD)	Remarque
Formation sur aspects E&S pour Entrepreneurs	1	600.00	7	4,200.00	Location espace, restauration, matériels de soutien en espérant une évolution positive de la pandémie COVID-19
Contingence (10%)				5280.00	
<b>Subtotal</b>				<b>58 080.00</b>	
<b>Activités de Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)</b>					
Matériel de communication (pamphlets, affiches, ...)	1,000	0.50	6	3,000.00	
Manuel de mécanisme de gestion de plaintes	100	10.00	1	1,000.00	
Séance de sensibilisation communautaire	5	300.00	5	7,500.00	Espérant une évolution positive de la COVID-19
Formation pour comité	5	300.00	2	3,000.00	
Contingence (10%)				1,450.00	
<b>Subtotal</b>				<b>15 950.00</b>	
<b>Suivi, Surveillance et Évaluation</b>					
Enquêtes de perception	1	2,500.00	2	5,000.00	
Tours de visite	1	500.00	2	1,000.00	
Contingence (10%)				600.00	
<b>Subtotal</b>				<b>6,600.00</b>	
<b>Total</b>				<b>80,630.00</b>	

## VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

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

### 6.1. Principes directeurs du MGP

- Les plaintes doivent être orientées vers l'UCE qui est, l'entité du MTPTC, responsable de s'assurer que les plaintes, verbales ou écrites, sont bien reçues, documentées et traitées ;
- Toute plainte enregistrée doit, si besoin est, faire l'objet d'une visite d'inspection au plus tard sept (7) jours après la réception ;
- 75% des plaintes doivent être fermées dans les 30 jours qui suivent leur enregistrement. Les plaintes qui nécessitent plus de temps d'investigation seront traitées au fur et à mesure et dans les meilleurs délais possibles ;
- Toutes les plaintes doivent être enregistrées et les investigations y relatives documentées. Le registre des plaintes sera inclus dans les rapports de Suivi-Évaluation que l'UCE soumettra à la Banque régulièrement.

### 6.2 Approche du MGP

Les diverses activités de mise en œuvre des interventions du programme d'accélération numérique peuvent être source de situations contentieuses. Afin de minimiser ce genre de situations, l'UCE établira un mécanisme de gestion des plaintes qui est un dispositif devant permettre de régler aussi rapidement que possible les problèmes, difficultés ou incompréhensions rencontrés au cours de l'exécution du programme, en privilégiant des solutions à l'amiable. Il s'appliquera à toutes les parties prenantes du programme et constituera un moyen structuré de recevoir et de régler une préoccupation soulevée par un individu, une institution ou une communauté qui estiment avoir été lésés par les investissements du programme. Les plaintes seront traitées promptement selon un processus compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel, gratuit et sans représailles. L'UCE proposera à chaque PAP une entente de compensation afin de formaliser un accord. Les plaintes éventuelles pourraient être portées sur un ou plusieurs éléments de cette proposition. Elles peuvent prendre la forme de plaintes spécifiques à propos de dommages ou préjudices réels, de requêtes de corrections, de préoccupations générales sur le programme, d'incidents et impacts perçus ou réels.

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

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

- Le bureau des élus locaux dans la zone/commune d'intervention ;
- L'Entrepreneur (aux bureaux de chantier) ;
- Le bureau central de l'UCE à Port-au-Prince (via téléphone ; dont un numéro de référence sera rendu public).

Ainsi le (la) plaignant(e) aura le choix de produire sa plainte par écrit ou à l'oral, parmi les différentes instances proposées antérieurement, celle qui lui sera accessible et/ou qui lui inspire le plus de confiance. Les plaintes pourront être déposées de manière anonyme. Les principaux canaux disponibles pour présenter des plaintes sont : i) appel téléphonique (numéro à vulgariser), ii)

Spécialistes de l'UCE, iii) lettre ou autres communications écrites, iv) rencontre, v) bureaux des élus locaux, vi) leaders communautaires et autres. Dans tous les cas, les plaintes devront être acheminées à l'UCE pour les suites nécessaires.

En accord avec la Norme Environnemental et Social (NES) 2- Condition de Travailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes distinct pour les travailleurs sera disponible. Ce mécanisme est décrit dans le Plan de Gestion de Main d'Œuvre du projet.

Les points focaux (des leaders communautaires désignés par la communauté) feront un meilleur *reporting* aux Spécialistes de l'UCE des aspects environnementaux et sociaux du programme. Ils disposeront de formulaires de fiches de plaintes afin de pouvoir noter rapidement les coordonnées de chaque plaignant(e) et l'objet du problème relaté. Le spécialiste en sauvegardes sociales du programme restera en contact permanent avec les points focaux pour s'assurer que l'équipe du programme est consciente de toutes les questions qui ont été soulevées et qu'elles seront traitées minutieusement dans un délai raisonnable.

Sur la base des informations reçues des points focaux, le spécialiste en sauvegardes sociales doit remplir périodiquement le registre de consignation des plaintes.

Si les négociations s'avèrent difficiles, l'UCE mettra en place un comité de médiation pour le traitement des plaintes. Les représentants de ce comité de trois (3) membres sont présentés ci-après ainsi que leur mode de sélection. À l'exception du représentant des PAP qui sera choisi pour chaque plainte, les autres membres seront a priori permanents pour toute la durée du projet.

- Un représentant du programme d'accélération numérique (le spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCE) ;
- Un représentant des élus locaux dans la zone d'intervention (désigné par tous les élus locaux de la zone/commune) ;
- Un représentant des PAP (désigné en consultation publique avec acceptation subséquente de la / des PAP concernée(s) directement par la plainte.

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

### **6.3 Procédure, recours et traitement des plaintes**

Les différentes étapes de la procédure de résolution des plaintes sont présentées ci-après. Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit ou non fondée, devra passer à travers le processus de résolution. De manière générale, lorsqu'un individu, une institution ou un groupe d'individus arrivent à se plaindre, cela signifie que le problème soulevé constitue un inconvénient, un risque ou un impact pertinent qui nécessite que l'UCE, y apporte une solution. Que la plainte soit réelle ou qu'elle résulte d'une mauvaise interprétation, elle doit être enregistrée selon la procédure mise en place qui est basée sur les principes fondamentaux suivants :

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



### **6.3.1 Étape 1 : Réception, Enregistrement de la plainte**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.3.3 Étape 3 : Comité de médiation ou de conciliation**

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

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

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

### **6.3.4 Étape 4 : Recours à la justice**

Le fait qu'une PAP a soumis une plainte ou une réclamation au projet ne lui enlève pas le droit de recourir à la justice pour ses revendications. Ainsi, en cas de non-satisfaction à l'issue du traitement de sa plainte, une PAP peut saisir l'Autorité Étatique compétente, incluant, entre autres, le Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST), les tribunaux de première instance et d'appel si nécessaire, auxquels elle soumet ses réclamations. Le programme doit assister matériellement et financièrement la PAP à faire valoir ses droits devant toute juridiction qu'il aura saisie de sa plainte.

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

## VII. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

### 7.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

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

### 7.2 Rapports aux groupes de parties prenantes

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

### 7.3 Indicateurs Clés de Performance (ICP)

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

- Pourcentage des parties prenantes affectées qui expriment satisfaction avec la communication du programme (80 %) ;
- Pourcentage de plaintes concernant le programme qui sont résolues et communiquées au plaignant (80 %) ;
- Nombre de réunions organisées avec les parties prenantes pour discuter des suggestions/feedback fournis par les parties prenantes et les actions prises par le programme (20- quatre au minimum chaque année). Un procès-verbal après chaque réunion sera préparé et partagé avec les participants et la Banque mondiale
- Nombre des décisions prises en consultation avec les parties prenantes et exécutées dans les délais.
- Pourcentage de plaintes liées au programme qui sont enregistrées et qui sont traitées conformément aux normes de service convenues et communiquées aux parties prenantes concernées

## Annexe : Fiche de réception de plaintes



### UNITÉ CENTRALE D'EXÉCUTION (UCE)

Cellule de Sauvegarde Environnementale et Sociale

Fiche d'enregistrement de plaintes

**PROJET** : Programme d'Accélération Numérique pour Haïti

#### INFORMATION SUR L'IDENTITE ET L'ADRESSE DU (DE LA) PLAIGNANT (E)

Date : ..... Commune : ..... Section communale : .....

Nom et Prénom du (de la) plaignant (e) : .....

Plaignant (e) anonyme

Sexe :  H  F Âge : ..... Phone : .....

Circuit de transmission de la plainte :  Tél  Spécialiste UCE  
 Rencontre  CASEC  Mairie  Intermédiaire, via d'autre PAP  
 Leader communautaire  Membre du comité  Autres (Préciser) : ...

Personne ayant contacté l'UCE :  Le (la) concernée  Un intermédiaire (préciser lien) .....

Si intermédiaire, Nom et Prénom (si voulu) :

Tél : ..... Sexe :  H  F

**INFORMATION SUR LA PERSONNE AYANT REÇU LA PLAINTÉ :** Prénom et Nom : .....

Tél : ..... Sexe :  H  F Occupation : .....

Fournir dans cette case une description détaillée de la plainte

**ACCUSE DE RECEPTION DE LA FICHE** : Prénom et Nom : ..... Fonction : .....

#### CATEGORISATION DE LA PLAINTÉ PAR LES SPECIALISTES DE L'UCE :

Catégorie 0 : Feedback  Catégorie 1 : Demande d'information  
 Catégorie 2 : Demande d'assistance  Catégorie 3 : Mécontentement mineur  
 Catégorie 4 : Mécontentement majeur  Catégorie 5 : Violation du code de conduite

Le problème a-t-il trouvé une solution dans l'immédiat ?  Oui  Non. Si oui, quelle a été la solution apportée ?

.....

Si non, quel est le suivi nécessaire ? .....