

**REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE**

Unité – Dignité – Travail



**MINISTRE DU DEVELOPPEMENT DE L'ENERGIE ET DES RESSOURCES  
HYDRAULIQUES (MDERH)**

\*\*\*\*\*

**PROGRAMME REGIONAL POUR L'ACCES ET LA DISTRIBUTION DE SOLUTIONS  
D'ENERGIE RENOUVELABLE (DARES)**

**(P507938)**

# Plan de Mobilisation des parties prenantes (PMPP)

Projet DARES République de Centrafrique

Décembre 2025

## Table des matières

1.	Introduction/Description du projet.....	11
1.1.	Composantes du Programme DARES – RCA.....	11
1.2.	Zone d'intervention et population cible en Centrafrique.....	12
1.3.	Intégration des aspects socio-environnementaux au programme régional DARES ...	12
1.3.1.	Presentation du schema.....	13
1.3.2.	Explication du logigramme – Logique de fonctionnement et flux.....	13
2.	Objet, rôle et objectifs du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).....	15
2.1.	Rôle du PEPP dans le Programme DARES – RCA.....	16
2.2.	Pourquoi un PEPP est essentiel pour DARES –RCA.....	17
2.3.	Objectifs spécifiques du PEPP.....	17
3.	Identification et analyse des parties prenantes.....	18
3.1.	Méthodologie d'identification des parties prenantes.....	18
3.2.	Parties prenantes affectées (PPA).....	19
3.3.	Autres parties intéressées (API).....	20
3.3.1.	Institutions gouvernementales nationales.....	20
3.4.	Groupes vulnérables.....	22
4.	Programme d'engagement des parties prenantes.....	33
4.1.	Objectifs du programme d'engagement.....	33
4.2.	Principes directeurs (alignés NES10).....	34
4.3.	Exigences nationales en matière d'engagement des parties prenantes.....	35
4.4.	Exigences nationales en matière d'engagement des parties prenantes.....	35
4.5.	Cadre juridique environnemental et social applicable.....	35
4.6.	Rôle des institutions nationales compétentes.....	36
4.7.	Accès à l'information et transparence.....	37
4.8.	Cadres sectoriels spécifiques applicables au secteur de l'énergie.....	38
4.8.1.	Cadre juridique et réglementaire du secteur de l'électricité.....	39
4.8.2.	Rôle de l'Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC).....	39
4.8.3.	Cadre institutionnel de l'électrification hors réseau.....	39
4.8.4.	Protection des usagers et cohérence avec l'engagement des parties prenantes.....	40
4.9.	Méthodes et outils d'engagement.....	40
4.9.1.	Réunions publiques et rencontres communautaires.....	41
4.9.2.	Groupes de discussion et consultations ciblées.....	41
4.9.3.	Ateliers techniques et forums institutionnels.....	41
4.9.4.	Médias et outils de communication locale.....	41

4.9.5.	Outils numériques et communication électronique.....	42
4.9.6.	Méthodes participatives et suivi communautaire .....	42
4.10.	Synthèse des consultations menées durant la préparation du Programme .....	42
4.11.	Synthèse des besoins d'engagement des parties prenantes par phase du Programme 45	
4.12.	Stratégie d'intégration des groupes vulnérables.....	47
4.13.	Engagement adaptatif (PEPP en tant que document vivant).....	48
4.14.	Engagement des parties prenantes au niveau des sous-projets .....	48
4.14.1.	Exigences minimales d'engagement au niveau des sous-projets .....	49
4.14.2.	Supervision, suivi et redevabilité .....	49
4.15.	Stratégies d'engagement par catégorie de parties prenantes.....	50
4.16.	Accès à l'Information et transparence .....	50
4.17.	Gestion et protection des données à caractère personnel.....	51
4.17.1.	Conformité à la législation nationale sur la protection des données personnelle	52
5.	Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre du PEPP .....	53
5.1.	Dispositif institutionnel de niveau régional et national.....	53
5.2.	Rôles au niveau régional et coordination du Programme .....	53
5.3.	Dispositif institutionnel au niveau national .....	54
5.4.	Modalités de mise en œuvre du PEPP.....	55
5.5.	Ressources humaines pour la mise en œuvre du PEPP .....	55
5.6.	Responsabilité des principales organisations impliqués dans les PEPP .....	56
5.6.1.	Unité de Gestion du Programme (UGP) .....	56
5.6.2.	Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH) et Agence Centrafricaine d'Électrification Rurale (ACER).....	57
5.6.3.	Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC).....	57
5.6.4.	Collectivités territoriales et autorités locales .....	58
5.6.5.	Agents de liaison communautaire (CLO).....	58
5.6.6.	Cellule régionale de coordination (RCU) .....	58
5.6.7.	Opérateurs privés DRE .....	59
5.6.8.	Agents de liaison communautaire (CLO).....	59
5.7.	Budget indicatif pour la mise en œuvre du PEPP .....	59
5.8.	Suivi, reporting et redevabilité .....	61
5.9.	Tableau récapitulatif des rôles et responsabilités .....	62
6.	Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP / GM).....	62
6.1.	Objectifs et principes.....	63

6.1.1.	Objectifs .....	63
6.1.2.	Principes directeurs.....	63
6.2.	Dispositif institutionnel et rôles .....	63
6.3.	Canaux de dépôt des plaintes et accessibilité .....	64
6.4.	Procédure de traitement et de résolution des plaintes.....	65
6.5.	Protocoles spécifiques pour les plaintes EAS/HS et AML/CFT .....	66
6.5.1.	Plaintes EAS/HS .....	66
6.5.2.	Plaintes AML/CFT, fraude et corruption .....	66
6.6.	Escalade et recours (processus d'appel).....	67
6.7.	Documentation, reporting et apprentissage.....	67
6.8.	Mesures d'accessibilité et d'inclusion du MGP .....	68
6.9.	Sensibilisation et divulgation du MGP .....	68
7.	Suivi et reporting (Monitoring and Reporting) .....	70
7.1.	Objectifs du suivi.....	70
7.2.	Rôles et responsabilités .....	71
7.3.	Synthèse de la façon dont le PEPP sera suivi et rapporté (y compris indicateurs) .....	72
7.3.1.	Gestion adaptative (Adaptive Management).....	73
7.3.2.	Retour d'information aux parties prenantes .....	73
7.3.3.	Indicateurs.....	73
8.	ANNEXES .....	75
8.1.	Annexe 1 : Réglementation nationale applicable (RCA).....	75
8.2.	Annexe 2 : Modèle de fiche – procès-verbal / compte rendu de consultation .....	77
8.3.	Annexe 3 : Exemple de tableau – Suivi et reporting du PEPP.....	77
8.4.	Annexe 4 : Matrice de cartographie des parties prenantes.....	78
8.5.	Annexe 5 : Journal des consultations (format KoboToolbox / registre) .....	78
8.6.	Annexe 6 : Checklist d'engagement “niveau sous-projet” (opérateurs DRE) .....	78
8.7.	Annexe 7 : Modèles MGP / registres .....	78
8.8.	Annexe 8 . Catégorisation des plaintes et niveaux de priorité .....	79
8.9.	Annexe 9 : Plan d'action d'engagement des parties prenantes .....	80
8.9.1.	Plan d'action d'Engagement des Parties Prenantes .....	80

### Liste des tableau

Tableau 1 : Tableau récapitulatif des parties prenantes .....	24
Tableau 2 : Parties-prenantes identifiées pour la composante 1 : Connecter les ménages et les entreprises .....	25

---

Tableau 3 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 2 : Alimenter la sécurité alimentaire.....	27
Tableau 4 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 3 : Alimenter le capital humain ..	29
Tableau 5 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 4 : Assistance technique et autres .....	31
Tableau 6: Consultations institutionnelles et techniques menées durant la préparation du Programme DARES – RCA .....	44
Tableau 7: Synthèse de l’engagement des parties prenantes par phase du Programme .....	46
Tableau 8: Rôles des entités régionales dans l’engagement des parties prenantes.....	54
Tableau 9: Rôles des entités nationales dans l’engagement des parties prenantes.....	54
Tableau 10: Budget indicatif de mise en œuvre du PEPP – Programme DARES RCA .....	60
Tableau 11 : Récapitulatif des rôles des organisations dans la mise en œuvre du PEPP .....	62
Tableau 12: Principes du MGP du Programme DARES .....	63
Tableau 13: Dispositif institutionnel et responsabilités pour le MGP.....	64
Tableau 14: Canaux de dépôt des plaintes et entités responsables.....	64
Tableau 15: Processus de résolution des plaintes .....	65
Tableau 16: Niveaux d’escalade du MGP .....	67
Tableau 17: Synthèse du PEPP – Programme DARES – RCA.....	81

**Lexique**

ACER : Agence Centrafricaine d'électrification Rural

ACI – Accord-Cadre Institutionnel

Arrangement contractuel entre la L'UGP nationale et l'Unité de Coordination Régionale définissant les rôles, responsabilités, flux financiers et exigences de suivi dans le cadre du programme régional.

AMI — Advanced Metering Infrastructure (compteurs intelligents et systèmes associés)

AML / LBC – Anti-Money Laundering / Lutte contre le Blanchiment de Capitaux

Mesures de prévention, détection et contrôle visant à empêcher le blanchiment d'argent dans le cadre du projet.

ANIF : Cellule nationale de renseignement financier ; Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/F)

APD – Avant-Projet Détaillé

Documentation définitive du projet a implanté fournie par les développeurs DRE pour évaluation.

APS – Avant-Projet Sommaire

Documentation sommaire initiale fournie par les développeurs DRE pour évaluation.

**B**

BAD – Banque Africaine de Développement

Institution financière multilatérale de développement.

BM – Banque mondiale

Institution de financement du développement supervisant le programme DARES.

BNE – Bénéficiaires Non-Électrifiés

Ménages ou institutions ciblés par les interventions DRE.

**C**

CFT / FT – Counter Financing of Terrorism / Financement du Terrorisme

Mesures visant à prévenir l'utilisation abusive des fonds du projet.

CLO – ALC Community Liaison Officer / Agent de Liaison Communautaire

Personnel en charge des relations communautaires, de la collecte de plaintes et de la sensibilisation.

CGES / ESMF – Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

Document définissant les principes, procédures et outils pour gérer les risques E&S des sous-projets.

CSO / OSC – Civil Society Organization / Organisation de la Société Civile

## D

D-MRV – Data Monitoring, Reporting and Verification

Système de collecte, validation et vérification des données, appliqué aux résultats des opérateurs DRE.

DARES – Distributed Access for Renewable Energy Scale-Up

Nom complet du programme régional d'accès à l'énergie renouvelable décentralisée.

DRE – Distributed Renewable Energy / Énergie Renouvelable Décentralisée

Entreprises privées installant et exploitant des mini-réseaux ou des systèmes solaires autonomes.

## E

E&S / ES – Environnemental et Social

Désigne l'ensemble des aspects environnementaux et sociaux du projet.

ECOP – Environmental Code of Practice

Code de bonnes pratiques environnementales applicable aux sous-projets.

ESS – Environmental and Social Standards

Normes environnementales et sociales du Cadre Environnemental et Social (CES/ESF) de la Banque mondiale.

ESCP / PIES – Environmental and Social Commitment Plan / Plan d'Engagement Environnemental et Social

Liste des engagements E&S contractuels du projet.

ESIA / EIES – Environmental and Social Impact Assessment / Étude d'Impact Environnemental et Social

Étude détaillée pour sous-projets à impacts modérés ou substantiels.

ESMP / PGES – Environmental and Social Management Plan / Plan de Gestion E&S

Document opérationnel d'atténuation des impacts.

ESMT – Environmental and Social Management Tools

Outils et modèles E&S fournis aux développeurs.

ESRS – Environmental and Social Review Summary

Résumé de la revue environnementale et sociale du projet.

## F

FM / GF – Financial Management / Gestion Financière

Responsabilité budgétaire, comptable et de contrôle interne du projet.

## G

GBV / VBG – Gender-Based Violence / Violence Basée sur le Genre

Comprend harcèlement sexuel, exploitation, abus sexuels.

GM / MGP – Grievance Mechanism / Mécanisme de Gestion des Plaintes

Système de réception, traitement et résolution des plaintes.

GMIS / SIGP – Grievance Management Information System / Système d'Information de Gestion des Plaintes

Base de données officielle pour enregistrer et suivre les plaintes.

GRS – Grievance Redress Service

Service indépendant de traitement des plaintes géré par la Banque mondiale.

## H

HABG – Haute Autorité chargée de la Bonne Gouvernance

Prévention et traitement des risques de fraude et de corruption

HRDD – Human Rights Due Diligence

Diligence raisonnable appliquée au respect des droits humains.

## I

IDA / AID – International Development Association / Association Internationale de Développement

Fenêtre de financement concessionnel de la Banque mondiale.

IE – Impact Environnemental

Aspect environnemental d'un impact potentiel.

L

LMP / PRT – Labor Management Procedures / Procédures de Gestion de la Main-d'Œuvre

Obligations en matière de conditions de travail et de protection des travailleurs.

M

MDERH- Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques

M&E / S&E – Monitoring and Evaluation / Suivi et Évaluation

Activités permettant de suivre la performance du projet.

MHP – Mini-Hydro Power

Projet hydroélectrique de petite taille.

N

NGO / ONG – Non-Governmental Organization / Organisation Non Gouvernementale

P

PAD – Project Appraisal Document

Document d'évaluation du projet soumis au Conseil.

PIU / UGP – Project Implementation Unit / Unité de Gestion du Projet

Entité nationale chargée de mettre en œuvre le projet.

PAP – Project Affected Persons / Personnes Affectées par le Projet

Personnes touchées directement par les activités du projet.

R

RCU / UCR – Regional Coordination Unit / Unité de Coordination Régionale

Unité centrale responsable de l'alignement technique et E&S.

S

SEA/SH / EAS/HS – Sexual Exploitation and Abuse / Sexual Harassment / Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel

SEP / PEPP – Stakeholder Engagement Plan / Plan d'engagement des Parties Prenantes

Document définissant comment les parties prenantes sont consultées et impliquées.

SOP – Standard Operating Procedure / Procédure Opérationnelle Normalisée

SHS : Solar Householf System ( système solaire domestique)

T

TA / AT – Technical Assistance / Assistance Technique

Appui technique (formations, outils, renforcement institutionnel).

U

UGP PIU / – Unité de Gestion du Projet Project/ Implementation Unit /

UCR RCU /– Unité de Coordination Régionale/ Regional Coordination Unit /

V

VLD / DLV – Voluntary Land Donation / Donation Volontaire de Terre

Mécanisme utilisé pour certains micro-projets.

## 1. Introduction/Description du projet

Le Programme Régional « Distributed Access through Renewable Energy Solutions » (DARES) est un programme financé par la Banque mondiale visant à étendre l'accès à l'électricité dans des pays fragiles ou à faible taux d'accès en Afrique subsaharienne. Il couvre actuellement le Bénin, le Libéria, le Sierra Leone, la République centrafricaine, le Tchad et la Guinée.

Le Projet DARES – RCA s'inscrit dans ce cadre régional et reflète les défis spécifiques du pays en matière de faible accès à l'électricité, de disparités géographiques, de capacité institutionnelle limitée et de dépendance croissante à des solutions d'électrification décentralisée portées par le secteur privé. L'Objectif de Développement du Programme (PDO) est d'augmenter l'accès à l'électricité pour les ménages, les entreprises et les institutions publiques à travers des solutions d'Énergie Renouvelable Décentralisée (DRE), notamment des mini-réseaux solaires, des systèmes solaires individuels (SHS) et des équipements de production et d'usages productifs de l'énergie.

Le Programme DARES est structuré autour de quatre composantes. Pour la RCA, les activités soutenues seront alignées sur ces composantes, avec une adaptation au contexte institutionnel et au cadre réglementaire nationaux.

### 1.1. Composantes du Programme DARES – RCA

Les composantes ci-dessous reprennent la logique du programme régional, appliquée au contexte Centrafricain:

#### **Composante 1 : Connecting People and Businesses (Connecter les ménages et les entreprises)**

Cette composante soutiendra l'accès à l'électricité pour les ménages, les micros et petites entreprises, ainsi que certaines infrastructures communautaires, via des solutions décentralisées d'énergie renouvelable, telles que les mini-réseaux solaires et les systèmes solaires individuels. Elle pourra inclure :

- Des mécanismes de financement axés sur les résultats (RBF) en faveur des entreprises DRE;
- Des subventions de connexion ou d'équipement ;
- L'appui à la distribution et au service après-vente des solutions solaires ;
- La diffusion d'équipements productifs alimentés par l'énergie solaire (moulins, pompes d'irrigation, froid, etc.).

#### **Composante 2 : Powering Food Security (Sécuriser la production et la chaîne de valeur agricole)**

Cette composante vise à **promouvoir les usages productifs de l'énergie** en appuyant les technologies agricoles alimentées par l'énergie solaire (irrigation, transformation, conservation, refroidissement) ainsi que d'autres activités rurales génératrices de revenus. Elle cible en priorité les agriculteurs, les coopératives, les PME et les acteurs des chaînes de valeur agricoles.

#### **Composante 3 : Powering Human Capital (Renforcer le capital humain)**

Cette composante financera l'accès à une électricité propre et fiable pour les **institutions**

**publiques essentielles**, telles que les écoles, les centres de santé, les systèmes d'adduction d'eau et autres infrastructures sociales prioritaires, afin d'améliorer la qualité et la continuité des services rendus aux populations.

#### **Composante 4 : Technical Assistance and Institutional Strengthening (Assistance technique et renforcement institutionnel)**

Cette composante appuiera le **renforcement de l'environnement habilitant**, notamment par :

- La formation et le renforcement des capacités des institutions nationales (ministère, régulateur, opérateurs publics, communes) ;
- L'appui au cadre réglementaire et tarifaire ;
- Le développement et l'opérationnalisation des systèmes de gestion environnementale et sociale ;
- La coordination régionale et le partage d'expériences entre pays.

Les détails spécifiques (montants, cibles quantitatives, zones prioritaires) pour la Centrafrique seront confirmés lors de l'évaluation du projet et précisés dans le Document d'Évaluation du Projet (PAD) et l'Accord de Financement pour la Centrafrique.

### **1.2. Zone d'intervention et population cible en Centrafrique**

En RCA, le Programme DARES ciblera prioritairement :

- Les **zones rurales et périurbaines** à faible taux d'accès à l'électricité ;
- Les ménages non raccordés au réseau et dépendants de sources d'énergie coûteuses ou polluantes ;
- Les petites entreprises et exploitations agricoles susceptibles de bénéficier d'usages productifs de l'énergie ;
- Les institutions publiques clés (écoles, centres de santé, points d'eau) situées dans des zones mal desservies.

La sélection détaillée des communes, arrondissements et localités d'intervention sera réalisée sur la base :

- Des données nationales d'accès à l'électricité ;
- Des priorités de développement du Gouvernement ;
- De la présence potentielle d'opérateurs privés DRE ;
- Et des considérations de fragilité, vulnérabilité et pauvreté.

### **1.3. Intégration des aspects socio-environnementaux au programme régional DARES**

Le Programme régional DARES intègre de manière transversale les aspects environnementaux et sociaux (E&S) dans l'ensemble de son dispositif institutionnel, opérationnel et financier, conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Cette intégration vise à anticiper, prévenir et gérer les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels associés aux investissements, tout en maximisant les bénéfices pour les communautés et les parties prenantes concernées.

L'approche retenue repose sur une articulation étroite entre les instruments cadres du Programme, les mécanismes de gouvernance régionaux et nationaux, et les procédures opérationnelles appliquées au niveau des projets. Elle garantit que les exigences E&S sont prises en compte dès les phases amont de planification et de financement, puis déclinées de manière opérationnelle tout au long du cycle de préparation, de mise en œuvre et de suivi des investissements.

Le schéma ci-après présente de manière synthétique l'architecture d'intégration des aspects E&S au sein du Programme régional DARES, en illustrant les interactions entre les flux financiers, les processus techniques et les mécanismes de gestion, de supervision et de contrôle environnementaux et sociaux.

### 1.3.1. Présentation du schéma

Le schéma ci-après illustre l'architecture institutionnelle et opérationnelle du Programme régional **DARES**, ainsi que l'intégration transversale des aspects environnementaux et sociaux (E&S) tout au long du cycle de préparation, de financement, de mise en œuvre et de suivi des investissements. Il met en évidence les interactions entre les acteurs régionaux, nationaux et privés, ainsi que les liens fonctionnels entre les flux financiers, les processus techniques et les mécanismes de gestion et de supervision E&S, conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale.

Ce logigramme permet de visualiser la manière dont les exigences E&S sont intégrées dès l'amont du Programme, depuis les accords de financement et les instruments cadres (PEES/ESCP, CGES, PEPP, CPPA, CPR), jusqu'à leur déclinaison opérationnelle au niveau des sous-projets, incluant l'identification des investissements, l'obtention des permis, la mise en œuvre, ainsi que les mécanismes de vérification, de reporting et de contrôle indépendant.

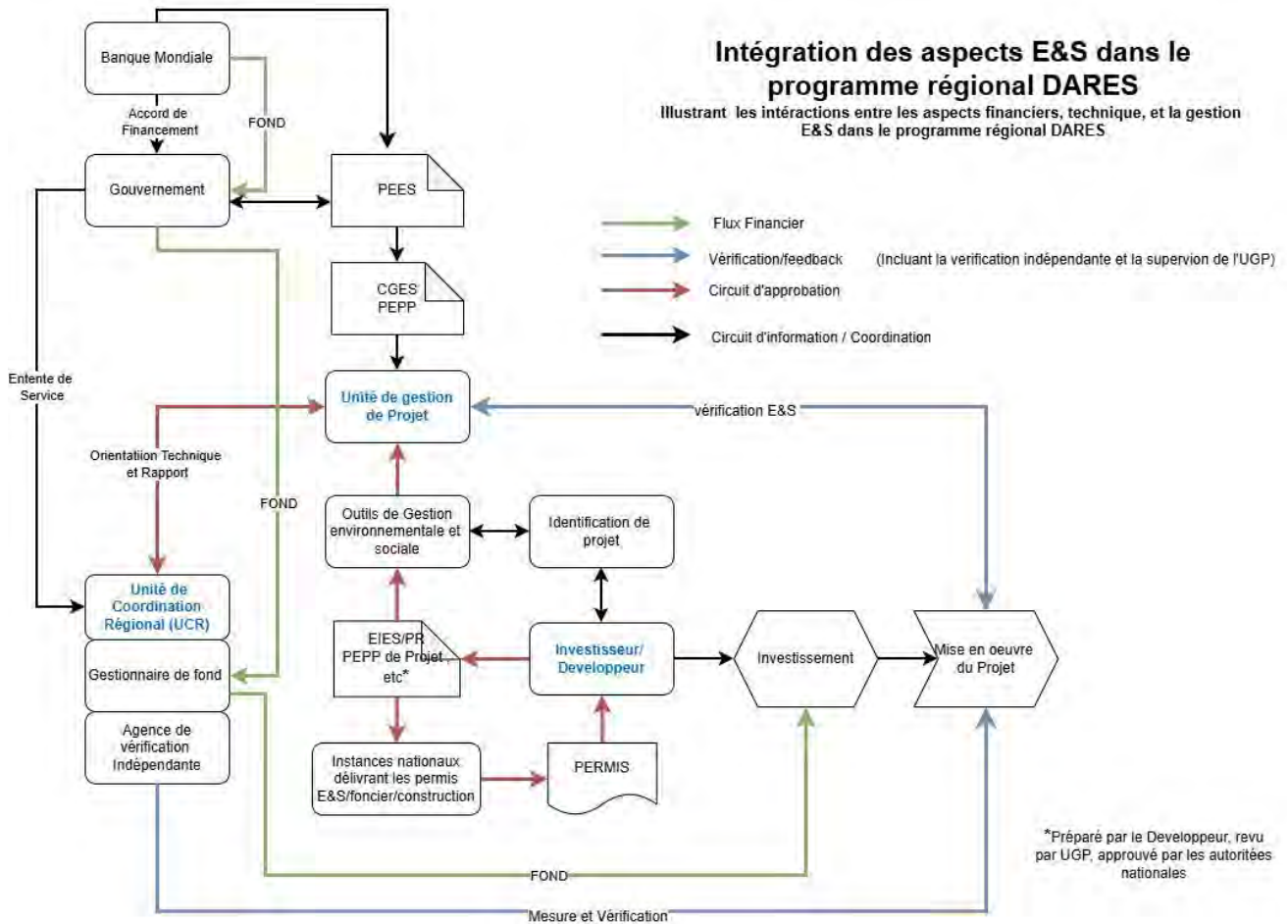
### 1.3.2. Explication du logigramme – Logique de fonctionnement et flux

Le logigramme présente, d'une part, les **flux financiers** reliant la Banque mondiale, les gouvernements bénéficiaires, l'Unité de Coordination Régionale (UCR) et les unités de gestion de projet (UGP), et, d'autre part, les **circuits d'information, de coordination et d'approbation** associés à la gestion environnementale et sociale du Programme. Les instruments cadres E&S (PEES/ESCP, CGES, CPPA, CPR et PEPP) constituent le socle normatif du Programme et orientent l'ensemble des activités de préparation et de mise en œuvre des projets.

Au niveau opérationnel, l'UGP joue un rôle central dans la coordination des aspects techniques, financiers et E&S, en lien avec l'UCR, les investisseurs/développeurs et les autorités nationales compétentes. Les projets identifiés font l'objet d'une préparation E&S spécifique (EIES, PAR, PPA, PGMO, PEPP de projet, etc.), élaborée par les développeurs, revue par l'UGP et soumise aux procédures nationales d'autorisation et de délivrance des permis. La mise en œuvre des investissements est accompagnée de mécanismes de mesure, de vérification et de supervision, incluant des fonctions de contrôle indépendant et de reporting, afin d'assurer la conformité aux exigences nationales et aux standards de la Banque mondiale tout au long du cycle du projet.

Le schéma doit être lu de haut en bas, en distinguant les flux financiers, les circuits d'approbation et les mécanismes de supervision E&S

**Figure 1 : schéma d'intégration des aspects environnementaux et sociaux au DARES**



#### Messages clés du schéma :

- Les exigences environnementales et sociales sont intégrées dès l'amont du Programme DARES, à travers les instruments cadres (PEES/ESCP, CGES, CPPA, CPR, PEPP), et déclinées de manière opérationnelle au niveau des projets.
- L'architecture institutionnelle du Programme repose sur une répartition claire des rôles entre les acteurs régionaux, nationaux et privés, avec l'UGP comme point central de coordination et de supervision.
- Des mécanismes de contrôle, de vérification indépendante et de reporting assurent la conformité continue des investissements aux exigences nationales et aux standards de la Banque mondiale tout au long du cycle du projet.

## 2. Objet, rôle et objectifs du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) ou Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) constitue un instrument central de gouvernance et de gestion sociale du Programme DARES – RCA. Il définit le cadre, les principes, les méthodes et les outils permettant d'assurer une mobilisation systématique, inclusive, transparente et continue de l'ensemble des parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme.

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le PEPP vise à garantir que les parties prenantes :

- Reçoivent une information pertinente, compréhensible et accessible ;
- Disposent d'opportunités réelles de consultation et de participation significative ;
- Puisse exprimer leurs préoccupations, propositions et plaintes sans crainte de représailles ;
- Voient leurs retours pris en compte de manière documentée dans la planification, la mise en œuvre et le suivi du Programme.

Le PEPP est conçu comme un document vivant et adaptatif, applicable à toutes les phases du Programme — préparation, mise en œuvre, exploitation et suivi — et mis à jour en fonction :

- De l'évolution des activités ;
- De l'émergence de nouveaux risques ou impacts environnementaux et sociaux ;
- De l'identification de nouvelles parties prenantes ;
- Des enseignements tirés de la gestion des plaintes et du suivi E&S.

### 2.1. Principes du PEPP

Les principes qui seront utilisés dans le cadre de ce projet résultent des exigences nationales et celles de la Banque mondiale (Cadre Environnemental et Social notamment). Ils comprennent les éléments suivants :

- La mobilisation des parties prenantes directement affectées par le projet et les parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des plaintes et rapports continus aux parties prenantes concernées ;
- Le respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

Plus spécifiquement et dans le but de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement et la mobilisation des parties prenantes :

- **Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet** : Des consultations publiques sur le projet seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.

- **Participation éclairée et retour d'information** : Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- **Inclusivité et sensibilité** : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation au projet est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.
- **Flexibilité** : Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

## 2.2. Rôle du PEPP dans le Programme DARES – RCA

Dans le cadre du Programme DARES – RCA, le PEPP remplit les fonctions suivantes :

- Décrire les modalités par lesquelles l'**UGP nationale** communique et interagit avec les parties prenantes à différents niveaux (national, communal, local) ;
- Préciser les **méthodes de consultation et de participation** applicables aux différentes catégories de parties prenantes, y compris les groupes vulnérables ;
- Établir les **canaux formels de retour d'information**, de réclamation et de gestion des plaintes, y compris pour les cas sensibles tels que l'exploitation et les abus sexuels (EAS/HS) ;
- Contribuer à la **prévention des conflits sociaux**, des malentendus et des tensions locales, notamment dans un contexte marqué par une forte implication d'opérateurs privés DRE ;
- Renforcer la **redevabilité, la transparence et la confiance** entre les institutions publiques, les opérateurs privés et les communautés bénéficiaires.

Le PEPP est étroitement articulé avec les autres instruments de gestion environnementale et sociale du Programme, notamment :

- Le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ;
- Le Plan d'Engagement Environnemental et Social (ESCP) ;
- Les Procédures de Gestion de la Main-d'Œuvre (LMP) ;
- Les Cadres ou Plans de Réinstallation, le cas échéant ;
- Le Cadre de planification en faveur des peuples autochtones (CPPA)
- Les EIES/PGES spécifiques aux sous-projets.

### 2.3. Pourquoi un PEPP est essentiel pour DARES –RCA

Le recours à un PEPP structuré est particulièrement crucial dans le contexte du Programme DARES – RCA en raison :

- De l'intervention dans des **zones** rurales et périurbaines caractérisées par un accès limité aux services publics et à l'information ;
- De la forte dépendance vis-à-vis d'opérateurs privés DRE, nécessitant des mécanismes clairs de redevabilité sociale ;
- Des risques de gouvernance, de perception d'iniquité, de capture locale ou de conflits liés à l'accès aux bénéficiaires du Programme ;
- Des exigences du CES de la Banque mondiale, qui reconnaît l'engagement des parties prenantes comme un levier essentiel de gestion des risques environnementaux et sociaux.

### 2.4. Objectifs spécifiques du PEPP

Le PEPP ne constitue pas seulement un outil de communication ; c'est également un **instrument de gouvernance** qui renforce l'inclusion, la redevabilité et la transparence dans la mise en œuvre du Programme. Il vise à garantir que toutes les parties prenantes, en particulier les groupes vulnérables, aient la possibilité de recevoir l'information, de participer et d'influencer les décisions qui les concernent. Les objectifs spécifiques du PEPP pour le Programme DARES – RCA sont les suivants :

1. **Divulgarion de l'information**  
Assurer la diffusion proactive d'informations complètes, exactes et accessibles sur le Programme, ses activités, ses critères d'éligibilité, ses risques, ses impacts et ses mécanismes de gestion.
2. **Consultation significative**  
Offrir aux parties prenantes, y compris les groupes vulnérables, des opportunités régulières de participation aux décisions qui les concernent, dans le respect des contextes socioculturels locaux.
3. **Intégration des retours**  
Mettre en place des boucles de rétroaction permettant d'intégrer les préoccupations et recommandations des parties prenantes dans la planification et la mise en œuvre du Programme.
4. **Mécanisme de gestion des plaintes**  
Opérationnaliser un mécanisme de gestion des plaintes accessible, transparent, confidentiel, sensible au genre et aux risques EAS/HS.
5. **Renforcement des capacités**  
Renforcer les capacités de l'UGP, des autorités locales, des CLO, des organisations communautaires et des opérateurs DRE en matière d'engagement des parties prenantes.

## 6. **Redevabilité, transparence et traçabilité**

Assurer la documentation complète des activités d'engagement et renforcer la redevabilité institutionnelle à travers un suivi et un reporting réguliers.

## 3. **Identification et analyse des parties prenantes**

Cette section présente les différentes catégories de parties prenantes du Programme DARES – RCA, leur niveau d'intérêt et d'influence, ainsi que les besoins d'engagement associés. Conformément à la Norme environnementale et sociale n°10 (NES10), l'identification des parties prenantes vise à garantir que toutes les personnes ou entités potentiellement affectées ou intéressées par le Programme soient incluses de manière appropriée dans le processus d'engagement.

L'identification des parties prenantes est un processus continu. De ce fait, toute nouvelle partie prenante identifiée à chaque étape du projet, sera systématiquement intégrée dans le processus de mobilisation en fonction de sa spécificité. Toutefois, les principales parties prenantes informées et consultées sont soit : (i) des personnes (groupes ou individus) affectées ou susceptibles d'être affectées directement ou indirectement, de façon positive ou négative, par le projet ; (ii) des personnes pouvant avoir un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du projet, et/ou pouvant influencer les résultats du projet d'une manière ou d'une autre.

### 3.1. **Méthodologie d'identification des parties prenantes**

L'identification des parties prenantes repose sur :

- L'analyse documentaire (cadre légal, organisation sectorielle, PAD, documents E&S) ;
- Les consultations préliminaires menées avec le Ministère du Développement de l'Energie et des Ressources Hydrauliques ainsi que les institutions comme l'ACER, l'ARSEC, ENERCA;
- Les enseignements tirés des programmes antérieurs dans le secteur énergétique ;
- Les exigences de la NES10 concernant les parties affectées, les autres parties intéressées et les groupes vulnérables.

Les parties prenantes sont classées selon trois catégories principales :

1. **Parties prenantes affectées (PPA)** : individus, groupes ou communautés directement affectés par le projet, soit positivement en tant que bénéficiaires, soit négativement à travers des impacts économiques, environnementaux ou sociaux potentiels.
2. **Autres parties intéressées (API)** : institutions publiques, acteurs privés, organisations de la société civile non directement affectées mais ayant un intérêt dans le Programme.
3. **Groupes vulnérables** : individus ou groupes qui peuvent être touchés de manière disproportionnée par les impacts des projets ou qui peuvent rencontrer des obstacles à l'accès aux avantages du projet, tels que les foyers dirigés par des femmes, les jeunes, les personnes handicapées et les populations rurales éloignées.

### 3.2. Parties prenantes affectées (PPA)

Les parties prenantes affectées sont celles qui auront une interaction directe avec les activités du Programme (réellement ou potentiellement) ou qui pourront en bénéficier ou en subir des impacts (positifs ou négatifs). A cet effet, elles doivent être étroitement impliquées dans le processus de consultation et de la prise des décisions liées au projet.

#### A. Ménages non électrifiés et communautés rurales

Ces populations sont la cible principale du Programme. Elles incluent :

- Les ménages vivant dans des zones rurales ou périurbaines non raccordées ;
- Les localités où des mini-réseaux solaires ou des SHS seront déployés ;
- Les communautés engagées dans les chaînes de valeur agricoles.

**Intérêt** : très élevé

**Influence** : faible à modérée

**Besoins d'engagement** : information accessible, réunions communautaires, implication des autorités locales.

#### B. PME, entrepreneurs ruraux et usagers productifs de l'énergie

Ces parties prenantes bénéficient directement des composants 1 et 2. Elles comprennent :

- Les petites entreprises rurales ;
- Les coopératives agricoles ;
- Les exploitations agricoles bénéficiant de systèmes solaires productifs.

**Risques** : difficultés de remboursement, inadéquation technologique, exclusion par manque d'information.

#### C. Institutions publiques (écoles, centres de santé, systèmes d'eau)

Leur électrification est prévue dans la composante 3.

**Besoin d'engagement** :

- Coordination avec les ministères sectoriels ;
- Planification de la transition énergétique ;
- Suivi des performances des installations.

#### D. Opérateurs privés DRE

Inclut :

- Développeurs de mini-réseaux ;
- Distributeurs de Solar Household System (SHS) ;
- Fournisseurs d'équipements de production d'énergie électrique.

**Rôle essentiel** : mise en œuvre des sous-projets et relations directes avec les communautés.

**Besoins** : formation aux exigences E&S, transparence, supervision rigoureuse.

### 3.3. Autres parties intéressées (API)

Cette catégorie comprend les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt spécifique pouvant être influencés par le processus décisionnel.

#### 3.3.1. Institutions gouvernementales nationales

##### 1. Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)

- Tutelle sectorielle du Programme DARES – République centrafricaine ;
- Orientation stratégique et politique du secteur de l'énergie ;
- Supervision institutionnelle de l'UGP DARES ;
- Coordination nationale avec les autres ministères et institutions publiques concernés.

##### 2. Agence Centrafricaine d'Électrification Rurale (ACER)

- Agence publique intervenant en appui opérationnel à l'électrification rurale et hors réseau ;
- Interface technique et territoriale entre l'État, les collectivités locales, les opérateurs privés DRE et les communautés ;
- Contribution à :
  1. la planification et la coordination des projets d'électrification hors réseau ;
  2. l'appui à la mise en œuvre opérationnelle des sous-projets ;
  3. la facilitation de l'engagement des parties prenantes au niveau local.

##### 3. Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC)

- Institution chargée de la régulation du secteur de l'électricité ;
- Compétente notamment pour :

1. L'élaboration et l'application des règles techniques et réglementaires ;
  2. L'encadrement des régimes d'autorisation et de licences ;
  3. La supervision des obligations des opérateurs du secteur ;
  4. La protection des droits des usagers ;
- Rôle d'appui dans la clarification des règles applicables aux opérateurs privés DRE et, le cas échéant, dans l'orientation des plaintes de nature technique.

#### **4. Ministère de l'Environnement et du Développement durable**

- Encadrement et supervision des exigences environnementales et sociales nationales ;
- Validation des études environnementales et sociales requises ;
- Délivrance de certificat de conformité environnementale ;
- Suivi de la conformité environnementale et sociale des activités du Programme.

#### **5. Ministère des Finances et du Budget**

- Supervision des mécanismes financiers publics et conformité fiduciaire ;
- Coordination macroéconomique et budgétaire ;
- Coordination des aspects budgétaires et financiers liés au Programme, en lien avec l'UGP DARES et les partenaires techniques et financiers.

#### **6. Ministère de l'Économie, du Plan et de la Coopération (MEPC / MEPCI)**

- Coordination des cadres de planification et de la coopération ;
- Appui à la cohérence du Programme avec les orientations nationales et la coordination des interventions des partenaires.
- Arrimage avec le Plan National de Développement (PND) 2024 – 2028, notamment l'axe stratégique 3 relatif au développement des infrastructures résilientes et durables dont les infrastructures et services énergétiques.

#### **7. Autres ministères sectoriels concernés**

- Ministère chargé de l'élevage et de la santé animale (eaux d'alimentation pour le bétail)
- Ministère chargé de l'Agriculture et du développement rural : appui aux usages productifs de l'énergie (irrigation, transformation, conservation) ;
- Ministère chargé de la Santé et des populations : coordination pour l'électrification des centres de santé ;
- Ministère chargé des petites et moyennes entreprises et de la promotion du secteur privé :

#### **8. Les Communes**

- L'implantation des infrastructures,
- La mobilisation communautaire,
- La gestion des plaintes locales (comités locaux).

### **B. Entreprises publiques**

## 1. ENERCA – Énergie Centrafricaine

- Exploitant public du réseau électrique national ;
- Fourniture d'informations sur les infrastructures existantes ;
- Coordination technique entre réseau interconnecté et solutions hors réseau ;
- Appui technique lorsque requis dans les zones d'intervention du Programme.

## C. Institutions régionales et bailleurs

- Unité Régionale de Coordination (URC/RCU) du Programme DARES ;
- Banque mondiale ;
- Autres partenaires techniques et financiers associés au Programme ;
- Institutions régionales pertinentes, le cas échéant.

## D. Acteurs locaux

- Préfectures, communes et administrations déconcentrées locales
- Chefs traditionnels, conseils de village
- Organisations de la société civile
- Association des consommateurs
- ONG spécialisées en énergie, genre, inclusion sociale
- Médias locaux (radio, presse communautaire)

### 3.4. Groupes vulnérables

Le Programme DARES met un accent particulier sur la prise en compte des groupes vulnérables qui peuvent rencontrer des obstacles dans l'accès :

- À l'électricité ;
- À l'information ;
- Aux consultations ;
- Aux mécanismes de plaintes.

### Groupes identifiés en RCA

- Femmes et filles (risques EAS/HS, exclusion économique) ;
- Personnes handicapées ;
- Personnes âgées ;
- Ménages extrêmement pauvres ou isolés ;
- Chefs de ménages féminins ;
- Communautés linguistiques minoritaires ;
- Peuples Autochtones
- Migrants internes et travailleurs saisonniers ;
- Jeunes non scolarisés.

Des mesures spécifiques seront intégrées dans le PEPP pour garantir l'accessibilité, comme :

- L'adaptation linguistique et visuelle des supports ;
- Des réunions séparées pour les femmes ;
- L'intervention de relais communautaires ;
- Des canaux confidentiels pour les plaintes EAS/HS.



**Tableau 1 : Tableau récapitulatif des parties prenantes**

<b>Catégorie</b>	<b>Parties prenantes</b>	<b>Intérêt</b>	<b>Influence</b>	<b>Besoins d'engagement</b>
<b>Parties affectées</b>	Ménages non électrifiés, communautés rurales et périurbaines	Très élevé	Faible	Information accessible (langues locales), réunions communautaires, sensibilisation sur les services et le MGP
	PME locales, coopératives agricoles, usagers productifs	Élevé	Modéré	Sensibilisation ciblée, information sur les conditions de service, appui technique de base
	Institutions publiques bénéficiaires (écoles, centres de santé, infrastructures administratives)	Élevé	Modéré	Coordination institutionnelle, information sur les modalités de raccordement et de service
	Opérateurs privés d'énergies renouvelables décentralisées (DRE)	Élevé	Élevé	Information claire sur les exigences E&S, formation PEPP/MGP, procédures opérationnelles
<b>Autres parties intéressées</b>	Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)	Élevé	Élevé	Coordination stratégique, supervision, reporting institutionnel
	Unité de Gestion du Projet DARES (UGP)	Très élevé	Élevé	Coordination opérationnelle, mise en œuvre du PEPP, gestion du MGP
	Ministères sectoriels (Santé, Éducation, Agriculture, Finances, etc.)	Élevé	Élevé	Orientation sectorielle, appui institutionnel, coordination intersectorielle
	ARSEC – Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité	Élevé	Élevé	Engagement réglementaire, clarification des règles applicables aux opérateurs
	ENERCA – Énergie Centrafricaine	Modéré	Élevé	Coordination réseau / hors réseau, articulation technique
	Agence d'électrification rurale (ACER – dénomination à confirmer)	Élevé	Modéré	Appui opérationnel, coordination territoriale, interface avec les autorités locales
	Autorités administratives locales (préfectures, sous-préfectures, communes)	Modéré	Modéré	Mobilisation communautaire, diffusion de l'information, orientation des plaintes
<b>Groupes vulnérables</b>	Femmes, personnes en situation de handicap, ménages pauvres, jeunes	Élevé	Faible	Mesures spécifiques d'inclusion, consultations adaptées, mécanismes de plaintes accessibles et sécurisés

**Tableau 2 : Parties-prenantes identifiées pour la composante 1 : Connecter les ménages et les entreprises**

<b>Groupe de parties prenantes</b>	<b>Catégorie ESS10</b>	<b>Type d'impact</b>	<b>Rôle / Intérêt dans le projet</b>	<b>Niveau d'influence</b>	<b>Approche d'engagement</b>
Ménages ruraux et périurbains dans les communautés ciblées	PPA	Positif (bénéficiaires directs)	Accès à l'électricité pour les besoins domestiques essentiels (éclairage, communication, services de base)	Moyen	Réunions communautaires, radios locales, affichage public, information en langues locales
Petites et moyennes entreprises locales (PME/MSME), usagers productifs	PPA	Positif	Amélioration de la productivité, réduction des coûts énergétiques, développement d'activités génératrices de revenus	Moyen	Réunions d'information ciblées, forums économiques locaux, ateliers techniques
Utilisateurs/exploitants des terres sur sites d'implantation de mini-réseaux	PPA	Impact négatif potentiel	Mise à disposition temporaire ou permanente de terres (implantation d'infrastructures)	Moyen	Information préalable, consultations ciblées, consentement documenté, mécanisme de plaintes
Organisations communautaires locales (associations, groupements, ONG locales)	OIP	—	Appui à la mobilisation communautaire, relais d'information, inclusion sociale	Moyen	Renforcement de capacités, sensibilisation communautaire, partenariats locaux
Chefs traditionnels, élus locaux, leaders communautaires	OIP	—	Influence sociale locale, légitimation du projet, médiation communautaire	Élevé	Consultations ciblées, réunions de validation locale, respect des protocoles coutumiers
Communes / autorités municipales	OIP	—	Coordination locale, facilitation administrative, gestion des relations communautaires	Élevé	Réunions de coordination, information institutionnelle, suivi local
Autorités coutumières foncières	OIP	—	Gestion et négociation des droits fonciers coutumiers	Élevé	Facilitation foncière, documentation des accords, consultations spécifiques
Entreprises privées DRE (mini-réseaux, Solar home System (SHS), Energy as a Service (EaaS))	OIP	—	Mise en œuvre opérationnelle des sous-projets	Élevé	Ateliers techniques, briefings E&S, exigences PEPP et MGP

Importateurs et distributeurs d'équipements solaires	OIP	—	Approvisionnement en équipements, chaîne de valeur locale	Moyen	Engagement fournisseurs, diffusion des exigences techniques et E&S
UGP DARES – République Centrafricaine (sous tutelle du Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques ( MDERH))	OIP	—	Coordination nationale, mise en œuvre du projet, supervision E&S et PEPP	Élevé	Reporting, réunions de coordination, supervision terrain
ARSEC – Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité	OIP	—	Régulation du secteur, cadres tarifaires, licences et conformité	Élevé	Dialogue institutionnel, échanges techniques
Femmes chefs de ménage	Groupe vulnérable	Risque d'exclusion	Contraintes économiques, accès limité à l'information et à la prise de décision	Faible	Sessions dédiées, réunions séparées si nécessaire, supports adaptés
Jeunes et groupes de chômeurs	Groupe vulnérable	Risque d'exclusion	Risque de frustration en cas de non-bénéfice direct	Faible	Consultations ciblées, information transparente sur critères d'éligibilité
Personnes en situation de handicap (PSH)	Groupe vulnérable	Risque d'inaccessibilité	Barrières physiques, informationnelles ou sociales	Faible	Engagement inclusif, lieux accessibles, appui personnalisé
Vendeurs informels de générateurs diesel	PPA	Impact économique négatif potentiel	Perte progressive de revenus liée à la transition énergétique	Moyen	Dialogue de transition, information sur opportunités alternatives
Travailleurs locaux non recrutés	PPA	Risque de plaintes	Tensions sociales liées aux attentes d'emploi	Moyen	Sensibilisation sur critères de recrutement, MGP accessible

**Tableau 3 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 2 : Alimenter la sécurité alimentaire**

Parties prenantes	Catégorie ESS10	Type d'impact	Rôle / Intérêt dans le projet	Niveau d'influence	Approche d'engagement
Petits exploitants agricoles	PPA	Positif	Accès à l'énergie pour irrigation solaire, stockage, transformation primaire et amélioration de la productivité	Moyen	Démonstrations pratiques, réunions de coopératives, sensibilisation locale
Coopératives et groupements agricoles	PPA	Positif	Intégration productive, mutualisation des équipements énergétiques	Moyen	Engagement coopératif, réunions structurées
Transformateurs agricoles (riz, maïs, manioc, produits vivriers)	PPA	Positif	Accroissement des capacités de transformation et de conservation	Moyen	Tables rondes sectorielles, ateliers techniques
PME/MSME rurales (menuiserie, soudure, ateliers artisanaux)	PPA	Positif	Développement de services productifs et création de revenus	Moyen	Sessions d'information ciblées, échanges techniques
Utilisateurs de terres à proximité des installations productives	PPA	Impact négatif potentiel	Mise à disposition temporaire ou permanente de terres pour pompes solaires, infrastructures de stockage ou transformation	Faible à moyen	Consultation préalable, accords fonciers documentés, mécanisme de plaintes
Ministère de l'Agriculture, et du développement rural	OIP	—	Alignement avec les politiques agricoles et de sécurité alimentaire	Élevé	Coordination technique, réunions intersectorielles
Services techniques agricoles déconcentrés	OIP	—	Appui technique local, accompagnement des bénéficiaires	Moyen	Réunions techniques, missions conjointes
Direction générale des pêches / organisations de pêcheurs	OIP	—	Accès à l'énergie pour la chaîne du froid et la conservation des produits halieutiques	Moyen	Consultations sectorielles, réunions ciblées
Fournisseurs de matériels productifs (pompes, moulins, unités de froid solaires)	OIP	—	Développement du marché local des équipements productifs	Moyen	Ateliers techniques, diffusion des exigences techniques
Institutions financières rurales / Systèmes financiers décentralisés (SFD)	OIP	—	Co-financement ou facilitation de l'accès au crédit pour équipements productifs	Moyen	Sessions de facilitation financière, échanges partenariaux
ONG et organisations de la société civile agricoles	OIP	—	Mobilisation communautaire, appui à l'inclusion et à la sensibilisation	Faible à moyen	Dialogue de partenariat, actions conjointes

<b>Parties prenantes</b>	<b>Catégorie ESS10</b>	<b>Type d'impact</b>	<b>Rôle / Intérêt dans le projet</b>	<b>Niveau d'influence</b>	<b>Approche d'engagement</b>
Femmes agricultrices	Groupe vulnérable	Risque d'exclusion	Accès limité à la terre, aux équipements et au crédit	Faible	Approche sensible au genre, sessions dédiées, accompagnement ciblé
Jeunes entrepreneurs agricoles	Groupe vulnérable	Risque d'exclusion	Difficulté d'accès au financement et aux équipements productifs	Faible	Ateliers dédiés aux jeunes, information sur les opportunités
Communautés rurales isolées	Groupe vulnérable	Risque d'exclusion	Accès limité à l'information et aux services	Faible	Communication adaptée, radios locales, relais communautaires
Chefs traditionnels ruraux	OIP	—	Coordination sociale et foncière au niveau communautaire	Élevé	Dialogues locaux, consultations coutumières

**Tableau 4 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 3 : Alimenter le capital humain**

<b>Parties prenantes</b>	<b>Catégorie ESS10</b>	<b>Type d'impact</b>	<b>Rôle / Intérêt dans le projet</b>	<b>Niveau d'influence</b>	<b>Approche d'engagement</b>
Élèves et enseignants des écoles publiques	PPA	Positif	Accès à des services éducatifs améliorés (éclairage, équipements pédagogiques, conditions d'apprentissage)	Moyen	Réunions scolaires, consultations avec les Associations de Parents d'Élèves (APE)
Patients et personnel de santé	PPA	Positif	Amélioration de la qualité des soins (chaîne du froid, éclairage, équipements médicaux)	Élevé	Engagement au niveau des établissements de santé, réunions ciblées
Usagers des services d'eau (WASH)	PPA	Positif	Accès fiable à l'eau potable grâce au pompage solaire	Moyen	Consultations avec les comités de gestion de l'eau
Communautés riveraines des infrastructures sociales électrifiées	PPA	Impact négatif potentiel	Risques de tensions ou de conflits liés à l'accès prioritaire à l'électricité	Moyen	Forums communautaires, information transparente, mécanisme de plaintes
Ministère de l'Éducation nationale	OIP	—	Supervision des écoles bénéficiaires, alignement avec les politiques éducatives	Élevé	Coordination institutionnelle, planification conjointe
Ministère chargé de la Santé et de la Population	OIP	—	Supervision des centres de santé, priorisation des besoins énergétiques	Élevé	Coordination sectorielle, réunions techniques
Direction / services nationaux et déconcentrés de l'Hydraulique	OIP	—	Appui à la gestion des systèmes d'eau électrifiés	Moyen	Coordination technique, missions conjointes
Comités de gestion des écoles (APE, COGES)	OIP	—	Gestion locale et pérennité des installations	Moyen	Engagement des comités, sensibilisation
Districts sanitaires / bureaux de santé	OIP	—	Sélection, suivi et supervision des structures de santé bénéficiaires	Moyen	Réunions de coordination, comités techniques
UGP DARES – République centrafricaine	OIP	—	Coordination nationale, supervision E&S et PEPP, reporting	Élevé	Reporting régulier, réunions de coordination, missions terrain
Fournisseurs d'équipements sociaux (éclairage, froid médical, pompes)	OIP	—	Fourniture, installation et maintenance des équipements	Moyen	Briefings techniques, exigences E&S

<b>Parties prenantes</b>	<b>Catégorie ESS10</b>	<b>Type d'impact</b>	<b>Rôle / Intérêt dans le projet</b>	<b>Niveau d'influence</b>	<b>Approche d'engagement</b>
Femmes et filles	Groupe vulnérable	Risques EAS/HS	Bénéfices d'un environnement plus sûr et mieux éclairé	Moyen	Consultations sensibles au genre, canaux confidentiels
Personnes en situation de handicap	Groupe vulnérable	Risque d'inaccessibilité	Nécessité d'adapter l'accès aux services	Faible	Communication inclusive, mesures d'accessibilité
Communautés marginalisées / zones isolées	Groupe vulnérable	Risque de faible participation	Éloignement géographique et social	Faible	Approche de proximité, relais communautaires

Parties-prenantes identifiées pour la Composante 4 : Assistance technique, soutien politique, renforcement institutionnel

**Tableau 5 : Parties-prenantes identifiées pour la Composante 4 : Assistance technique et autres**

Parties prenantes	Catégorie ESS10	Type d'impact	Rôle / Intérêt dans le projet	Niveau d'influence	Approche d'engagement
UGP DARES – République centrafricaine	OIP	—	Mise en œuvre nationale du projet, coordination technique, supervision environnementale et sociale (E&S) et du PEPP, reporting	Élevé	Réunions techniques régulières, coordination interinstitutionnelle
ARSEC – Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité	OIP	—	Élaboration et application des normes, délivrance des licences, encadrement tarifaire et réglementaire du secteur de l'électricité	Élevé	Dialogue réglementaire, ateliers techniques
Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)	OIP	—	Orientation stratégique et politique sectorielle, tutelle du projet, coordination institutionnelle	Élevé	Coordination bilatérale, comités de pilotage
Ministère chargé de l'Économie, des Finances et du Budget	OIP	—	Supervision des mécanismes financiers publics, soutenabilité budgétaire, conformité fiduciaire du projet	Élevé	Sessions financières, coordination technique
Ministère chargé de l'Environnement et du Développement durable	OIP	—	Validation des études environnementales et sociales, suivi de la conformité E&S nationale	Élevé	Réunions de conformité, échanges techniques
HABG – Haute Autorité chargée de la Bonne Gouvernance	OIP	—	Promotion de la transparence, prévention et traitement des risques de fraude et de corruption liés au projet	Élevé	Sessions sur la gouvernance et l'intégrité, mécanismes de signalement
ANIF – Agence Nationale d'Investigation Financière	OIP	—	Mise en œuvre des exigences de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT) applicables au projet	Élevé	Procédures AML/CFT, coordination fiduciaire
Communes et administrations locales	OIP	—	Appui à la gouvernance locale, facilitation territoriale, relais institutionnel et appui à la gestion des plaintes	Moyen	Réunions communales, information institutionnelle

Opérateurs privés DRE	OIP	—	Mise en œuvre technique des composantes du projet, conformité aux exigences E&S et au PEPP, reporting	Élevé	Coordination technique, ateliers spécialisés
Institutions académiques et centres de formation	OIP	—	Renforcement des compétences nationales et locales dans le secteur de l'énergie et des énergies renouvelables	Moyen	Partenariats, formations ciblées
Associations professionnelles (solaire, PME, secteur énergétique)	OIP	—	Structuration du marché, représentation et professionnalisation des acteurs privés du secteur	Moyen	Forums privés, concertation sectorielle
ONG et organisations de la société civile spécialisées en gouvernance	OIP	—	Suivi citoyen, promotion de la transparence et de la redevabilité sociale du projet	Moyen	Dialogues communautaires, concertation
Partenaires techniques et financiers (PTF)	OIP	—	Appui technique et financier au projet, coordination et alignement des interventions	Élevé	Plateformes de coordination des partenaires

## 4. Programme d'engagement des parties prenantes

L'engagement des parties prenantes constitue un élément central de la réussite du Programme DARES – RCA, compte tenu de son modèle de mise en œuvre reposant largement sur des opérateurs privés DRE et de son intervention dans des zones rurales et périurbaines caractérisées par un accès limité à des services énergétiques fiables.

Le programme d'engagement des parties prenantes définit une approche structurée visant à informer, consulter et impliquer les parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme. Il s'appuie sur le cadre juridique et institutionnel national de la Centrafrique, sur les exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, ainsi que sur les enseignements tirés d'expériences comparables dans le secteur de l'électrification hors réseau.

Le programme d'engagement est conçu pour assurer des interactions systématiques, inclusives et culturellement appropriées avec l'ensemble des parties prenantes, et pour garantir que les retours recueillis contribuent effectivement à la conception, à la mise en œuvre et à l'ajustement du Programme.

A cet effet, le PEPP serait revu et mis à jour tout au long du cycle de vie du programme. Au cours de ce processus, l'orientation et la portée du PEPP doivent être adaptés aux différentes étapes de la mise en œuvre du projet afin de prendre en compte tout changement dans la conception du programme.

### 4.1. Objectifs du programme d'engagement

Conformément aux dispositions de la NES n°10, le PEPP définit une approche complète et équilibrée de mobilisation des parties prenantes. Ainsi, les objectifs de l'engagement des parties prenantes définissent la finalité des interactions prévues dans le cadre du Programme DARES – RCA et orientent la conception des activités d'engagement à chaque phase du cycle de vie du Programme. Ils visent à établir un dialogue continu, et non des consultations ponctuelles, afin de renforcer la confiance, la redevabilité et la gestion adaptative.

Les objectifs spécifiques de l'engagement sont les suivants :

- Identifier toutes les parties prenantes et obtenir leur participation et leur collaboration
- Fournir aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes et compréhensibles sur le Programme, ses composantes et ses modalités de mise en œuvre ;
- Garantir aux communautés affectées et aux groupes vulnérables des opportunités réelles de participation significative ;
- Renforcer la confiance entre les institutions de mise en œuvre, les opérateurs privés et les parties prenantes locales ;

- Intégrer de manière documentée les retours des parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du Programme ;
- Mettre en place des canaux accessibles pour l'expression et le traitement des plaintes et préoccupations ;
- Promouvoir la transparence et prévenir les risques de capture élitiste, de mauvaise gouvernance ou de détournement des ressources.

#### 4.2. Principes directeurs (alignés NES10)

Les principes d'engagement constituent la base de la manière dont les consultations et la communication seront menées. Ils sont alignés avec l'ESS10 et reflètent les priorités nationales de la République de Centrafrique en matière d'inclusivité, d'équité et de transparence. Le Programme appliquera les principes suivants :

- **Transparence** : diffusion proactive d'informations fiables et compréhensibles dans les langues locales.
- **Inclusion** : implication systématique des groupes vulnérables ou marginalisés.
- **Participation significative** : prise en compte du contexte socio-culturel, des horaires adaptés et des préférences locales.
- **Adaptation continue** : mise à jour du PEPP en fonction des leçons apprises et du retour des parties prenantes.
- **Traçabilité** : documentation systématique des consultations, préoccupations soulevées et mesures prises.

Dans la mise en œuvre du plan d'engagement, les directives suivantes seront également suivies dans toutes les activités liées à la EAS/HS, ainsi que dans celles impliquant des mineurs ou des enfants non accompagnés :

- Assurer la sécurité des personnes impliquées dans la collecte d'informations, ainsi que des répondants.
- Aucune collecte de données auprès de personnes ayant pu être survivantes d'une EAS/HS, sans disposer des informations nécessaires pour leur rendre accessibles les services de référence.
- Pas question d'expérience personnelle lors des discussions en groupes de discussion
- Pas de questions directes sur le EAS/HS. Les questions seront centrées sur la sécurité et la sûreté en termes généraux.
- Les soins de base et le soutien pour les survivants doivent être disponibles localement avant ou avant toute consultation.
- La confidentialité et le consentement pour toutes les discussions sont primordiaux.

### 4.3. Exigences nationales en matière d'engagement des parties prenantes

### 4.4. Exigences nationales en matière d'engagement des parties prenantes

En République centrafricaine, l'engagement des parties prenantes est encadré par un ensemble de dispositions législatives, réglementaires et institutionnelles qui imposent des obligations en matière d'information, de consultation et de transparence dans la mise en œuvre des projets publics et privés, notamment dans les secteurs des infrastructures, de l'énergie et du développement local.

Le code de l'environnement de la République Centrafricaine (art 94) institue la tenue d'une audience publique pour les plans, programmes et projets. Cette audience vise la participation de la population au processus de prise de décision.

Dans le secteur de l'énergie et de l'électrification, y compris les interventions hors réseau et les projets d'énergies renouvelables décentralisées, ces exigences s'inscrivent dans le cadre juridique et réglementaire national régissant la production, la distribution et la fourniture d'électricité. Elles incluent notamment les régimes d'autorisation, de régulation et de supervision applicables aux projets énergétiques, ainsi que les obligations associées en matière de communication, de concertation institutionnelle et, le cas échéant, de consultation des parties prenantes concernées dans le cadre des procédures environnementales et sociales.

Les institutions nationales compétentes jouent un rôle central dans l'encadrement, la coordination et la supervision de ces processus. En particulier, le **Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)** assure la tutelle sectorielle et l'orientation stratégique des interventions dans le secteur de l'énergie, tandis que l'**Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC)** exerce les fonctions de régulation, notamment en matière de règles techniques, de licences, de cadres tarifaires et de protection des usagers. Les administrations chargées de l'environnement et du développement durable interviennent également dans la validation et le suivi des exigences environnementales et sociales applicables aux projets.

Ces exigences nationales constituent le socle minimal de l'engagement des parties prenantes pour le Programme **DARES – République centrafricaine**. Elles sont complétées par les exigences du **Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale**, en particulier la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10), afin de garantir un engagement des parties prenantes structuré, inclusif, transparent et proportionné aux risques et impacts du Programme.

### 4.5. Cadre juridique environnemental et social applicable

Le cadre juridique de la République centrafricaine en matière de gestion environnementale et sociale prévoit des exigences spécifiques relatives à l'évaluation des impacts et à la participation du public. Les projets susceptibles d'entraîner des impacts environnementaux et sociaux doivent être soumis aux procédures nationales d'évaluation environnementale, lesquelles incluent des obligations d'information et de consultation des parties prenantes concernées. Ces exigences sont notamment établies par le **Code de l'Environnement** et ses textes d'application relatifs à la réalisation des **études d'impact environnemental et social (EIES)**. [Leap+2ÉcoleX+2](#)

En particulier, la réglementation centrafricaine encadre (i) les **procédures** de réalisation des EIES et (ii) les **exigences de contenu** des termes de référence et des rapports d'EIES, ce qui implique, pour les projets soumis à EIES, une structuration des activités de divulgation d'informations, de concertation institutionnelle et de consultations des parties prenantes, selon les exigences nationales applicables. [ÉcoleX+1](#)

Par ailleurs, la République centrafricaine dispose de textes juridiques transversaux pertinents pour l'engagement des parties prenantes, notamment en matière de **protection des données à caractère personnel**. La protection des données est encadrée par la **loi n°24.001 du 25 janvier 2024 portant protection des données à caractère personnel**, qui régit la collecte, le traitement et la conservation des données pouvant être générées à travers les activités de consultation, la communication communautaire et le mécanisme de gestion des plaintes (MGP). [arcep.cf+1](#)

En matière de violences basées sur le genre, la législation centrafricaine prévoit des dispositions spécifiques de prévention, de répression et de protection des victimes. À ce titre, la **loi n°06.032 du 27 décembre 2006 portant protection de la femme contre la violence en République centrafricaine** constitue un texte directement pertinent pour l'engagement des parties prenantes et la gestion des plaintes sensibles, notamment celles liées aux risques d'exploitation, abus sexuels et harcèlement (EAS/HS) dans le cadre des activités du Programme. [Refworld+1](#)

#### 4.6. Rôle des institutions nationales compétentes

Les institutions nationales jouent un rôle central dans la mise en œuvre et la supervision de l'engagement des parties prenantes du Programme **DARES – République centrafricaine**.

Le **Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)** assure la tutelle sectorielle et l'orientation stratégique du Programme, et veille, à travers les mécanismes de pilotage du projet, à l'intégration des exigences nationales et des exigences de la Banque mondiale dans les activités d'engagement, en lien avec l'**UGP DARES**. L'**ARSEC – Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité** intervient en tant qu'autorité de régulation sectorielle, notamment sur les aspects liés aux règles techniques, aux licences, aux cadres tarifaires et, plus largement, à la protection des usagers et à la supervision des opérateurs intervenant dans le secteur. (Intitulés et rôles selon référentiel institutionnel PEPP RCA validé.)

Les administrations en charge de l'environnement et du développement durable interviennent dans la mise en œuvre du cadre national d'évaluation environnementale et sociale, notamment pour l'instruction, la validation et le suivi de conformité des instruments E&S requis (EIES et instruments associés), conformément au Code de l'Environnement et aux textes d'application relatifs aux EIES. [Leap+2ÉcoleX+2](#)

En matière d'intégrité et de gouvernance, la **HABG – Haute Autorité chargée de la Bonne Gouvernance** constitue l'interface institutionnelle pertinente pour la prévention et le traitement des risques de fraude et de corruption, ainsi que pour la réception et l'orientation des signalements liés à l'intégrité du projet (selon le dispositif retenu par le Programme). De même, l'**ANIF – Agence Nationale d'Investigation Financière**, en tant que cellule de renseignement financier, constitue l'interface institutionnelle pour les questions et signalements liés à la lutte

contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT) en lien avec les procédures fiduciaires du Programme (selon le dispositif retenu par le Programme). (Intitulés et rôles selon référentiel institutionnel PEPP RCA validé.)

Enfin, les **communes et administrations locales** contribuent à la mobilisation des parties prenantes au niveau territorial, à la diffusion de l'information et à la facilitation des consultations avec les communautés concernées par les sous-projets. Les **opérateurs privés DRE** sont tenus de respecter les exigences d'engagement définies par le Programme et de documenter leurs activités d'information, de consultation et de gestion des plaintes au niveau des sous-projets, conformément aux exigences du PEPP et aux instruments E&S applicables.

#### 4.7. Accès à l'information et transparence

L'accès à l'information et la transparence constituent des principes fondamentaux de l'engagement des parties prenantes dans le cadre du **Programme DARES – RCA**. Ils permettent de renforcer la redevabilité, de favoriser la confiance entre les institutions publiques, les opérateurs privés et les bénéficiaires, et de garantir une participation éclairée des parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme.

En République de Centrafrique, le droit d'accès à l'information publique est consacré par le cadre juridique national, notamment à travers les principes généraux de transparence administrative et de redevabilité des institutions publiques. Ces principes sont renforcés par les exigences sectorielles applicables aux projets publics et aux partenariats avec le secteur privé, qui imposent la diffusion d'informations pertinentes auprès des usagers et des parties prenantes concernées.

Dans le cadre du Programme DARES – RCA, l'accès à l'information sera assuré de manière proactive, conformément aux exigences de la **Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10)** de la Banque mondiale, afin de permettre aux parties prenantes d'accéder, en temps opportun, à des informations claires, exactes et compréhensibles concernant le Programme.

Les informations clés qui feront l'objet d'une divulgation incluent notamment :

- Le **Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)** et ses mises à jour ;
- Le **Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES)** ;
- Les instruments environnementaux et sociaux applicables (CGES, plans spécifiques, termes de référence, rapports d'évaluation) ;
- Les critères d'éligibilité, modalités de participation et conditions applicables aux bénéficiaires et aux opérateurs privés DRE ;
- Les informations relatives au **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**, y compris les procédures de traitement des plaintes sensibles ;
- Les rapports périodiques de suivi environnemental et social, ainsi que les synthèses des consultations menées.

La divulgation de ces informations sera assurée par des canaux adaptés aux contextes nationaux et locaux, notamment :

- Les sites internet institutionnels du ministère compétent et/ou de l'Unité de Gestion du Programme (UGP) ;
- L'affichage dans les locaux administratifs, les mairies et autres lieux publics accessibles ;
- Les réunions publiques et sessions d'information organisées au niveau national et communal ;
- Les radios communautaires et autres médias locaux ;
- Les supports imprimés et visuels diffusés dans les zones d'intervention.

L'accès à l'information sera mis en œuvre dans le respect de la législation nationale de la République centrafricaine relative à la protection des données à caractère personnel, notamment la **loi n°24.001 du 25 janvier 2024 portant protection des données à caractère personnel**, afin de garantir la confidentialité, la sécurité et la protection des données personnelles collectées dans le cadre des activités d'engagement des parties prenantes et de gestion des plaintes du Programme.

En assurant une divulgation proactive, accessible et continue de l'information, le Programme **DARES – République centrafricaine** renforce la transparence, favorise la participation significative des parties prenantes et contribue à la prévention des malentendus, des tensions sociales et des risques de gouvernance, conformément aux exigences nationales applicables et à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

#### **4.8. Cadres sectoriels spécifiques applicables au secteur de l'énergie**

En complément du cadre juridique général relatif à l'environnement, à la transparence et à l'engagement des parties prenantes, le secteur de l'énergie en République centrafricaine est régi par des textes législatifs, réglementaires et institutionnels spécifiques qui influencent directement la mise en œuvre du Programme **DARES – République centrafricaine** et les modalités d'engagement des parties prenantes.

Ces cadres sectoriels définissent notamment les mandats des institutions clés du secteur de l'électricité, les règles applicables aux opérateurs publics et privés, ainsi que les obligations relatives à la protection des usagers, à la transparence des conditions de service et à la supervision des activités d'électrification, y compris dans le segment de l'électrification hors réseau et des énergies renouvelables décentralisées (DRE).

#### 4.8.1. Cadre juridique et réglementaire du secteur de l'électricité

Le secteur de l'électricité en République centrafricaine est encadré par un cadre juridique et réglementaire national qui établit les principes généraux régissant la production, la distribution et la fourniture d'électricité. Ce cadre prévoit notamment :

- Des obligations d'information et de transparence à l'égard des usagers ;
- Des règles relatives à l'octroi des autorisations, licences ou conventions applicables aux activités électriques ;
- Des dispositions visant la protection des consommateurs et l'amélioration de la qualité du service.

Ces exigences sont directement pertinentes pour l'engagement des parties prenantes dans le cadre du Programme **DARES – République centrafricaine**, en particulier en ce qui concerne l'information des communautés bénéficiaires, la clarification des conditions d'accès au service électrique et la gestion des attentes des usagers, notamment dans les zones d'intervention des sous-projets.

#### 4.8.2. Rôle de l'Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC)

L'**Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC)** est l'institution chargée de la régulation du secteur de l'électricité en République centrafricaine. Elle intervient notamment dans :

- L'élaboration et l'application des règles techniques et réglementaires du secteur ;
- L'encadrement des régimes d'autorisation et de licences applicables aux opérateurs ;
- La protection des droits des usagers et la supervision des obligations des opérateurs.

Dans le cadre du Programme **DARES – République centrafricaine**, les règles, orientations et décisions définies par l'ARSEC constituent un élément central du cadre sectoriel. Elles doivent être communiquées de manière claire, accessible et adaptée aux opérateurs privés DRE ainsi qu'aux usagers finaux, dans le cadre des activités d'information, de consultation et d'engagement des parties prenantes.

#### 4.8.3. Cadre institutionnel de l'électrification hors réseau

L'électrification hors réseau et les interventions en matière d'énergies renouvelables décentralisées relèvent de la tutelle du **Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)**. À ce titre, le MDERH assure l'orientation stratégique et la coordination institutionnelle des interventions dans le domaine de l'électrification rurale et hors réseau.

L'**Agence Centrafricaine d'Électrification Rurale (ACER)** intervient en appui opérationnel à la mise en œuvre des projets d'électrification rurale et hors réseau. Elle joue notamment un rôle d'interface territoriale entre les institutions nationales, les collectivités locales, les opérateurs et

les communautés bénéficiaires, et contribue à la planification, à la coordination et au suivi des interventions sur le terrain.

Les rôles respectifs du MDERH et de l'ACER encadrent les modalités d'intervention des opérateurs privés DRE et influencent directement les exigences d'engagement des parties prenantes, en particulier en matière d'information des communautés locales, de concertation territoriale, de gestion des plaintes et de suivi des impacts au niveau des sous-projets, en coordination avec les autres institutions sectorielles compétentes, notamment l'ARSEC.

#### 4.8.4. Protection des usagers et cohérence avec l'engagement des parties prenantes

Les cadres sectoriels applicables au secteur de l'électricité en République centrafricaine visent également à renforcer la protection des usagers et la transparence des relations entre les opérateurs et les bénéficiaires des services énergétiques. Ces principes sont pleinement cohérents avec les objectifs du Programme **DARES – République centrafricaine** et avec les exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10), notamment en ce qui concerne :

- La diffusion d'informations claires et accessibles sur les conditions de service ;
- La mise à disposition de mécanismes fonctionnels et accessibles pour l'expression des plaintes et préoccupations des usagers ;
- La prévention des tensions sociales et des conflits liés à l'accès aux services et aux infrastructures énergétiques.

Ainsi, les cadres sectoriels spécifiques applicables au secteur de l'énergie en République centrafricaine constituent un pilier essentiel de l'engagement des parties prenantes dans le cadre du Programme **DARES – République centrafricaine**, et contribuent à assurer la cohérence entre les exigences nationales, les pratiques sectorielles et les standards de la Banque mondiale.

#### 4.9. Méthodes et outils d'engagement

L'engagement des parties prenantes dans le cadre du **Programme DARES – RCA** repose sur une combinaison de **méthodes et d'outils complémentaires**, adaptés aux différents groupes de parties prenantes, aux contextes locaux et aux phases du cycle de vie du Programme. Cette approche vise à garantir un engagement **inclusif, accessible et proportionné aux risques et impacts**, conformément à la **NES10**.

Les méthodes d'engagement sont choisies en tenant compte :

- Des caractéristiques socioculturelles et linguistiques des zones d'intervention ;
- Des niveaux d'intérêt et d'influence des parties prenantes ;
- Des contraintes d'accessibilité, d'alphabétisation et de connectivité ;
- Des enjeux sensibles, notamment ceux liés aux violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS).

#### 4.9.1. Réunions publiques et rencontres communautaires

Les réunions publiques et rencontres communautaires constituent un outil central d'engagement, en particulier dans les zones rurales et périurbaines. Elles permettent de :

- Présenter les objectifs et activités du Programme ;
- Expliquer les modalités de mise en œuvre, les critères d'éligibilité et les conditions de service ;
- Recueillir les préoccupations, attentes et suggestions des communautés.

Ces réunions sont organisées en **langues locales**, dans des lieux accessibles, et peuvent être **différenciées par groupe** (notamment pour les femmes ou les jeunes) lorsque cela est nécessaire afin de favoriser une participation libre et inclusive.

#### 4.9.2. Groupes de discussion et consultations ciblées

Des consultations ciblées sont organisées avec des catégories spécifiques de parties prenantes afin d'aborder des enjeux techniques, économiques ou sociaux particuliers. Elles incluent notamment :

- Des groupes de discussion avec les femmes, les jeunes et les groupes vulnérables ;
- Des consultations avec les PME et usagers productifs ;
- Des échanges techniques avec les opérateurs privés DRE ;
- Des entretiens avec les autorités locales et les services techniques déconcentrés.

Ces formats permettent d'approfondir les échanges et de recueillir des contributions adaptées aux besoins et contraintes de chaque groupe.

#### 4.9.3. Ateliers techniques et forums institutionnels

Des ateliers techniques et forums multi-acteurs sont organisés aux niveaux national et local afin de :

- Assurer la coordination institutionnelle ;
- Partager les orientations réglementaires et sectorielles ;
- Renforcer les capacités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Programme.

Ces espaces d'échange sont particulièrement pertinents pour les institutions publiques, les opérateurs privés DRE et les partenaires techniques.

#### 4.9.4. Médias et outils de communication locale

Afin d'assurer une diffusion large et accessible de l'information, le Programme DARES – RCA utilise des outils de communication adaptés aux contextes locaux, notamment :

- Les radios communautaires, considérées comme un canal prioritaire en milieu rural ;

- Des supports imprimés et visuels (affiches, brochures, panneaux d'information) diffusés dans les communes et localités concernées ;
- Des messages de sensibilisation adaptés aux niveaux d'alphabétisation.

Ces outils sont utilisés pour informer sur le Programme, ses activités, les droits et obligations des parties prenantes, ainsi que sur l'existence et le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

#### 4.9.5. Outils numériques et communication électronique

Les outils numériques sont utilisés de manière complémentaire, notamment dans les zones urbaines et périurbaines ou pour les échanges avec les opérateurs privés. Ils peuvent inclure :

- Des groupes WhatsApp ou des services SMS pour la diffusion d'informations ;
- Des portails ou sites internet institutionnels pour la publication de documents ;
- Des canaux électroniques dédiés aux opérateurs DRE.

L'utilisation de ces outils ne se substitue pas aux méthodes d'engagement en présentiel, afin de garantir l'inclusion des populations ayant un accès limité aux technologies numériques.

#### 4.9.6. Méthodes participatives et suivi communautaire

Le Programme intègre des méthodes participatives visant à renforcer l'appropriation locale et la redevabilité, notamment :

- Des réunions participatives pour la validation des zones d'intervention ;
- La participation des communautés au suivi de la mise en œuvre des activités ;
- Des mécanismes de retour d'information, tels que des enquêtes de satisfaction ou des registres de feedback communautaire.

Les activités d'engagement et leurs résultats sont **documentés de manière systématique** (procès-verbaux, listes de présence ventilées, supports diffusés), afin d'assurer la traçabilité et d'alimenter le suivi environnemental et social du Programme.

### 4.10. Synthèse des consultations menées durant la préparation du Programme

Durant la phase de préparation du **Programme DARES – République Centrafricaine (RCA)**, les activités d'engagement des parties prenantes ont principalement pris la forme de **consultations institutionnelles et techniques**, menées avec les principales autorités nationales du secteur de l'énergie, les partenaires techniques et financiers, ainsi que l'assistance technique du programme.

Ces consultations avaient pour objectifs :

- d'informer les institutions nationales sur les objectifs, l'architecture et les mécanismes du programme régional DARES ;
- d'examiner l'alignement du programme avec le **cadre juridique et réglementaire centrafricain**, en particulier dans le contexte de la révision du Code de l'électricité ;
- d'identifier les ajustements réglementaires et institutionnels nécessaires pour favoriser le déploiement des énergies renouvelables décentralisées (ERD) ;
- de clarifier les rôles et responsabilités institutionnels dans la mise en œuvre du programme, y compris en matière de régulation, de tarification, d'autorisations, de suivi environnemental et social et de gestion des plaintes.

Les consultations ont été conduites avant l'identification des sous-projets spécifiques et des zones d'intervention. En conséquence, aucune consultation communautaire directe avec les populations bénéficiaires finales n'a été menée à ce stade. Les activités d'engagement au niveau communautaire seront réalisées durant la phase de mise en œuvre, une fois les sous-projets définis, conformément au présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) et aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale.

Les consultations menées durant la préparation ont principalement impliqué :

- Le Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH), à travers sa Direction générale et les responsables en charge de la régulation et de l'électrification rurale ;
- Les responsables nationaux en charge de la régulation du secteur de l'électricité ;
- La Banque mondiale ;
- L'assistance technique du programme (INENSUS GmbH).

Ces échanges ont permis :

- De documenter l'état d'avancement du nouveau Code de l'électricité et de ses décrets d'application ;
- D'intégrer des recommandations techniques relatives aux régimes d'autorisation, à la tarification, aux seuils de déclaration, à la compensation en cas d'extension du réseau et aux procédures d'électrification rurale ;
- De renforcer la coordination entre les autorités nationales, la Banque mondiale et l'assistance technique ;
- D'identifier la nécessité d'une mission officielle de présentation du programme DARES en RCA, afin de sensibiliser les autorités nationales et préparer les futures consultations élargies.

Le tableau ci-après présente une synthèse des principales consultations institutionnelles et techniques conduites durant la phase de préparation du Programme DARES – RCA.

**Tableau 6: Consultations institutionnelles et techniques menées durant la préparation du Programme DARES – RCA**

<b>Date</b>	<b>Lieu / format</b>	<b>Parties prenantes consultées</b>	<b>Participants (indicatif)</b>	<b>Principaux thèmes abordés</b>	<b>Pertinence pour la mise en œuvre et l'engagement futur</b>
13 juin 2025	Réunion virtuelle (MS Teams)	MDERH (Direction générale, régulation, électrification rurale), Banque mondiale, INENSUS	≈ 8	Présentation du programme DARES ; état du cadre réglementaire du secteur de l'électricité ; besoins de réforme pour les ERD	Lancement du dialogue institutionnel ; identification des enjeux réglementaires prioritaires
11 juillet 2025	Réunion virtuelle	MDERH, responsables de la régulation, Banque mondiale, INENSUS	≈ 7	Méthodologie de tarification ; licences et permis pour les ERD ; cadre juridique existant	Clarification des lacunes réglementaires ; orientation des recommandations techniques
25 juillet 2025	Réunion virtuelle	MDERH (DG, régulation, électrification rurale), Banque mondiale, INENSUS	≈ 9	Tarification rurale ; permis et licences ; recommandations pour le nouveau Code de l'électricité ; compensation en cas d'arrivée du réseau principal	Contribution directe au contenu du projet de loi et des décrets d'application ; sécurisation du cadre d'investissement
8 août 2025	Réunion virtuelle	Responsables de la régulation (ARSEC) , Banque mondiale, INENSUS	≈ 6	Avancement du projet de Code de l'électricité ; intégration des recommandations ; décrets d'application	Suivi du processus législatif ; identification des marges d'intégration dans les textes secondaires
19 septembre 2025	Réunion virtuelle	MDERH (Direction générale, régulation), Banque mondiale, INENSUS	≈ 7	Finalisation du Code de l'électricité ; décrets d'application ; coordination avec la BAD ; prochaines étapes	Préparation de la phase de mise en œuvre ; planification d'une mission officielle et des futures consultations élargies

#### **4.11. Synthèse des besoins d'engagement des parties prenantes par phase du Programme**

La présente section fournit une synthèse opérationnelle des besoins d'engagement des parties prenantes et des méthodes, outils et techniques à mobiliser aux différentes phases du Programme DARES – RCA. Elle vise à assurer que chaque catégorie de parties prenantes reçoive une information opportune, pertinente et accessible, et que les activités d'engagement soient mises en œuvre de manière cohérente, structurée et continue tout au long du cycle de vie du Programme.

Cette synthèse constitue un outil de planification pour l'Unité de Gestion du Programme (UGP) et les autres acteurs impliqués. L'inclusion des institutions publiques dans ce tableau reflète leurs besoins en information, coordination et suivi, et n'implique pas un rôle de validation ou de décision au titre des consultations, conformément aux exigences de la NES10.

**Tableau 7: Synthèse de l'engagement des parties prenantes par phase du Programme**

<b>Phase du Programme</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Thèmes d'engagement / messages clés</b>	<b>Méthodes, outils et techniques</b>	<b>Responsabilités</b>	<b>Fréquence / calendrier indicatif</b>
<b>Préparation</b>	Grand public ; institutions nationales ; opérateurs DRE ; UGP ; partenaires techniques	Objectifs et portée du Programme ; critères d'éligibilité ; exigences environnementales et sociales ; cadre d'engagement et principes du MGP	Réunions techniques ; ateliers institutionnels ; divulgation documentaire via sites web et supports publics	UGP ; MDERH	Lancement du Programme ; selon les besoins durant la préparation
<b>Soumission et revue des demandes de subvention</b>	Opérateurs privés DRE ; UGP ; gestionnaires de fonds ; communautés hôtes (information)	Critères d'éligibilité ; obligations E&S ; exigences de consultation locale ; exigences relatives au MGP	Sessions d'information ; réunions bilatérales ; diffusion des critères et lignes directrices	Gestionnaire de fonds ; UGP	À chaque cycle de subvention
<b>Mise en œuvre des sous-projets</b>	Communautés locales ; ménages ; PME et usagers productifs ; collectivités territoriales ; opérateurs DRE	Procédures de raccordement ; conditions de service et tarification ; impacts liés aux travaux ; attentes communautaires ; accès au MGP	Réunions communautaires ; groupes de discussion ; visites de terrain ; communication radio locale	Opérateurs DRE (mise en œuvre) ; UGP (supervision) ; CLO	Trimestrielle et selon les besoins
<b>Suivi et vérification</b>	Communautés ; organisations de la société civile ; opérateurs DRE ; UGP ; vérificateurs indépendants	Respect des engagements ; conformité E&S ; performance du service ; tendances des plaintes	Visites de suivi ; contrôles ponctuels ; enquêtes de satisfaction ; mécanismes de feedback	Vérificateur indépendant ; UGP	Semestrielle
<b>Renforcement des capacités</b>	Autorités locales ; OSC ; groupes de femmes et de jeunes ; opérateurs DRE ; CLO ; points focaux MGP	Littératie énergétique ; pratiques d'engagement ; fonctionnement du MGP ; prévention AES/HS ; inclusion des groupes vulnérables	Sessions de formation ; ateliers ; campagnes de sensibilisation ; outils pratiques	UGP ; partenaires techniques ; ONG	Semestrielle

#### 4.12. Stratégie d'intégration des groupes vulnérables

Le Programme DARES –RCA reconnaît que certaines catégories de populations peuvent être plus exposées aux risques d'exclusion ou rencontrer des obstacles spécifiques à leur participation effective aux activités d'engagement des parties prenantes. Ces groupes incluent notamment les femmes, les jeunes, les personnes en situation de handicap, les ménages à faibles revenus, ainsi que d'autres groupes socialement ou économiquement marginalisés.

Ainsi, les consultations avec les parties prenantes reposeront sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés. A cet effet, le programme sollicitera les points de vue des groupes vulnérables et/ou défavorisés comme les peuples autochtones, les personnes à mobilité réduite, les veuves, personnes de troisième âge, femmes enceintes et bien d'autres personnes vulnérables.

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10), le Programme met en œuvre des stratégies d'engagement adaptées afin de garantir que les groupes vulnérables puissent accéder à l'information, participer aux consultations et exprimer leurs préoccupations dans des conditions équitables et sécurisées.

Les principales mesures mises en place pour favoriser l'inclusion des groupes vulnérables comprennent :

- L'organisation de réunions séparées ou de groupes de discussion ciblés pour les femmes, les jeunes ou d'autres groupes spécifiques, lorsque cela est nécessaire pour favoriser une expression libre ;
- Le recours à des lieux accessibles et à des horaires adaptés, en tenant compte des contraintes de mobilité, de charge domestique ou d'activités économiques ;
- L'utilisation de langues locales, de supports visuels et de méthodes de communication orales adaptées aux contextes de faible alphabétisation ;
- L'implication de relais communautaires, d'organisations de la société civile et d'associations locales disposant d'une bonne connaissance des groupes vulnérables ;
- La mise à disposition de canaux confidentiels pour l'expression des plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences basées sur le genre (VBG/AES/HS), dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Dans les zones rurales, les approches d'engagement privilégieront des méthodes culturellement appropriées, telles que les causeries communautaires, la radio locale et l'appui sur les structures communautaires existantes, afin de garantir une participation effective et durable.

Les agents de liaison communautaire (CLO) et les acteurs impliqués dans l'engagement des parties prenantes seront chargés d'identifier de manière proactive les groupes vulnérables dans les zones d'intervention et de documenter leur participation aux activités d'engagement, notamment à travers des registres de consultation et des outils de suivi adaptés.

Les enseignements tirés de l'engagement avec les groupes vulnérables seront intégrés dans l'ajustement des stratégies d'engagement et dans les mises à jour du présent PEPP, afin d'assurer une amélioration continue des pratiques d'inclusion et de participation.

#### **4.13. Engagement adaptatif (PEPP en tant que document vivant)**

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du Programme DARES – RCA est conçu comme un document évolutif, destiné à être régulièrement mis à jour afin de refléter l'évolution des activités, des risques et des parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme.

À mesure que le Programme progresse, de nouveaux acteurs peuvent émerger, les contextes locaux peuvent évoluer et des risques environnementaux et sociaux supplémentaires peuvent être identifiés. Dans ce contexte, les méthodes, la fréquence et les outils d'engagement des parties prenantes pourront être ajustés afin de garantir une participation continue, pertinente et proportionnée, conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10).

Le PEPP fera l'objet :

- D'une mise à jour régulière, au minimum sur une base annuelle ;
- De mises à jour spécifiques en cas de changements significatifs dans la conception ou la mise en œuvre du Programme, ou en cas d'émergence de nouveaux risques ou impacts ;
- De révisions intégrant les enseignements tirés des consultations, du fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et des activités de suivi environnemental et social.

Les versions mises à jour du PEPP seront divulguées conformément aux exigences de la NES10, à travers des canaux appropriés et accessibles, afin de garantir que les parties prenantes disposent d'informations à jour sur les modalités d'engagement et les mécanismes en place.

En adoptant une approche d'engagement adaptatif, le Programme DARES – RCA renforce sa capacité à répondre de manière proactive aux préoccupations des parties prenantes, à prévenir les conflits et à améliorer en continu la qualité de l'engagement tout au long de la mise en œuvre du Programme.

#### **4.14. Engagement des parties prenantes au niveau des sous-projets**

Bien que le présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) définisse le cadre général de l'engagement des parties prenantes au niveau national et programmatique, le Programme DARES – RCA exige également que chaque sous-projet mis en œuvre par des opérateurs privés d'énergies renouvelables décentralisées (DRE) mette en place des activités d'engagement adaptées à son échelle et à son contexte local.

Cette exigence vise à garantir que les communautés locales, les bénéficiaires finaux et les autres parties prenantes directement concernées par les sous-projets soient informés, consultés et en mesure d'exprimer leurs préoccupations concernant des interventions spécifiques, même lorsque celles-ci sont de portée limitée.

#### 4.14.1. Exigences minimales d'engagement au niveau des sous-projets

Afin d'opérationnaliser cette exigence, le Programme mettra en place un outil standardisé d'engagement des parties prenantes au niveau des sous-projets, sous la forme d'une liste de vérification (checklist) ou d'un formulaire de suivi, à compléter par chaque opérateur DRE dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités.

Les exigences minimales d'engagement au niveau des sous-projets incluront notamment :

- L'identification des parties prenantes locales, y compris les communautés concernées, les autorités locales, les leaders communautaires et les groupes vulnérables ;
- La conduite d'au moins deux activités d'engagement au niveau local :
  - Une consultation initiale visant à informer les communautés sur les activités proposées, leurs objectifs et leurs modalités ;
  - Une consultation de suivi destinée à discuter des engagements prévus, des attentes communautaires et des éventuelles contraintes ou limites du sous-projet ;
- La divulgation d'informations clés relatives aux sous-projets, notamment les conditions de service, les tarifs applicables, les impacts potentiels et les modalités d'accès au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
- La tenue de registres simples et traçables des activités d'engagement, incluant des procès-verbaux, des listes de présence et, lorsque approprié, des supports visuels.

#### 4.14.2. Supervision, suivi et redevabilité

La mise en œuvre des exigences d'engagement au niveau des sous-projets fera l'objet d'une supervision et d'un suivi réguliers par les structures de gouvernance du Programme.

À cet effet :

- Les opérateurs DRE seront responsables de la mise en œuvre et de la documentation des activités d'engagement au niveau local ;
- L'Unité de Gestion du Programme (UGP) fournira des orientations aux opérateurs, centralisera la documentation produite et intégrera les informations pertinentes dans les rapports de suivi environnemental et social ;
- Les dispositifs de vérification et de contrôle, le cas échéant, pourront inclure des contrôles ponctuels ou des missions de terrain afin de s'assurer du respect des exigences d'engagement des parties prenantes au niveau communautaire.

En garantissant que l'engagement des parties prenantes est mis en œuvre à la fois au niveau programmatique et au niveau des sous-projets, le Programme DARES – RCA renforce la transparence, la redevabilité et la confiance des communautés, tout en assurant la conformité aux exigences de la NES10 et aux bonnes pratiques internationales.

#### 4.15. Stratégies d'engagement par catégorie de parties prenantes

Parties prenantes	Objectifs d'engagement	Méthodes	Fréquence	Responsable
<b>Ménages et communautés</b>	Informar, recueillir avis, prévenir conflits	Réunions communautaires, visites de terrain, radios locales, affichages locaux	Avant toute activité, puis trimestriel	L'UGP, CLO, autorités locales
<b>PME et usagers productifs</b>	Sensibiliser et comprendre contraintes	Séances d'information, ateliers techniques, groupes focus	Semestriel	L'UGP, opérateurs DRE
<b>Opérateurs privés DRE</b>	Clarifier obligations, renforcement capacité	Ateliers spécialisés, sessions E&S, communication électronique	Trimestriel	L'UGP, UCR
<b>Institutions publiques</b>	Coordination sectorielle	Réunions techniques, comités multisectoriels	Trimestriel	L'UGP, Ministère de l'Énergie
<b>Communes et autorités locales</b>	Mobilisation communautaire	Réunions communales, sessions d'information	Trimestriel	L'UGP, ETD
<b>Groupes vulnérables</b>	Inclusion active	Réunions séparées, ONG relais, supports adaptés	Selon besoins	L'UGP, CLO, associations locales

Ce tableau doit être adapté en fonction des réalités locales de la RCA, notamment des langues locales et des capacités de diffusion dans les communes rurales.

#### 4.16. Accès à l'Information et transparence

En République centrafricaine, il n'existe actuellement **aucune loi nationale spécifique** consacrée au droit d'accès à l'information publique, comparable à celles adoptées dans certains autres pays africains. Cela signifie qu'il n'y a pas de texte de loi qui oblige formellement les institutions publiques à répondre aux demandes d'accès à l'information ou à publier de manière proactive des documents administratifs appartenant à l'État.

Cependant, la Constitution de la République centrafricaine garantit les libertés fondamentales, notamment la liberté d'expression et la liberté de la presse, qui constituent des principes constitutionnels soutenant, de manière indirecte, l'accès à l'information et la transparence dans la vie publique. De plus, la RCA est partie à des instruments internationaux pertinents, tels que la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, qui reconnaissent le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information dans un contexte plus large de droits humains [Paradigm Initiative+1](#).

Dans le cadre du Programme DARES – République centrafricaine, et en l'absence d'un cadre juridique national dédié à l'accès à l'information, le Programme s'engage à appliquer les principes internationaux reconnus de transparence, de divulgation proactive et de participation

significative des parties prenantes, tels que prescrits par la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale. Ces bonnes pratiques comprennent :

- La mise à disposition des documents clés du Programme. y compris le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES/ESCP), les rapports liés aux études E&S, les rapports du mécanisme de gestion des plaintes, ainsi que les rapports périodiques de suivi — via des canaux accessibles aux parties prenantes ;
- L'utilisation des plateformes et des supports les plus pertinents et appropriés pour les publics cibles, notamment :
  - Les sites institutionnels publics utiles au projet ;
  - Les administrations locales (communes, bureaux communautaires) dans les zones d'intervention ;
  - Les réunions communautaires et sessions d'information ;
  - Les affichages publics ;
  - Les médias locaux, y compris les radios communautaires ;
- La mise en place de procédures de divulgation d'information adaptées aux réalités locales, afin d'assurer l'accès à l'information de manière efficace, transparente et inclusive pour toutes les parties prenantes concernées, même en l'absence d'une loi nationale dédiée.

#### 4.17. Gestion et protection des données à caractère personnel

La République centrafricaine s'est dotée d'un cadre juridique spécifique en matière de protection des données à caractère personnel, visant à encadrer la collecte, le traitement, la conservation et la transmission des données personnelles par les institutions publiques, les projets et les autres entités responsables de traitement.

La **loi n°24.001 du 25 janvier 2024 portant protection des données à caractère personnel** constitue le cadre national de référence en la matière. Cette loi établit des principes fondamentaux alignés sur les bonnes pratiques internationales, notamment en matière de confidentialité, de minimisation des données et de protection des personnes concernées.

Dans le cadre du Programme **DARES – République centrafricaine**, ces exigences s'appliqueront pleinement à l'ensemble des activités générant des données personnelles, notamment :

- Les consultations communautaires et réunions publiques ;
- Les enquêtes et collectes de données réalisées à l'aide d'outils numériques (y compris KoboToolbox) ;
- Le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ;
- Le suivi des bénéficiaires, y compris des groupes vulnérables ;
- Les listes de présence, comptes rendus et rapports environnementaux et sociaux.

Conformément aux principes nationaux et aux exigences de la NES10, la gestion des données personnelles reposera notamment sur les principes suivants :

- Consentement libre et éclairé des personnes concernées ;
- Finalité spécifique, explicite et légitime de la collecte ;
- Minimisation des données collectées (collecte limitée aux informations strictement nécessaires) ;

- Confidentialité, sécurité et intégrité des informations ;
- Limitation de la durée de conservation des données ;
- Droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, de suppression des données.

Les données sensibles, notamment celles relatives aux violences basées sur le genre, à la santé ou aux situations de vulnérabilité sociale, feront l'objet de mesures de protection renforcées, conformément au cadre juridique national et aux exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

Conformément aux bonnes pratiques ESS10 :

- Les données EAS/HS ne seront jamais collectées de manière nominative.
- Les données personnelles seront accessibles uniquement à du personnel autorisé de l'UGP.
- Les CLO recevront des formations spécifiques sur la confidentialité et la gestion sécurisée des informations.
- Toute transmission électronique suivra des protocoles sécurisés conformes à la législation.

#### **4.17.1. Conformité à la législation nationale sur la protection des données personnelle**

Conformément à la loi n°24.001 du 25 janvier 2024, tout traitement de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du Programme DARES – RCA devra respecter les obligations applicables aux responsables de traitement.

Dans ce cadre :

- l'UGP DARES sera considérée comme responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre du Programme ;
- des procédures internes seront mises en place afin de garantir la conformité des activités de collecte, de traitement et de conservation des données aux principes de la législation nationale ;
- les données sensibles, notamment celles relatives aux incidents d'exploitation et d'abus sexuels ou de harcèlement (EAS/HS), ne seront pas collectées de manière nominative, sauf dans les cas strictement encadrés par la législation nationale et les procédures spécifiques du Programme ;
- l'accès aux données personnelles sera strictement limité au personnel autorisé de l'UGP et aux acteurs dûment habilités ;
- Des mesures techniques et organisationnelles appropriées seront mises en œuvre pour assurer la sécurité des systèmes d'information et la confidentialité des données, y compris pour les transmissions électroniques.

Les exigences relatives à la protection des données personnelles seront intégrées de manière transversale dans :

- Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes ;
- Les protocoles du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Les formations des agents de liaison communautaire (CLO) et du personnel du projet ;
- Le système de gestion de l'information et de reporting du Programme.

Ces mesures visent à garantir la protection des communautés et des parties prenantes, la conformité avec le cadre juridique national de la République centrafricaine et la cohérence avec les exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

Ces mesures visent à garantir la protection des communautés, la conformité légale nationale et la cohérence avec le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

## **5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre du PEPP**

La mise en œuvre effective du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du Programme DARES – RCA repose sur une répartition claire des rôles et responsabilités, ainsi que sur la mobilisation de ressources humaines, techniques et financières adéquates. Cette section décrit les arrangements institutionnels et les responsabilités des différents acteurs impliqués dans l'engagement des parties prenantes, conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10)

### **5.1. Dispositif institutionnel de niveau régional et national**

La mise en œuvre du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du Programme DARES – RCA repose sur un dispositif institutionnel structuré autant au niveau régional que national, destiné à assurer la coordination, la supervision et le suivi des activités d'engagement des parties prenantes, conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10).

Ce dispositif définit les rôles et responsabilités des institutions régionale et nationales impliquées dans la gestion du Programme, en particulier en matière de planification et de mise en œuvre des activités d'engagement, de diffusion de l'information, de gestion des plaintes et de reporting environnemental et social. Il vise à garantir une cohérence institutionnelle, une redevabilité claire et une articulation efficace entre les niveaux national, local et des sous-projets.

Les sous-sections suivantes décrivent les responsabilités spécifiques des différentes entités composant ce dispositif institutionnel national.

### **5.2. Rôles au niveau régional et coordination du Programme**

Bien que l'engagement des parties prenantes soit mis en œuvre au niveau national dans chaque pays participant, une coordination au niveau régional du Programme DARES permet d'assurer l'alignement des pratiques, la cohérence méthodologique et la qualité globale de la mise en œuvre, sans interaction directe avec les parties prenantes de la RCA.

Les entités régionales interviennent à titre technique, fiduciaire et de vérification, et n'assurent pas d'activités d'engagement direct auprès des communautés ou des parties prenantes nationales.

**Tableau 8: Rôles des entités régionales dans l'engagement des parties prenantes**

**Entité régionale Rôle Modalités d'engagement**

<b>Unité de Coordination Régionale (UCR/RCU)</b>	Fournit des orientations techniques sur la conformité au Cadre Environnemental et Social (CES), y compris la mise en œuvre de la NES10 ; consolide les rapports PEPP transmis par les UGP nationales	Réunions de coordination trimestrielles (virtuelles) avec l'UGP RCA ; revue des rapports PEPP
<b>Gestionnaire du Fonds (Fund Manager)</b>	Gère le mécanisme régional de financement basé sur les résultats (RBF) ; examine l'éligibilité des opérateurs privés, y compris les exigences environnementales et sociales minimales ; traite les plaintes liées à l'éligibilité ou à l'intégrité financière, sur saisine de l'UGP uniquement	Échanges techniques avec l'UGP ; sessions d'information conjointes à destination des opérateurs DRE
<b>Agent de Vérification Indépendant (IVA)</b>	Vérifie les résultats RBF et la conformité des sous-projets aux exigences du PEPP et du Mécanisme de Gestion des Plaintes	Missions de vérification sur le terrain ; rapports de validation transmis à l'UGP et à la Banque mondiale

L'engagement des parties prenantes en RCA demeure exclusivement mis en œuvre au niveau national, par l'Unité de Gestion du Programme et les opérateurs DRE.

### 5.3. Dispositif institutionnel au niveau national

Au niveau national, la mise en œuvre du PEPP est assurée sous la tutelle du Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH), à travers une Unité de Gestion du Programme (UGP) dédiée au Programme DARES – RCA. L'UGP constitue l'entité principale responsable de la planification, de la mise en œuvre, de la supervision et du reporting des activités d'engagement des parties prenantes.

**Tableau 9: Rôles des entités nationales dans l'engagement des parties prenantes**

<b>Institution / acteur</b>	<b>Responsabilités</b>
<b>Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)</b>	Assure l'orientation stratégique et la supervision institutionnelle du Programme
<b>UGP – Programme DARES RCA</b>	Dirige la mise en œuvre du PEPP ; organise les consultations ; assure la divulgation de l'information ; gère le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ; consolide et rapporte les activités d'engagement
<b>Spécialistes Environnement &amp; Social / Genre (UGP)</b>	Coordonnent la mise en œuvre du PEPP ; préparent les plans de consultation ; documentent les activités ; assurent la conformité NES10 et la prise en compte du EAS/HS

<b>Point focal MGP (UGP)</b>	Gère l'enregistrement, le traitement, le suivi et le reporting des plaintes via le système d'information du MGP
<b>Chargé(e) de communication et de mobilisation</b>	Développe et diffuse les informations sur le Programme ; conduit les campagnes de sensibilisation
<b>Agents de liaison communautaire (CLO)</b>	Facilitent les consultations locales ; mobilisent les communautés ; appuient la gestion des plaintes au niveau local
<b>Collectivités territoriales et autorités locales</b>	Facilitent l'engagement communautaire ; appuient la diffusion de l'information et la résolution des préoccupations locales
<b>OSC et organisations communautaires</b>	Appuient la sensibilisation, l'inclusion des groupes vulnérables et la mobilisation communautaire
<b>Opérateurs privés DRE</b>	Mettent en œuvre l'engagement des parties prenantes au niveau des sous-projets, conformément aux outils et orientations fournis par l'UGP

#### 5.4. Modalités de mise en œuvre du PEPP

La mise en œuvre du PEPP s'appuiera sur les modalités opérationnelles suivantes :

- Élaboration et mise à jour annuelle d'un plan de communication et de consultation ;
- Divulgence des informations du Programme en français et en langues locales ;
- Consultations menées aux phases de planification, de mise en œuvre et de suivi ;
- Stratégies spécifiques d'inclusion des groupes vulnérables ;
- Réunions de coordination avec les parties prenantes nationales et locales ;
- Documentation systématique des activités d'engagement (rapports de terrain, outils numériques) ;
- Intégration des retours des parties prenantes dans la prise de décision ;
- Fonctionnement du MGP aux niveaux national et communautaire ;
- Reporting périodique à la Banque mondiale.

#### 5.5. Ressources humaines pour la mise en œuvre du PEPP

La mise en œuvre du PEPP sera soutenue par des ressources humaines dédiées, comprenant notamment :

- Un(e) Spécialiste Environnement et Social / Genre (incluant EAS/HS) ;
- Un(e) Chargé(e) de communication et de mobilisation ;
- Un Point focal du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Plusieurs Agents de liaison communautaire (CLO), mobilisés selon les zones d'intervention ;

- Un appui technique ponctuel (experts genre, facilitation, EAS/HS) en tant que de besoin.

## 5.6. Responsabilité des principales organisations impliqués dans les PEPP

La mise en œuvre effective du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) repose sur une répartition claire, cohérente et complémentaire des rôles et responsabilités entre les différentes organisations impliquées dans le Programme DARES – RCA. Cette répartition vise à garantir que les activités d'information, de consultation, de gestion des plaintes et de suivi soient conduites de manière systématique, transparente et conforme aux exigences nationales et à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale.

Les responsabilités définies dans la présente section couvrent l'ensemble du cycle du Programme, depuis la phase de préparation jusqu'à la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation. Elles tiennent compte du caractère multi-acteurs du Programme DARES, qui mobilise à la fois des institutions publiques, des opérateurs privés du secteur des énergies renouvelables décentralisées, des structures de coordination régionales, ainsi que des acteurs locaux chargés de l'interface avec les communautés.

L'objectif de cette section est de préciser, pour chaque organisation clé, ses responsabilités spécifiques en matière d'engagement des parties prenantes, de diffusion de l'information, de gestion du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), de prise en compte des groupes vulnérables et de prévention des risques environnementaux, sociaux et de violences basées sur le genre (VBG/EAS-HS). Cette clarification contribue à renforcer la redevabilité institutionnelle, à éviter les chevauchements de mandats et à assurer une mise en œuvre coordonnée et efficace du PEPP sur l'ensemble du territoire national.

### 5.6.1. Unité de Gestion du Programme (UGP)

L'Unité de Gestion du Programme (UGP) est l'entité centrale responsable de la coordination, de la mise en œuvre et du suivi du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du Programme DARES – RCA. Elle assure la conformité globale du Programme aux exigences nationales et aux normes de la Banque mondiale, notamment la **NES10**.

À ce titre, l'UGP est chargée notamment de :

- Planifier et superviser la mise en œuvre des activités d'engagement des parties prenantes prévues dans le PEPP ;
- Veiller à l'intégration des exigences d'engagement des parties prenantes dans les documents opérationnels du Programme (manuels, lignes directrices, accords avec les opérateurs DRE) ;
- Coordonner les interactions avec les institutions sectorielles compétentes, en particulier le Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH), l'ACER et l'Autorité de Régulation de l'Électricité (ARSEC) ;
- Assurer la mise en place, le fonctionnement et le suivi du **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**, y compris pour les plaintes sensibles ;
- Centraliser, archiver et analyser les informations issues des consultations et du MGP ;

- Produire les rapports environnementaux et sociaux relatifs à l'engagement des parties prenantes, conformément aux exigences de la Banque mondiale.

L'UGP agit également comme **responsable du traitement des données** collectées dans le cadre des activités d'engagement, conformément à la législation nationale sur la protection des données à caractère personnel.

#### **5.6.2. Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH) et Agence Centrafricaine d'Électrification Rurale (ACER)**

Le Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH) assure la tutelle sectorielle du Programme DARES – République centrafricaine. Il définit les orientations stratégiques du secteur de l'énergie et veille à la cohérence du Programme avec les politiques nationales et les priorités sectorielles en matière d'électrification, y compris hors réseau.

L'Agence Centrafricaine d'Électrification Rurale (ACER) intervient en appui opérationnel à la mise en œuvre des actions d'électrification rurale et hors réseau, en lien avec les collectivités territoriales, les opérateurs et les communautés bénéficiaires.

Dans le cadre du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), le MDERH, en coordination avec l'ACER :

- Assure l'orientation stratégique du Programme et sa cohérence avec les politiques nationales du secteur de l'énergie ;
- Participe aux activités d'engagement institutionnel et aux consultations techniques liées au secteur énergétique ;
- Contribue à la diffusion des informations stratégiques relatives au Programme auprès des acteurs institutionnels et territoriaux ;
- Appuie l'UGP DARES dans la coordination avec les autres institutions publiques concernées ;
- Facilite, à travers l'ACER, les interactions avec les collectivités locales, les opérateurs et les communautés dans les zones d'intervention des sous-projets.

#### **5.6.3. Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC)**

L'Autorité Autonome de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEC) intervient en tant qu'institution chargée de la régulation du secteur de l'électricité en République centrafricaine. Elle exerce ses missions dans le cadre du dispositif national de régulation applicable aux activités de production, de distribution et de fourniture d'électricité.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PEPP du Programme DARES – République centrafricaine, l'ARSEC :

- Contribue aux échanges et consultations institutionnelles relatives aux aspects réglementaires et sectoriels du Programme ;
- Appuie la clarification, l'interprétation et la diffusion des règles applicables aux opérateurs privés DRE, ainsi qu'aux usagers et bénéficiaires finaux ;
- Participe, lorsque pertinent, aux activités de coordination liées à la protection des usagers, à la transparence des conditions de service et à la supervision des obligations des opérateurs intervenant dans le cadre du Programme.
- et à la transparence des conditions de service.

#### 5.6.4. Collectivités territoriales et autorités locales

Les **préfectures, communes et autorités locales** jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre du PEPP au niveau territorial.

Leur implication porte notamment sur :

- La mobilisation des communautés locales et des parties prenantes de proximité ;
- La facilitation de l'organisation des consultations communautaires ;
- La diffusion des informations relatives au Programme et au MGP ;
- L'appui à la remontée des préoccupations locales, en coordination avec l'UGP et les opérateurs DRE.

#### 5.6.5. Agents de liaison communautaire (CLO)

Les Agents de liaison communautaire (Community Liaison Officers – CLO) assurent l'interface opérationnelle entre le Programme et les communautés locales.

Leurs responsabilités incluent notamment :

- L'organisation et l'animation des activités de consultation communautaire ;
- La diffusion de l'information en langues locales ;
- L'identification et l'inclusion des groupes vulnérables ;
- L'appui au fonctionnement du MGP au niveau communautaire ;
- La tenue de registres et la transmission des informations à l'UGP.

Les CLO reçoivent des **formations spécifiques** sur l'engagement des parties prenantes, la gestion des plaintes sensibles, la confidentialité et la protection des données personnelles.

#### 5.6.6. Cellule régionale de coordination (RCU)

La **Cellule régionale de coordination (RCU)**, le cas échéant, appuie l'UGP dans la coordination régionale du Programme DARES et contribue à l'harmonisation des pratiques d'engagement entre les différents pays participants. Elle intervient notamment pour :

- Fournir des orientations techniques et méthodologiques en matière d'engagement des parties prenantes ;
- Faciliter le partage d'expériences et de bonnes pratiques ;
- Appuyer le suivi et le reporting consolidé au niveau régional.

#### 5.6.7. Opérateurs privés DRE

Les **opérateurs privés d'énergies renouvelables décentralisées (DRE)** sont responsables de la mise en œuvre des activités d'engagement des parties prenantes au **niveau des sous-projets**, conformément aux exigences définies dans le PEPP et dans les accords contractuels conclus avec le Programme.

Leurs responsabilités incluent notamment :

- L'organisation des consultations locales avec les communautés concernées ;
- La diffusion d'informations relatives aux sous-projets, aux conditions de service et aux mécanismes de plaintes ;
- La tenue de registres et de preuves documentaires des activités d'engagement ;
- La transmission régulière des informations pertinentes à l'UGP.

#### 5.6.8. Agents de liaison communautaire (CLO)

Les **Agents de liaison communautaire (CLO)** jouent un rôle clé dans la mise en œuvre opérationnelle du PEPP au niveau local. Ils sont chargés de :

- Maintenir un dialogue régulier avec les communautés ;
- Faciliter l'organisation des consultations et réunions communautaires ;
- Soutenir la diffusion de l'information dans les langues locales ;
- Appuyer le fonctionnement du MGP au niveau communautaire ;
- Documenter les activités d'engagement et remonter les informations à l'UGP.

### 5.7. Budget indicatif pour la mise en œuvre du PEPP

La mise en œuvre effective du **Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)** du Programme DARES – RCA nécessite la mobilisation de **ressources financières adéquates** afin de garantir un engagement continu, inclusif et significatif des parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme, conformément à la **Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10)** de la Banque mondiale.

Un **budget indicatif** a été préparé afin de couvrir les coûts liés :

- aux ressources humaines dédiées à l'engagement des parties prenantes ;
- à l'organisation des consultations et activités de terrain ;
- aux actions de communication et de divulgation de l'information ;
- au fonctionnement du **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**, y compris les plaintes sensibles (EAS/HS) ;
- aux activités de suivi, de reporting et de renforcement des capacités.

Le budget présenté ci-dessous couvre l'ensemble de la durée du Programme et constitue une estimation préliminaire. Il sera affiné lors de l'évaluation du projet, puis intégré dans les plans de travail et budgets annuels de l'Unité de Gestion du Programme (UGP). Il pourra être révisé périodiquement afin de tenir compte de l'évolution des besoins et des enseignements tirés de la mise en œuvre.

Les ressources financières seront gérées par l'UGP du Programme DARES – RCA, sous la tutelle du Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MDERH), conformément aux procédures fiduciaires applicables.

**Tableau 10: Budget indicatif de mise en œuvre du PEPP – Programme DARES RCA**

Catégorie budgétaire	Unité	Coût unitaire (USD)	Quantité / durée	Total (USD)	Observations
<b>1. Ressources humaines et gestion</b>					
Spécialiste Environnement & Social / Genre (UGP)	Annuel	36 000	5 ans	180 000	Temps plein
Point focal MGP (UGP)	Annuel	28 000	5 ans	140 000	Temps plein
Chargé(e) communication & mobilisation	Annuel	24 000	5 ans	120 000	Sensibilisation & GM
Agents de liaison communautaire (4)	Annuel/ Personne	6 000	4 × 5 ans	120 000	Basés localement
<b>Sous-total 1</b>					<b>560 000</b>
<b>2. Consultations et engagement terrain</b>					
Consultations communautaires (logistique, déplacements)	Mission	2 500	15	37 500	Zones rurales
Réunions parties prenantes au niveau communal/départemental	Événement	3 000	10	30 000	Coordination locale
Ateliers nationaux (lancement / restitution)	Événement	10 000	2	20 000	Niveau national
Production de supports d'information	Forfait	5 000	annuel × 5	25 000	Traductions, affiches
<b>Sous-total 2</b>					<b>112 500</b>
<b>3. Communication et divulgation du MGP</b>					
Campagnes radio communautaires	Campagne	2 500	10	25 000	Sensibilisation
Brochures et flyers	Forfait	2 000	5 ans	10 000	Communication continue
Panneaux, autocollants et signalétique MGP	Forfait	3 000	2	6 000	Visibilité MGP
Publication web institutionnelle	Annuel	2 000	5 ans	10 000	Divulgation officielle
<b>Sous-total 3</b>					<b>51 000</b>
<b>4. Fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes</b>					

Catégorie budgétaire	Unité	Coût unitaire (USD)	Quantité / durée	Total (USD)	Observations
Ligne téléphonique MGP et opérateur	Annuel	5 000	5 ans	25 000	Accès public
Plateformes SMS / WhatsApp MGP	Annuel	2 000	5 ans	10 000	Canaux alternatifs
GMIS (KoboToolbox, tablettes, données)	Forfait	8 000	1	8 000	Gestion des cas
Formation MGP (UGP + CLO)	Sessions	4 000	3	12 000	Traitement des plaintes
Prévention et gestion EAS/HS (sensibilisation, référencement)	Forfait	40 000	2	80 000	Système de référencement
Outils de conformité intégrité (AML/CFT)	Forfait	8 000	1	8 000	Intégrité fiduciaire
<b>Sous-total 4</b>					<b>143 000</b>
<b>5. Suivi, reporting et documentation</b>					
Missions de suivi terrain	Mission	2 500	10	25 000	Suivi MGP
Évaluations indépendantes du PEPP (mi-parcours)	Contrat	10 000	2	20 000	Apprentissage
Reporting et gestion documentaire	Annuel	3 000	5	15 000	Base de données
<b>Sous-total 5</b>					<b>60 000</b>
<b>6. Formation et renforcement des capacités</b>					
Formation autorités locales et traditionnelles	Sessions	4 000	4	16 000	Sensibilisation
Formation opérateurs DRE (PEPP / MGP)	Sessions	5 000	3	15 000	Conformité
Formation OSC et acteurs communautaires	Sessions	3 000	4	12 000	Inclusion
<b>Sous-total 6</b>					<b>43 000</b>
<b>TOTAL ESTIMATIF PEPP</b>					<b>969 500 USD</b>

### 5.8. Suivi, reporting et redevabilité

L'UGP assurera le **suivi régulier** de la mise en œuvre du PEPP et produira des rapports périodiques sur les activités d'engagement des parties prenantes, conformément aux exigences de la Banque mondiale.

Le suivi portera notamment sur :

- Le nombre et la nature des consultations menées ;
- la participation des différentes catégories de parties prenantes, y compris les groupes vulnérables ;
- Le fonctionnement et les performances du MGP ;
- Les enseignements tirés et les ajustements apportés au PEPP.

Ces informations contribueront à renforcer la **redevabilité**, la transparence et l'amélioration continue de l'engagement des parties prenantes.

## 5.9. Tableau récapitulatif des rôles et responsabilités

Tableau 11 : Récapitulatif des rôles des organisations dans la mise en œuvre du PEPP

Acteur	Responsabilités dans le PEPP
L'UGP RCA	Mise en œuvre complète du PEPP, consultations, divulgation, gestion GM, supervision CLO, rapportage
CLO	Mobilisation communautaire, transmission des plaintes, documentation, inclusion des groupes vulnérables
Opérateurs DRE	Engagement local minimum, documentation, traitement des plaintes référées, reporting
Commune / autorités locales	Facilitation, mobilisation, participation aux comités locaux de plaintes
ARE	Appui réglementaire, traitement partiel des plaintes techniques
Ministères sectoriels	Coordination selon composante, appui à la divulgation et aux consultations
RCU	Appui technique, harmonisation régionale, consolidation des rapports

## 6. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP / GM)

Le **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** du Programme DARES – RCA est un système structuré, accessible et transparent permettant aux parties prenantes du Programme de soumettre des plaintes, préoccupations, demandes d'information ou suggestions liées aux activités du Programme. Le MGP permet à l'Unité de Gestion du Programme (UGP) de recevoir, enregistrer, analyser, orienter et résoudre les plaintes dans des délais raisonnables et de manière équitable, tout en renforçant la redevabilité et en contribuant à prévenir les risques liés au Programme (tensions sociales, exclusion, mauvaise conduite, fraude, abus).

Le MGP s'applique à l'ensemble des composantes du Programme DARES – RCA et couvre notamment les plaintes relatives : aux impacts des activités, à l'accès aux bénéficiaires du Programme, à la qualité du service et aux pratiques des opérateurs DRE, aux questions de travail, à l'accès au foncier/aux sites, à l'exclusion des groupes vulnérables, aux risques environnementaux et sociaux, aux préoccupations d'intégrité financière (fraude, corruption, risques AML/CFT), ainsi qu'aux cas de **Violences Basées sur le Genre**, dont **Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS)**.

Le mécanisme fonctionne à l'échelle nationale et est **centralisé au niveau de l'UGP**. L'accessibilité au niveau local est assurée par les **Agents de Liaison Communautaire (CLO)** et, le cas échéant, par les autorités locales. **L'UGP est la seule entité habilitée à enregistrer et suivre officiellement les plaintes** dans le système d'information du MGP, afin de limiter les risques de manipulation, de suppression ou d'influence induite par un intermédiaire, y compris par des opérateurs privés. Les plaintes peuvent être escaladées vers les entités régionales pertinentes (RCU, Gestionnaire du Fonds, Agent fiduciaire régional le cas échéant) ou vers le **Service de règlement des plaintes (GRS) de la Banque mondiale**, si elles ne sont pas résolues de manière satisfaisante.

Lorsque cela est pertinent, le mécanisme DARES s'appuiera sur, et coordonnera avec, des mécanismes de plaintes déjà opérationnels dans des projets similaires portés par les institutions sectorielles (notamment via les dispositifs existants au niveau national), tout en garantissant la conformité avec les exigences de la **NES10**.

## 6.1. Objectifs et principes

L'objectif du MGP est de renforcer la transparence du Programme, d'établir une communication fondée sur la confiance avec les parties prenantes, et de prévenir les conflits par l'identification précoce et la résolution des préoccupations liées aux activités du Programme.

### 6.1.1. Objectifs

Le MGP vise à :

- Offrir des canaux de plainte **sûrs, accessibles et inclusifs** pour toutes les parties prenantes ;
- Assurer l'enregistrement et le suivi systématiques de toutes les plaintes dans le **Système d'Information du MGP (GMIS)** ;
- Résoudre les plaintes de manière équitable, transparente et dans des délais raisonnables ;
- Orienter les cas sensibles (EAS/HS, corruption, risques AML/CFT) selon des protocoles spécifiques confidentiels et vers des prestataires de services/structures de prise en charge accessibles ;
- Promouvoir le dialogue constructif et la cohésion sociale dans les zones d'intervention ;
- Utiliser les tendances des plaintes pour améliorer la mise en œuvre et prévenir la récurrence.
- Les plaintes relatives à la fraude, à la corruption ou aux risques AML/CFT suivront un processus confidentiel distinct et pourront être référées aux autorités nationales compétentes.
- Les plaignants conservent le droit d'accéder à des voies de recours administratives et judiciaires à tout moment.

### 6.1.2. Principes directeurs

Le MGP DARES – RCA est fondé sur les principes suivants :

**Tableau 12: Principes du MGP du Programme DARES**

Principe	Description
Accessibilité	Multi-canaux sûrs (local, téléphone, numérique) sans barrières de coût, d'alphabétisation, de localisation ou de genre
Absence de représailles	Protection des plaignants contre intimidation ou représailles
Confidentialité	Traitement strictement confidentiel des plaintes sensibles
Centralisation de l'enregistrement	Toutes les plaintes sont officiellement enregistrées au niveau UGP (GMIS) pour prévenir toute interférence
Résolution équitable	Neutralité, respect et traitement proportionné
Transparence	Suivi par numéro unique et mise à jour du statut
Réactivité	Délais standards pour accusé de réception et résolution
Droit d'appel	Possibilité d'escalade si le plaignant n'est pas satisfait

## 6.2. Dispositif institutionnel et rôles

Le MGP repose sur des responsabilités institutionnelles claires pour garantir que les plaintes soient reçues, traitées et résolues dans des délais appropriés et de manière redevable. Le

mécanisme est géré au niveau national, et coordonné, si nécessaire, avec des entités locales et régionales.

**Tableau 13: Dispositif institutionnel et responsabilités pour le MGP**

Institution / Entité	Responsabilité dans le MGP
<b>UGP (Programme DARES – RCA)</b>	Autorité officielle d'enregistrement et de coordination du MGP. Les plaintes peuvent être reçues localement (CLO/structures communautaires) mais doivent être enregistrées formellement via le GMIS de l'UGP. Assure le suivi, l'orientation vers les entités compétentes, la validation de la résolution avec le plaignant et la documentation.
<b>Point focal MGP (UGP)</b>	Gestion quotidienne du MGP : vérification, classification, orientation, suivi de la résolution, communication avec les plaignants, préparation des rapports MGP.
<b>CLO (Agents de liaison communautaire)</b>	Points d'accès locaux : assistance au dépôt, sensibilisation, inclusion des groupes vulnérables, transmission sécurisée des plaintes à l'UGP.
<b>Autorités locales / collectivités</b>	Appui à la communication et au dialogue local lorsque nécessaire, en coordination avec l'UGP.
<b>Opérateurs DRE</b>	Traitement des plaintes liées au service (tarifs, raccordement, installation, travaux, questions de travail, impacts locaux), après orientation officielle par l'UGP et sous supervision de l'UGP.
<b>Gestionnaire du Fonds (niveau régional)</b>	Traite les plaintes liées à l'éligibilité aux subventions RBF et aux paiements basés sur performance ; traite les griefs d'intégrité financière (fraude/corruption/AML/CFT) sur saisine de l'UGP, selon protocole confidentiel.
<b>Agent de Vérification Indépendant (IVA)</b>	Vérifie indépendamment la résolution des plaintes et réalise des contrôles ponctuels (fairness/équité).
<b>Unité de Coordination Régionale (RCU)</b>	Consolide les rapports MGP transmis par les UGP nationales et veille à la cohérence des performances du MGP entre pays.
<b>Banque mondiale</b>	Supervision ; peut recevoir des plaintes escaladées via le <b>GRS</b> si les plaignants ne sont pas satisfaits de la résolution au niveau du projet.

### 6.3. Canaux de dépôt des plaintes et accessibilité

Le MGP DARES – RCA est conçu pour être accessible à toutes les parties prenantes, y compris les personnes à faible alphabétisation, vivant dans des zones éloignées et les groupes vulnérables. Plusieurs canaux sont proposés afin de garantir que les plaintes puissent être soumises sans obstacles et en sécurité. Le dépôt anonyme est autorisé si le plaignant le souhaite.

**Tableau 14: Canaux de dépôt des plaintes et entités responsables**

Canal	Modalité	Entité responsable
CLO	Dépôt en personne lors des réunions/visites	CLO (transmission à l'UGP)
Autorités locales	Dépôt via mairie/arrondissement/chefferies ou services locaux	CLO et UGP
Ligne téléphonique MGP	Ligne dédiée gérée par l'UGP	Point focal MGP (UGP)
SMS / WhatsApp	Communication discrète et simplifiée	Point focal MGP (UGP)
Email MGP	Courriel dédié	Point focal MGP (UGP)
Formulaire web	Soumission en ligne via page institutionnelle	Point focal MGP (UGP)

Boîtes à plaintes	Dans lieux publics (mairies, centres, écoles, formations sanitaires)	CLO (collecte sécurisée et transfert)
Courriers écrits	Dépôt à l'UGP / adresse officielle	Secrétariat UGP
Référencement	Cas référés par OSC/ONG/leaders/GRS BM	Point focal MGP (UGP)

### Mesures d'accessibilité :

- Information MGP en langage simple, en français et relayée oralement en langues locales pertinentes.
- Formation des CLO à l'appui au dépôt inclusif, y compris pour les personnes ne sachant pas lire/écrire.
- Sessions ciblées pour groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes handicapées, zones éloignées).
- Acceptation du dépôt anonyme pour prévenir les représailles.
- Canaux confidentiels spécifiques pour les plaintes sensibles (EAS/HS et intégrité financière).

### 6.4. Procédure de traitement et de résolution des plaintes

Le MGP suit un processus structuré et borné dans le temps afin d'assurer cohérence, traçabilité, équité et transparence. Aucune plainte ne peut être rejetée sans enregistrement et suivi par l'UGP. Les opérateurs DRE et prestataires traiteront, en premier niveau, les plaintes liées au service, aux travaux et aux impacts locaux **après orientation par l'UGP**, et sous supervision de l'UGP, dans un système centralisé.

**Tableau 15:** Processus de résolution des plaintes

Étape	Description	Délai	Responsabilité
Étape 1 : Réception	Réception via CLO, hotline, SMS/WhatsApp, email, web, courrier, boîte	Jour 0	CLO et UGP
Étape 2 : Enregistrement & accusé de réception	Enregistrement dans GMIS, attribution numéro, accusé de réception	≤ 2 jours ouvrables	Point focal MGP (UGP)
Étape 3 : Tri & catégorisation	Classification (service, foncier, travail, env., EAS/HS, AML/CFT, etc.) et urgence	≤ 2 jours ouvrables	Point focal MGP (UGP)
Étape 4 : Orientation	Affectation à l'entité compétente (DRE, autorités, gestionnaire fonds, etc.)	Immédiat après tri	Point focal MGP (UGP)
Étape 5 : Investigation & proposition de résolution	Analyse et proposition de solution selon standards/procédures	10–15 jours ouvrables	Entité assignée
Étape 6 : Vérification de la résolution	Confirmation de satisfaction avant clôture ; sinon escalade	≤ 5 jours ouvrables	Point focal MGP (UGP)
Étape 7 : Clôture ou escalade	Clôture si résolue ; sinon escalade (UGP/RCU/GRS)	Selon besoin	UGP / RCU / GRS
Étape 8 : Vérification indépendante	Vérifications aléatoires et validations terrain	Périodique	IVA

Le plaignant peut déposer une plainte sans crainte de représailles. Le dépôt anonyme est accepté, tout en pouvant limiter le retour individualisé au plaignant.

### 6.5. Protocoles spécifiques pour les plaintes EAS/HS et AML/CFT

Certaines plaintes nécessitent des protocoles spécifiques afin d'assurer confidentialité, protection des survivants et conformité aux exigences nationales et internationales : (i) plaintes EAS/HS ; (ii) plaintes liées à l'intégrité financière (fraude, corruption, AML/CFT).

#### 6.5.1. Plaintes EAS/HS

Les plaintes EAS/HS sont gérées selon une approche centrée sur le survivant, en cohérence avec les bonnes pratiques de la Banque mondiale, tout en respectant les étapes générales de la procédure de résolution. Ces plaintes ne font pas l'objet d'enquêtes par le personnel du projet au sens de l'établissement des faits auprès du survivant ; elles sont référées de manière confidentielle vers des prestataires de services qualifiés.

Dispositions clés :

- Canaux confidentiels multiples (y compris anonymes et dépôt par tiers) ;
- Consentement éclairé requis avant toute action ;
- Référencement vers services médicaux/psychosociaux/juridiques selon les préférences du survivant ;
- Enregistrement non nominatif dans le GMIS (codes de cas) ;
- Stockage séparé et accès strictement limité pour toute documentation sensible ;
- Notification à la Banque mondiale conformément aux exigences ESIRT dès qu'un cas lié au projet est porté à la connaissance du projet, selon les procédures applicables.

Pour l'opérationnalisation, les CLO et les points d'entrée recevront une formation sur :

- L'écoute active et la communication sensible,
- le référencement sécurisé,
- la confidentialité et la documentation minimale.

**Important** : les plaintes EAS/HS visent prioritairement la sécurité, la dignité et l'accès aux services pour le survivant. Les mesures disciplinaires relèvent des employeurs (opérateurs/contractants) et les suites judiciaires relèvent des autorités compétentes, selon le choix du survivant et les obligations légales applicables.

#### 6.5.2. Plaintes AML/CFT, fraude et corruption

Les plaintes liées à la fraude, à la corruption, à l'extorsion, au détournement ou à des risques AML/CFT sont traitées comme des plaintes d'intégrité.

Dispositions clés :

- Traitement confidentiel ; protection de l'identité du plaignant ;
- Orientation par l'UGP vers les entités régionales/fiduciaires compétentes du Programme, selon le protocole du Programme ;

- Référencement, lorsque nécessaire, vers les autorités nationales compétentes et/ou dispositifs de renseignement financier, conformément aux lois nationales ;
- Possibilité d'escalade vers les mécanismes d'intégrité de la Banque mondiale en cas de faits graves.

### 6.6. Escalade et recours (processus d'appel)

Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée, la plainte peut être escaladée selon un mécanisme d'appel structuré.

**Tableau 16: Niveaux d'escalade du MGP**

Niveau	Description	Responsabilité
Niveau 1	Résolution par l'entité assignée (DRE, autorité locale, prestataire), sous supervision UGP	Entité assignée / UGP
Niveau 2	Appel au comité/management MGP de l'UGP pour réexamen	UGP + Point focal MGP
Niveau 3	Escalade vers la RCU pour revue indépendante	RCU
Niveau 4	Recours au GRS de la Banque mondiale (dernier ressort)	Plaignant
Voie optionnelle intégrité	Transmission aux mécanismes d'intégrité de la Banque mondiale, si applicable	UGP/RCU

### 6.7. Documentation, reporting et apprentissage

Toutes les plaintes sont documentées et suivies dans un GMIS sécurisé géré par l'UGP. Le GMIS permet le suivi du statut, de la catégorie, de l'entité responsable, des actions et des délais.

Exigences :

- Enregistrement de toutes les plaintes, y compris orales (via CLO) ;
- Numéro unique de suivi ;
- Enregistrement des actions, dates et retours au plaignant ;
- Codage anonyme des cas EAS/HS, traitement séparé ;
- Accès restreint aux données sensibles.

Reporting :

- Mises à jour internes mensuelles pour le management UGP ;
- Rapports trimestriels transmis à la Banque mondiale dans le cadre du reporting E&S ;
- Synthèses publiques semestrielles en format agrégé, sans données personnelles, via canaux institutionnels appropriés.

Apprentissage :

- Revue périodique des indicateurs (délai, satisfaction, escalades) ;
- Réunions régulières avec CLO/acteurs clés pour identifier les problèmes systémiques ;

- Intégration des leçons dans l'ajustement du PEPP et des mesures de mitigation.

### 6.8. Mesures d'accessibilité et d'inclusion du MGP

Le MGP est conçu pour éviter toute discrimination ou barrière d'accès.

Mesures :

- **Accessibilité géographique** : points d'entrée via CLO ; boîtes à plaintes dans lieux publics ; appui mobile lors des missions terrain ;
- **Inclusion socioculturelle** : mobilisation des leaders/autorités locales pour renforcer la confiance ; prévention de la capture par des élites ;
- **Accessibilité linguistique** : information en français, traduction orale en langues locales lors des activités ;
- **Accessibilité pour faible alphabétisation** : dépôts verbaux autorisés ; assistance au remplissage sans frais ;
- **Groupes vulnérables** : actions ciblées ; canaux confidentiels ; pas d'exigence de représentation légale ou de documents.

### 6.9. Sensibilisation et divulgation du MGP

Pour être efficace, le MGP doit être compris : son existence, son objectif, ses canaux, ses étapes, ses délais et les droits des plaignants.

L'UGP mettra en œuvre un plan de communication MGP incluant :

- Annonces publiques lors des consultations et réunions ;
- Radios communautaires expliquant comment déposer une plainte ;
- Affiches, brochures et formulaires via communes/structures locales ;
- Affichage dans lieux publics (mairies, marchés, écoles, centres de santé) ;
- Publication des informations MGP sur les pages institutionnelles pertinentes ;
- Intégration des exigences MGP dans l'accueil /contractualisation des opérateurs DRE.

Informations à divulguer :

- Qui peut utiliser le MGP ;
- Canaux de dépôt ;
- Étapes et délais ;
- Droits (confidentialité, absence de représailles, anonymat) ;
- Procédures spécifiques EAS/HS et intégrité ;
- Modalités d'escalade vers le GRS de la Banque mondiale.

Engagement de visibilité :

- Affichage MGP avant démarrage des activités locales ;
- Sensibilisation continue via CLO ;
- Obligation pour les opérateurs d'afficher les informations MGP sur les sites d'installation et de service.



## 7. Suivi et reporting (Monitoring and Reporting)

Le suivi et le reporting sont essentiels pour s'assurer que les activités d'engagement des parties prenantes sont mises en œuvre conformément au PEPP, que les plaintes sont effectivement traitées, et que les enseignements tirés sont intégrés dans la gestion du Programme. Pour le Programme DARES – RCA, le suivi s'opère à deux niveaux complémentaires : (i) un suivi programmatique par les acteurs institutionnels (UGP, Gestionnaire du Fonds, IVA, RCU et, le cas échéant, entités fiduciaires régionales), et (ii) un suivi au niveau des sous-projets, réalisé par les opérateurs privés DRE à l'aide d'outils standardisés (notamment des checklists). Ce système « double » renforce la redevabilité à la fois au niveau global et au niveau local de l'implémentation.

Des consultations régulières seront menées avec des femmes et des filles afin d'établir puis de suivre l'efficacité des procédures du MGP, y compris celles spécifiquement conçues pour traiter les risques EAS/HS. Ces consultations viseront à vérifier si le mécanisme est réellement accessible, sûr et adapté aux besoins des femmes et des autres groupes vulnérables (personnes en situation de handicap, minorités, personnes âgées, jeunes et enfants, etc.). Ces consultations ne chercheront pas à recueillir des expériences personnelles de violence ou d'abus, mais porteront sur des retours globaux et des suggestions d'amélioration.

### 7.1. Objectifs du suivi

Le système de suivi vise à mesurer non seulement si l'engagement a lieu, mais également s'il est **efficace, inclusif et adaptatif**.

#### Objectifs :

- Suivre la réalisation des activités d'engagement par les institutions nationales et par les opérateurs au niveau des sous-projets ;
- Évaluer l'inclusivité, en particulier la participation des femmes, des jeunes et des groupes vulnérables ;
- Vérifier que les plaintes sont reçues, documentées et résolues, et que les systèmes associés sont accessibles et fonctionnels ;
- Vérifier la conformité des opérateurs DRE aux exigences minimales d'engagement ;
- Produire des retours fondés sur des preuves pour la gestion adaptative et l'apprentissage.

Les rapports de suivi, durant les phases de planification et de mise en œuvre, porteront notamment sur :

- Le suivi des activités d'engagement (consultations, sensibilisation, divulgation) ;
- L'analyse des retours des parties prenantes (par type, zone et source) ;
- La synthèse du suivi du MGP (volumes, délais, résultats, tendances) ;
- L'évaluation de conformité par rapport aux objectifs/indicateurs du PEPP ;
- Les actions correctives et les ajustements réalisés ;
- Les leçons apprises et les améliorations à apporter.

Les rapports mensuels couvriront les interactions de routine, tandis que les rapports trimestriels et annuels présenteront des analyses plus approfondies. Le suivi mobilisera plusieurs sources :

documentation des réunions, synthèses des registres de plaintes, mécanismes de feedback, observations de terrain et vérifications indépendantes.

## 7.2. Rôles et responsabilités

Les responsabilités de suivi sont réparties à plusieurs niveaux afin d'assurer la redevabilité interne et une supervision indépendante.

- **Opérateurs DRE (niveau sous-projet)**

Les opérateurs DRE devront :

- Compléter la **Checklist d'engagement des parties prenantes** pendant la préparation et la mise en œuvre de chaque sous-projet ;
- Conserver une documentation simple : listes de présence, photos, procès-verbaux, preuves de divulgation ;
- Soumettre la checklist et les pièces justificatives à l'UGP.

- **Unité de Gestion du Programme (UGP – RCA)**

L'UGP assurera :

- La coordination générale du suivi PEPP ;
- La collecte et la vérification des checklists et documents transmis par les opérateurs DRE ;
- La consolidation des données dans les rapports trimestriels nationaux et la mise à jour du **GMIS** ;
- La mobilisation des spécialistes E&S/genre et des CLO pour vérifier la conformité locale ;
- La gestion et la mise en œuvre du PEPP ainsi que la diffusion de l'information et la mise en œuvre effective du MGP.

- **Spécialistes E&S / Genre et Point focal EAS/HS (UGP)**

Ils/elles devront :

- Appuyer techniquement la prise en compte des préoccupations environnementales et sociales exprimées par les parties prenantes ;
- Coordonner la mise en œuvre du PEPP et du MGP (volet social) ;
- Superviser la mise en œuvre des mesures de prévention et de réponse EAS/HS prévues dans les instruments E&S du Programme (CGES/ESMF, Plan d'action EAS/HS, etc.) ;
- Veiller à l'intégration des exigences PEPP et MGP dans les accords avec les opérateurs et prestataires (confidentialité, reporting, obligations d'engagement et procédures de plaintes) ;
- Organiser et conduire des formations aux niveaux national et local ;
- Développer des guides, outils et modules de renforcement de capacités ;
- Documenter les interactions externes et tenir à jour les registres d'engagement et de feedback ;

- Appuyer l'enregistrement/gestion/référencement des cas EAS/HS **sans rôle d'enquête** (approche centrée survivant).
- **Gestionnaire du Fonds / RCU (niveau régional)**

Ces entités :

- Examinent les checklists E&S (incluant engagement et MGP) dans le cadre des demandes de financement ;
  - Vérifient que les opérateurs DRE remplissent les exigences d'engagement avant financement ;
  - Consolident les rapports nationaux en synthèses régionales ;
  - Harmonisent les formats de reporting ;
  - Soumettent des rapports consolidés à la Banque mondiale (périodicité convenue).
- **Agent de Vérification Indépendant (IVA) / Suivi tiers**

L'IVA ou un tiers :

- Réalise des contrôles ponctuels sur des sous-projets sélectionnés pour vérifier l'authenticité des éléments de preuve ;
- Confirme auprès des communautés que les consultations et activités de divulgation ont eu lieu ;
- Évalue l'accessibilité et l'efficacité du MGP au niveau local.

### 7.3. Synthèse de la façon dont le PEPP sera suivi et rapporté (y compris indicateurs)

Le reporting est structuré selon une logique ascendante, du sous-projet vers les niveaux national et régional, assurant à la fois la redevabilité micro (site) et la supervision macro (Programme).

- **Opérateurs DRE** : soumettent checklists et preuves à l'UGP après consultations et avant la mise en service/commissioning du sous-projet ;
- **UGP (RCA)** : produit des rapports mensuels et trimestriels consolidant les soumissions des opérateurs, les performances du MGP (GMIS), les activités d'engagement et les observations de terrain des CLO ;
- **Gestionnaire du Fonds** : rapporte sur la conformité aux exigences d'engagement/MGP durant la revue des demandes de subvention ;
- **IVA** : émet des notes/rapports de vérification indépendants sur le respect des obligations d'engagement au niveau sous-projet ;
- **RCU** : prépare des rapports consolidés multi-pays à destination de la Banque mondiale ;
- **Divulgation publique** : des synthèses annuelles (consultations, plaintes, inclusion, actions correctives) seront divulguées sous forme agrégée, sans données personnelles, via les canaux institutionnels pertinents (site institutionnel, radios, affichage local, etc.), conformément aux exigences de confidentialité et au Code du numérique.

### 7.3.1. Gestion adaptative (Adaptive Management)

Le système est conçu pour être flexible et permettre des ajustements sur la base des résultats et des leçons apprises :

- Mise à jour annuelle du PEPP intégrant les résultats du suivi et les retours des parties prenantes ;
- Actions correctives lorsque des écarts sont identifiés (ex. participation insuffisante des femmes/jeunes, information MGP insuffisante, défaut de preuves de divulgation) ;
- Renforcement continu des capacités du personnel UGP et des opérateurs privés par des formations et un appui technique ciblé.

### 7.3.2. Retour d'information aux parties prenantes

L'UGP assurera un retour d'information systématique afin de maintenir la transparence, la redevabilité et la confiance pendant la mise en œuvre. Les retours seront fournis via des canaux accessibles et culturellement adaptés, notamment :

- Réunions communautaires et rencontres locales ;
- Programmes radio communautaires ;
- Tableaux d'affichage au niveau communal/arrondissement ;
- Divulgation publique via les canaux institutionnels pertinents.

Des synthèses publiques annuelles présenteront des informations agrégées sur : les consultations menées, les principales préoccupations soulevées, les plaintes reçues et résolues via le MGP, ainsi que les actions correctives mises en œuvre. Aucune donnée personnelle ne sera divulguée, et les exigences de confidentialité seront strictement appliquées, en particulier pour les cas EAS/HS et les plaintes d'intégrité financière.

Ce processus garantit que les parties prenantes comprennent comment leurs préoccupations ont été prises en compte et comment leurs contributions ont influencé la mise en œuvre, conformément à la **NES10**.

### 7.3.3. Indicateurs

Les indicateurs permettront de mesurer l'engagement au niveau programmatique et au niveau sous-projet.

*Indicateurs au niveau Programme (UGP, RCU, Gestionnaire du Fonds, IVA) :*

- Nombre de consultations réalisées (nationales et locales) ;
- Pourcentage de participation des femmes, des jeunes et des groupes vulnérables ;
- Nombre de plaintes reçues / résolues, ventilées par type ;
- Nombre de contrôles ponctuels réalisés par l'IVA ;
- Nombre de plaintes d'intégrité financière traitées via le protocole dédié (le cas échéant).

*Indicateurs au niveau sous-projets (opérateurs DRE) :*

- Nombre de consultations réalisées par sous-projet ;
- Pourcentage de sous-projets ayant soumis une checklist complète ;

- Existence de preuves de divulgation des tarifs et conditions de service ;
- Pourcentage de sous-projets démontrant l'inclusion des groupes vulnérables ;
- Taux de conformité aux exigences de sensibilisation au MGP (contact hotline/WhatsApp affiché et communiqué).

*Indicateurs du mécanisme de plaintes (GM)*

- Nombre total de plaintes reçues
- Typologie des plaintes (techniques, environnementales, commerciales, EAS/HS, etc.)
- Pourcentage de plaintes traitées dans les délais
- Délai moyen de résolution
- Pourcentage de plaintes clôturées
- Taux de satisfaction des plaignants
- Nombre de plaintes EAS/HS (sans information sensible)

*Indicateurs de suivi opérationnel*

- Nombre de réunions techniques avec les autorités locales
- Nombre de sessions de formation E&S pour les CLO, les opérateurs DRE et les communes
- Avancement de la mise en œuvre du PEPP par rapport au plan de travail annuel
- Mise à jour annuelle du PEPP (oui/non)

## 8. ANNEXES

### 8.1. Annexe 1 : Réglementation nationale applicable (RCA)

La présente annexe compile les principaux textes juridiques et cadres institutionnels pertinents pour le Programme DARES – RCA, cités ou mobilisables dans le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP). Elle couvre notamment : (i) la transparence et l'accès à l'information, (ii) la protection des données personnelles, (iii) l'évaluation environnementale et sociale et la participation du public, (iv) la gouvernance et la régulation du secteur de l'électricité, (v) le foncier, (vi) la prévention et répression des VBG/SEA/HS, (vii) la lutte contre la corruption et le blanchiment de capitaux/financement du terrorisme, (viii) la commande publique, (ix) le droit du travail et la protection de l'enfant, et (x) la décentralisation/ rôle des communes.

L'inclusion de ces références vise à assurer l'alignement du PEPP avec les exigences nationales et la conformité au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, en particulier la NES10 (engagement des parties prenantes et divulgation de l'information).

Textes et cadres institutionnels nationaux – RCA

N°	Référence	Description / pertinence pour le PEPP (NES10)	Source officielle / lien direct
1	Constitution de la République centrafricaine	Base des droits fondamentaux (information, participation citoyenne, protection des personnes) – fondement général de la transparence et de l'engagement des parties prenantes.	<b>Texte en ligne (Présidence)</b> ( <a href="#">Renaissance</a> )
2	Loi n°07.018 du 28 décembre 2007 portant Code de l'Environnement (RCA)	Cadre central E&S : obligations de prévention/gestion des impacts, dispositions relatives aux <b>EIES</b> et à l'information/participation du public (référence clé pour les exigences nationales d'engagement).	<b>PDF (FAOLEX)</b> ( <a href="#">FAOLEX</a> )
3	Arrêté n°04/MEEDD/DIRCAB du 21 janvier 2014 (procédures EIES)	Fixe les <b>procédures</b> de réalisation des <b>Études d'Impact Environnemental et Social (EIES)</b> ; opérationnalise les exigences de consultation/participation dans le processus d'évaluation.	<b>Notice + accès texte (ECOLEX)</b> ( <a href="#">Ecolex</a> )
4	Loi n°24.001 du 25 janvier 2024 – Protection des données à caractère personnel (RCA)	Référence nationale clé pour la <b>confidentialité</b> , la collecte/traitement des données (consultations, listes de présence, KoboToolbox, GMIS/MGP), y compris données sensibles (EAS/HS).	<b>PDF (ARCEP RCA)</b> ( <a href="#">Arcep</a> )
5	Loi n°24.002 du 21 février 2024 – Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité (RCA)	Cadre national pour la <b>sécurité</b> des systèmes d'information (utile pour le GMIS/numérisation du MGP, gestion sécurisée des données et canaux numériques).	<b>PDF (ARCEP RCA)</b> ( <a href="#">Arcep</a> )
6	Loi n°22.002 du 11 janvier 2022 –	Sécurisation/validité des échanges électroniques : utile pour soumissions	<b>PDF (ARCEP RCA)</b> ( <a href="#">Arcep</a> )

N°	Référence	Description / pertinence pour le PEPP (NES10)	Source officielle / lien direct
	Transactions électroniques (RCA)	numériques (WhatsApp/SMS/email/webform), traçabilité des plaintes, preuves électroniques.	
7	Loi n°10.001 portant Code pénal centrafricain (J.O.R.C.A.)	Base pénale pour infractions pertinentes : violences, abus, harcèlement, extorsion, corruption, atteintes aux personnes ; utile pour le cadrage "tolérance zéro" et renvoi vers voies judiciaires.	<b>PDF (UNODC – base légale)</b> ( <a href="#">Office contre la Droque et le Crime</a> )
8	Code de protection de l'enfant (RCA, 2020)	Protection des mineurs (consultations, prévention des risques, traitement de plaintes impliquant des mineurs, précautions EAS/HS et consentement).	<b>PDF (Human Rights Watch – copie du texte)</b> ( <a href="#">Human Rights Watch</a> )
9	Loi n°06.032 du 27 décembre 2006 – Protection de la femme contre les violences en RCA	Référence nationale structurante pour <b>VBG/EAS/HS</b> : prévention, sanctions, prise en charge ; à articuler avec protocole EAS/HS du MGP.	<b>PDF (Africa-Laws)</b> ( <a href="#">Cnss Centrafrique</a> )
10	Loi de 2020 sur la décentralisation / collectivités territoriales	Encadre le rôle des collectivités/autorités locales ; pertinent pour l'organisation des consultations locales, relais d'information, gestion des plaintes et médiation de proximité.	<a href="https://www.devlocal-rca.org/IMG/pdf/loi_sur_la_decentralisation_pr_omulquee_00000002_.pdf">https://www.devlocal-rca.org/IMG/pdf/loi_sur_la_decentralisation_pr_omulquee_00000002_.pdf</a> Développement Local RCA (alt. FAOLEX : <a href="https://faolex.fao.org/docs/pdf/caf232668.pdf">https://faolex.fao.org/docs/pdf/caf232668.pdf</a> FAOLEX))
11	Code du Travail (RCA)	Base nationale sur droits/obligations employeurs-travailleurs (conditions de travail, relations de travail) – utile pour plaintes "travailleurs" (entreprises DRE, prestataires).	<b>PDF (CNSS RCA – copie du code)</b> ( <a href="#">Natlex</a> )
12	Textes et régulations (portail ARCEP RCA – répertoire officiel)	Répertoire utile pour vérification des textes "numérique/communications" cités ci-dessus (cohérence institutionnelle).	<b>Page ARCEP – Lois &amp; ordonnances</b> ( <a href="#">Arcep</a> )
13	Cadre LBC/FT (République centrafricaine) – Rapport d'évaluation mutuelle (Nov. 2023)	Référence "système" (pas une loi) décrivant le dispositif national LBC/FT ; utile pour cadrer la section intégrité/risques financiers si vous devez citer une source officielle consolidée.	<b>PDF (FATF-GAFI / rapport)</b> ( <a href="#">GAFI</a> )
14	Textes – Cour des Comptes (RCA) : répertoire	Point d'entrée institutionnel pour textes/ressources en matière de contrôle des finances publiques, redevabilité et dispositifs de lutte contre corruption (selon ce que la Cour publie).	<b>Page Cour des Comptes</b> ( <a href="http://cdc-rca.com">cdc-rca.com</a> )

NB : La liste sera ajustée si le Programme souhaite citer des textes supplémentaires (décrets d'application spécifiques, textes sectoriels DRE/mini-réseaux, arrêtés, etc.).

### 8.2. Annexe 2 : Modèle de fiche – procès-verbal / compte rendu de consultation

Élément	Site 1	Site 2	Site X
Partie prenante (groupe / institution / individu) :			
Date / lieu / commune / arrondissement :			
Objet de la rencontre :			
Participants (Nb H/F + catégories – jeunes, PDI, PWD, etc.) :			
Langue(s) utilisée(s) :			
Résumé des échanges (préoccupations / questions / propositions) :			
Réponse de l'équipe projet (ou clarification apportée) :			
Engagements / actions de suivi (quoi, qui, quand) :			
Éléments de preuve (liste de présence, photos, supports diffusés) :			
Confidentialité : (oui/non) – si oui, préciser la modalité (ex. SEA/HS, données sensibles).			

### 8.3. Annexe 3 : Exemple de tableau – Suivi et reporting du PEPP

Question d'évaluation	Questions spécifiques	Indicateurs possibles	Méthodes de collecte
Utilisation et efficacité du MGP	Les parties prenantes déposent-elles des plaintes ? Délais ? Satisfaction ?	# plaintes reçues ; % accusées réception ≤2 j ouvrables ; % résolues ≤15 j ouvrables ; % escaladées ; # SEA/HS orientées (sans données nominatives)	GMIS ; PV ; enquêtes de satisfaction ; missions terrain
Qualité de l'engagement	Les consultations sont-elles inclusives et compréhensibles ?	% femmes/jeunes/vulnérables ; # sessions en langue locale ; # supports accessibles	PV ; listes ; photos ; contrôle qualité
Divuligation	L'information est-elle accessible en temps utile ?	# supports produits ; # diffusions radio ; # affichages ; # sessions info	logs communication ; radios ; visites

Retour aux parties prenantes	Le projet "boucle-t-il" le feedback ?	# retours publics ; # notes de synthèse diffusées ; actions correctives	PV ; rapports PIU
------------------------------	---------------------------------------	---	-------------------

#### 8.4. Annexe 4 : Matrice de cartographie des parties prenantes

Groupe	Intérêt	Influence	Attentes/risques clés	Approche d'engagement	Responsable

#### 8.5. Annexe 5 : Journal des consultations (format KoboToolbox / registre)

Champs recommandés : date ; localisation ; type activité ; participants (H/F, âge, vulnérabilité) ; thèmes ; feedback ; actions ; preuves (PV/photos) ; responsable ; statut de suivi.

NB : : les données à caractère personnel seront traitées conformément à la loi n°24.001 du 25 janvier 2024 portant protection des données à caractère personnel en République centrafricaine, ainsi qu'aux protocoles internes du Programme (accès restreint aux données, minimisation des informations collectées, durée de conservation limitée et sécurisée).

#### 8.6. Annexe 6 : Checklist d'engagement "niveau sous-projet" (opérateurs DRE)

Exigences minimales avant mise en service :

- Identification des parties prenantes locales (leaders, mairie, groupes vulnérables)
- Au moins deux consultations (information initiale + consultation de suivi)
- Divulgence des tarifs/conditions de service et du MGP (contacts, canaux)
- Preuves : PV, listes, photos, supports
- Transmission du dossier à l'UGP pour validation/archivage

#### 8.7. Annexe 7 : Modèles MGP / registres

ID plainte	date	canal	catégorie	entité responsable	statut	action/résolution	plaignant satisfait ?	date clôture

NB : plaintes EAS/HS codées, anonymisées, et gérées hors registre standard, avec protocole confidentiel.

### 8.8. Annexe 8 . Catégorisation des plaintes et niveaux de priorité

Proposition de classification des plaintes afin d'assurer une réponse adaptée et rapide. La typologie adoptée est la suivante :

Catégorie	Exemples	Priorité	Accusé de réception	Délai d'investigation initiale	Délai cible de résolution	Responsable
<b>A — Urgence / EAS/HS</b>	Signalement EAS/HS, menace à la sécurité	Très élevé	24–48 h	Mesures d'urgence 3–5 j	Résolution / prise en charge immédiate (soutien/ orientation)	UGP (Spécialiste EAS/HS)
<b>B — Sécurité / Environnement / Santé</b>	Incident environnemental, blessure grave, pollution	Élevé	48–72 h	7–15 j	15–30 j	UGP / Commune / Opérateur DRE
<b>C — Technique / Qualité / Service</b>	Panne, non-conformité installation, panne majeure	Moyen	≤5 j	10–20 j	20–40 j	Opérateur DRE (suivi UGP)
<b>D — Commercial / Tarification / Accès</b>	Litige tarifaire, connexion refusée, facturation	Moyen	≤5 j	10–20 j	30–45 j	UGP / ARE (si tarifaire)
<b>E — Gouvernance / Intégrité / AML-CFT</b>	Fraude, corruption, suspicion de détournement, obligations AML	Très élevé	48 h (accusé + escalade)	Enquête spéciale selon procédures	Variable (en lien avec autorités compétentes)	Fiduciary Agent / LACC / FIA (coord. UGP)

### **8.9. Annexe 9 : Plan d'action d'engagement des parties prenantes**

Cette section présente un plan détaillé des activités d'engagement prévues pendant la préparation, la mise en œuvre et le suivi du Programme DARES – RCA. Le plan est aligné sur les exigences de la NES10 et sur les pratiques observées dans les SEP des pays utilisant des modèles similaires

Le tableau ci-dessous constitue la base opérationnelle de la mise en œuvre des activités d'engagement et sera intégré dans le Plan de Travail Annuel (PTA) de l'UGP.

#### **8.9.1. Plan d'action d'Engagement des Parties Prenantes**

Tableau 17: Synthèse du PEPP – Programme DARES – RCA

Activité d'engagement	Objectif	Parties prenantes ciblées	Méthodes / outils	Fréquence / calendrier	Responsable	Indicateurs clés
<b>1. Divulgence publique du Programme (PEPP, CGES, ESCP, GM)</b>	Informier sur les objectifs, risques, bénéfices et mécanismes du Programme	Communautés, communes, opérateurs DRE, institutions sectorielles	Réunions publiques, site web, radios locales, affichage, brochures	Avant le démarrage puis mise à jour annuelle	L'UGP RCA	Nombre de sessions ; supports divulgués ; taux de participation
<b>2. Consultations nationales de lancement</b>	Présenter le Programme aux acteurs institutionnels	Ministères sectoriels, ARE, SBEE, communes	Ateliers nationaux, sessions techniques	Phase de préparation	L'UGP + Ministère de l'Énergie	Liste des participants ; recommandations intégrées
<b>3. Consultations communautaires pré-déploiement</b>	Préparer les communautés aux installations DRE	Ménages, chefs traditionnels, groupes vulnérables	Réunions locales, traductions, supports visuels	Avant chaque sous-projet	L'UGP + CLO + communes	Nombre de réunions ; satisfaction communautaire
<b>4. Engagement continu avec les opérateurs privés DRE</b>	Clarifier obligations techniques et E&S	Développeurs DRE, PME solaires	Ateliers, consultations, réunions trimestrielles	Trimestriel	L'UGP + RCU	Rapports trimestriels ; conformité E&S
<b>5. Campagnes de sensibilisation au mécanisme de gestion des plaintes</b>	Assurer l'accessibilité et la compréhension du MGP	Toutes parties prenantes, surtout vulnérables	Radios communautaires, affiches, WhatsApp, réunions	Continu, trimestriel	L'UGP + CLO	Nombre de plaintes enregistrées ; diversité des canaux
<b>6. Consultations ciblées pour les groupes vulnérables</b>	Assurer l'inclusion sociale	Femmes, handicapés, minorités linguistiques	Groupes focus séparés, ONG relais, formats adaptés	Selon besoin ; au moins semestriel	L'UGP + CLO	Inclusion (taux femmes/vulnérables)
<b>7. Engagement sectoriel pour les</b>	Coordination intersectorielle	Ministère de la Santé,	Réunions techniques, comités sectoriels	Trimestriel	L'UGP + Ministères sectoriels	Nombre de réunions ; décisions appliquées

<b>Activité d'engagement</b>	<b>Objectif</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Méthodes / outils</b>	<b>Fréquence / calendrier</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicateurs clés</b>
<b>composantes 3 et 4</b>		Éducation, Eau, Agriculture				
<b>8. Suivi communautaire et médiation locale</b>	Résoudre conflits mineurs et favoriser la confiance	Communautés, autorités locales	Comités locaux, visites de terrain, dialogue	Continu	CLO + communes	Nombre de conflits résolus localement
<b>9. Formation E&amp;S pour les opérateurs et les communes</b>	Renforcer les capacités	Opérateurs DRE, communes, autorités traditionnelles	Formations, modules simplifiés, sessions pratiques	Annuel + lors de nouveaux opérateurs	L'UGP E&S	Nombres formés ; évaluation post-formation
<b>10. Engagement autour des risques EAS/HS</b>	Prévention, signalement et réponse	Femmes, jeunes, associations, opérateurs DRE	Sessions séparées, sensibilisation, hotline sécurisée	Trimestriel	L'UGP + spécialiste EAS/SHS	Nombre de sessions ; recours aux services spécialisés
<b>11. Reporting public des résultats</b>	Améliorer la transparence	Communautés, autorités locales, RCU	Rapports résumés, affichage, radios	Trimestriel / annuel	L'UGP	Rapports publiés ; diffusion effective
<b>12. Mise à jour annuelle du PEPP</b>	Intégrer les retours et leçons apprises	Toutes parties prenantes	Consultation, révision, divulgation	Annuel	L'UGP + RCU	Mise à jour effectuée et publiée

