



# **Guide sectoriel ESRM sur les systèmes solaires autonomes hors réseau pour les prestataires de services financiers**

February 2019

**BANQUE OUEST AFRICAINE DE DÉVELOPPEMENT**

## Abréviations

BOAD	Banque Africaine de Développement
CFI	Institutions financières commerciales
ECREEE	Centre pour les Energies Renouvelables et l'Efficacité Energétique de la CEDEAO
PAES	Plan d'action environnemental et social
ESCO	Entreprise de services énergétiques
ESMS	Système de gestion sociale et environnementale
ESRS	Résumé de l'évaluation environnementale et sociale
E&S	Environnement et social
FI	Institutions financières
GBV	Violence à caractère sexiste
HH	Ménages
RH	Ressources Humaines
IFC	International Finance Corporation
OHS	Santé et sécurité au travail
EPI	Équipement de protection individuelle
PV	Photovoltaïque
SHS	Systèmes solaires domestiques
PME	Petites et moyennes entreprises
ASS	Afrique Subsaharienne

## Table des matières

1. Introduction.....	5
2. Énergie solaire hors réseau autonome : description du secteur, champ d'application et applicabilité, et parties prenantes clés.....	6
2.1. Description du secteur .....	6
2.2. Champ d'application et applicabilité .....	6
3. Processus de due-diligence E&S pour les institutions financières .....	7
3.1. Système de gestion sociale et environnementale pour les institutions financières.....	7
3.2. Politique E&S pour les institutions financières.....	9
3.3. Principales exigences E&S applicables pour les entreprises du solaire .....	9
3.4. Évaluation des risques et impacts E&S des entreprises du solaire .....	10
Analyse des transactions .....	11
Catégorisation des risques des entreprises du secteur de l'énergie solaire.....	12
Due-diligence E&S .....	12
3.5. Suivi des risques E&S .....	13
3.6. Mécanismes de règlement des griefs.....	14
3.7. Reporting .....	14
3.8. Capacités E&S.....	15
4. ESMS pour les entreprises du solaire : composantes, responsabilités et exigences .....	15
5. Système de reportage.....	16
6. Renforcement des capacités .....	17
Annexes.....	18
Annexe 1. Risques environnementaux et sociaux et mesures de limitation dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome.....	18
Annexe 2. Questionnaire d'analyse environnementale et sociale pour les entreprises du solaire .....	30
Annexe 3. Mémoire sur la catégorisation environnementale et sociale.....	36
Annexe 4. Modèle de plan d'action environnemental et social.....	37
Annexe 5. Formulaire de suivi des risques environnementaux et sociaux .....	38
Annexe 6. Formulaire de reporting environnemental et social à l'intention des institutions financières (investissements dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau).....	41
Annexe 7. Exemple de directives en matière de santé et de sécurité au travail pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire.....	47
Annexe 8 Exigences en matière de politique RH pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire .....	49
Annexe 9. Directives sur la collecte et le recyclage des batteries usagées.....	52

Annexe 10. Exemple de plan d'engagement des parties prenantes et de mécanisme de règlement des griefs pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire .....	54
--	----

## Liste des tableaux

Tableau 1. Analyse des transactions lors de l'évaluation des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau .....	11
Tableau 2. Catégorisation des risques E&S lors de l'évaluation des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau .....	12
Tableau 3. Exigences de due diligence ESMS .....	13
Tableau 4. Gestion de cas de non-conformité .....	14
Tableau 5. Composantes, responsabilités et exigences ESMS pour les entreprises du solaire.....	15

## Liste des figures

Figure 1. ESMS et intégration dans le système de gestion de risque de crédit .....	8
Figure 2. Principaux éléments d'un ESMS pour les institutions financières.....	9

## 1. Introduction

La présente directive de due-diligence E&S a été rédigée pour les CFI, les gestionnaires de fonds ou les entités similaires qui offrent un financement de dette, des subventions ou une assistance technique au secteur de l'énergie solaire hors réseau. Ces institutions actives dans le financement et l'appui aux entreprises spécialisées dans les systèmes solaires autonomes à travers les prêts, le partage des risques, l'octroi de subventions ou l'assistance technique doivent appliquer cette directive dans le cadre de l'évaluation de nouveaux clients, projets ou transactions. Cette directive porte essentiellement sur l'ESRM (gestion des risques environnementaux et sociaux). Cependant, les entités doivent également étudier les possibilités d'améliorer les performances E&S au-delà de la gestion des risques.

La directive vise à aider les CFI, les gestionnaires de fonds et les entités exerçant des fonctions similaires (désignés collectivement « institutions financières ») à évaluer les potentiels risques et opportunités E&S associés à l'offre de financement de dette ou de subvention aux entreprises et aux activités du secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome. Elle fournit des informations sur les instruments nécessaires aux institutions financières pour évaluer les risques E&S, communiquer les exigences aux entreprises du solaire, mais également suivre et rendre compte de la mise en œuvre.

## 2. Énergie solaire hors réseau autonome : description du secteur, champ d'application et applicabilité, et parties prenantes clés

### 2.1. Description du secteur

La technologie de l'énergie solaire photovoltaïque est devenue un choix rationnel pour contribuer à améliorer de manière substantielle l'accès à l'électricité en Afrique subsaharienne. Les lampes solaires et les systèmes solaires domestiques ont permis d'améliorer l'accès à l'électricité de quelque 17,3 millions de personnes en Afrique<sup>1</sup>. Toutefois, le développement du marché a été asymétrique. Il fait face à plusieurs obstacles majeurs, notamment l'accès au financement, la faiblesse du cadre réglementaire pour garantir l'importation de produits de qualité, le manque de modèles d'affaires qui assurent un financement adéquat pour l'exploitation et la maintenance, la faiblesse du cadre réglementaire pour la promotion de produits de qualité, et le manque d'intermédiaires financiers. En Afrique, le marché du secteur solaire hors réseau reste essentiellement limité à l'Afrique de l'Est. Les statistiques sur l'Afrique de l'Ouest démontrent que la zone est encore un marché embryonnaire sujet à une forte volatilité des volumes de ventes<sup>2</sup>.

Les systèmes solaires autonomes peuvent être les lampes solaires ou les systèmes solaires domestiques. Les lampes solaires ont généralement une puissance inférieure à 10 W et sont livrées avec un éclairage direct ainsi qu'un dispositif de recharge de téléphone mobile. Les systèmes solaires domestiques utilisés par les ménages ont une puissance qui varient généralement entre 30 W et 80 W. Toutefois, à l'heure actuelle, les systèmes solaires domestiques autonomes prêts à l'emploi peuvent atteindre 350 W. Les systèmes solaires domestiques plus petits utilisent un panneau solaire mobile pour charger la batterie. Les systèmes solaires de plus grande taille peuvent avoir le panneau solaire installé sur le toit ou monté sur un poteau près de la maison.

Les systèmes solaires autonomes qui peuvent être utilisés pour les magasins et les marchés sont identiques à ceux utilisés pour les ménages. Avec l'innovation technologique, les systèmes solaires autonomes peuvent être utilisés pour alimenter les PME, par exemple les systèmes d'incubation des œufs fonctionnant à l'énergie solaire pour les fermes avicoles, les refroidisseurs de lait solaires des fermes laitières, les machines à coudre solaires, les systèmes d'irrigation solaire, etc. Leur puissance varie de 1 kW à 10 kW. Pour ces systèmes, les panneaux solaires seront installés sur le toit du bâtiment de la PME, ou sur le sol, adjacent au bâtiment de la PME, selon la convenance. Les systèmes solaires autonomes qui peuvent être utilisés pour alimenter les institutions publiques peuvent avoir la même puissance que les systèmes solaires utilisés pour les PME.

### 2.2. Champ d'application et applicabilité

Ce guide est destiné à être utilisé par tous les prestataires de services financiers travaillant dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome.

Les institutions financières faciliteront l'accès au financement de dette et à la subvention en fournissant des prêts à court et moyen terme aux trois principales catégories de clients suivantes : (i) les distributeurs d'équipements solaires qui fournissent des produits aux ménages et aux utilisateurs finaux d'équipements

---

<sup>1</sup> GOGLA – Off-Grid Solar Market Trends Report 2018

<sup>2</sup> GOGLA – Global Off-Grid Solar Market Report, Semi-Annual Sales and Impact Data, July-December 2017

solaires à des fins productives, (ii) les ménages et les utilisateurs finaux d'équipements solaires à des fins productives, et (iii) les entreprises de services énergétiques qui assurent des services d'électrification des institutions publiques. Dans le cadre ces directives, les risques E&S font référence aux potentiels risques et impacts E&S des clients des institutions financières (les entreprises et activités du secteur de l'énergie solaire hors réseau).

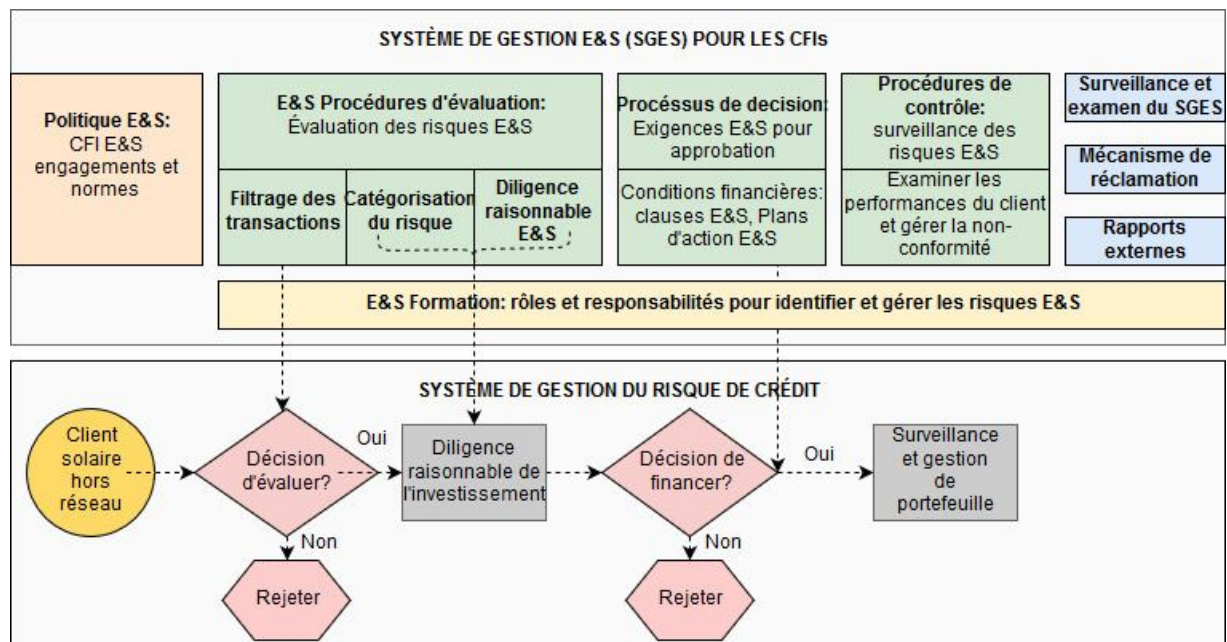
### 3. Processus de due-diligence E&S pour les institutions financières

Les institutions financières commerciales (CFI) et autres entités exerçant des fonctions similaires (dénommées collectivement « institutions financières ») doivent élaborer et mettre en œuvre un processus qui les aide dans l'identification, l'évaluation, la gestion et le suivi permanent des risques E&S identifiés associés au secteur de l'énergie solaire hors réseau. Cette mesure entre dans le cadre de l'évaluation globale du crédit en faveur des entreprises du solaire qu'elles financent. Ce processus peut être intégré dans le système global de gestion sociale et environnementale (ESMS) des institutions financières, le cas échéant. Lorsqu'une institution financière ne dispose pas d'ESMS institutionnel, le processus de due-diligence E&S doit être internalisé et appliqué par les institutions financières aux entreprises du solaire comme condition d'accès au financement de [ECREEE/BOAD].

#### 3.1. Système de gestion sociale et environnementale pour les institutions financières

Afin de gérer les potentiels risques E&S associés aux prêts/investissements, une due-diligence E&S doit être effectuée préalablement à l'approbation du client, du projet ou de la transaction. Elle comprend également une supervision adéquate des activités de l'entreprise pendant la durée du prêt/de la subvention (**Figure 1**). Les institutions financières qui mettent en œuvre l'ESMS doivent prendre en compte les risques E&S dans le processus décisionnel avant de procéder à une transaction.

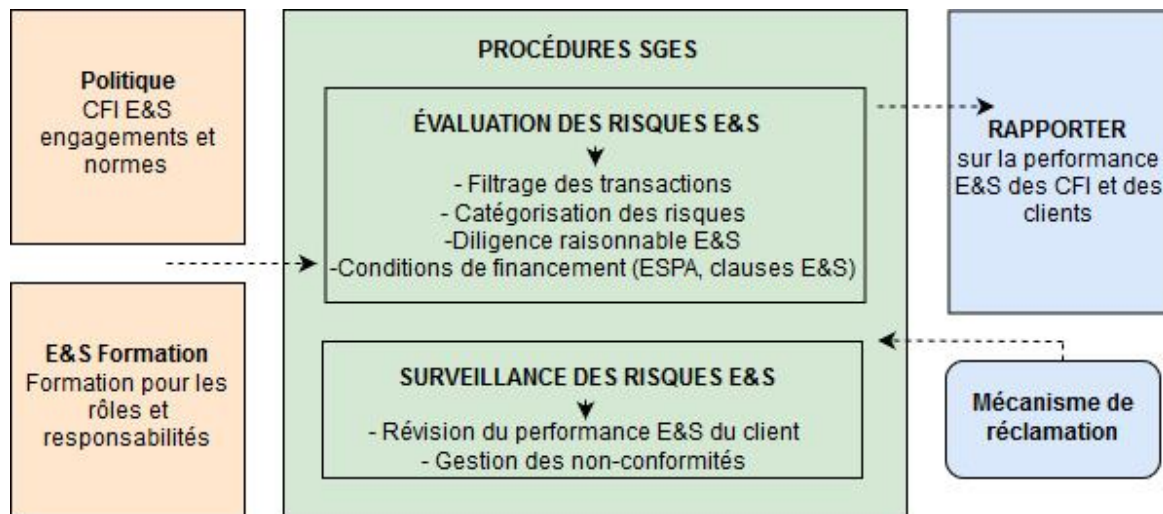
Figure 1. ESMS et intégration dans le système de gestion de risque de crédit



Les principaux éléments de l'ESMS pour les CFI sont résumés dans la **figure 2**. La politique E&S est la déclaration officielle qui montre l'engagement à gérer la performance E&S des clients. Ces procédures matérialisent cet engagement à travers des actions définies et guidées. Ces dernières font partie du suivi et de l'évaluation des étapes de la gestion des risques E&S. Un système de reporting adéquat et régulier sur la performance E&S est nécessaire pour respecter les dispositions contractuelles, entretenir de bonnes relations avec les clients et les investisseurs, mais également garantir la transparence. Enfin, l'ESMS reposera à la fois sur l'engagement de la haute direction au niveau institutionnel et sur l'existence d'un personnel formé et compétent parmi le personnel du service Crédit avec des rôles et responsabilités bien définis.



Figure 2. Principaux éléments d'un ESMS pour les institutions financières



### 3.2. Politique E&S pour les institutions financières

La politique E&S est la déclaration officielle qui montre l'engagement à gérer la performance E&S des clients. C'est un engagement écrit qui doit être approuvé et soutenu au plus haut niveau de responsabilité d'une institution financière. En outre, elle doit être correctement communiquée à tous les employés et parties prenantes.

La politique doit :

- Faire montre d'un engagement crédible
- Indiquer dans quelle mesure cet engagement est intégré dans les priorités des CFI
- Énoncer clairement les exigences qui s'appliquent à la mise en œuvre de la politique
- Définir le champ d'application et les objectifs de l'ESMS
- Être complète et communiquée à toutes les parties prenantes

### 3.3. Principales exigences E&S applicables pour les entreprises du solaire

Dans le cadre de leur ESMS, les exigences suivantes propres au secteur doivent être appliquées aux entreprises du solaire par les institutions financières :

#### a. Critères d'exclusion E&S :

1. Production ou activités impliquant le travail forcé<sup>1</sup>
2. Production ou activités impliquant le travail des enfants<sup>2</sup>
3. Commerce transfrontalier de déchets et de produits résiduels, à moins qu'il respecte la Convention de Bâle et les réglementations connexes<sup>3</sup>
4. Cas confirmés d'incidents ou d'accidents en matière de santé et de sécurité au travail<sup>4</sup>
5. Cas confirmés de violence à caractère sexiste/d'exploitation et d'abus sexuels
6. Cas confirmés de discrimination de groupes vulnérables, notamment les femmes et les handicapés

## Notes de bas de page

1. Le travail forcé désigne tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré.

2. Les employés doivent être obligatoirement âgés d'au moins 15 ans, comme le définit la Convention de l'OIT sur l'âge minimum (C138, Art. 2) ratifiée par chaque pays. Les enfants âgés de moins de 18 ans ne doivent pas être employés dans les travaux dangereux. Les enfants doivent être protégés contre l'exploitation économique et ne doivent pas être astreints à aucun travail comportant des risques ou susceptible de compromettre leur éducation ou nuire à leur santé ou à leur développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

3. La Convention de Bâle sur le Contrôle des Mouvements Transfrontières de Déchets Dangereux et de leur Élimination, communément appelée la Convention de Bâle, est un traité international visant la réduction des mouvements des déchets dangereux entre les nations. Les déchets dangereux, tels que définis dans la convention, ne feront pas l'objet d'un commerce transfrontalier. Selon la Convention de Bâle, « les déchets dangereux » sont définis comme (a) les déchets qui appartiennent à l'une des catégories figurant à l'annexe I, à moins qu'ils ne possèdent aucune des caractéristiques indiquées à l'annexe III ; et (b) les déchets auxquels les dispositions de l'alinéa a) ne s'appliquent pas, mais qui sont définis ou considérés comme dangereux par la législation interne de la Partie d'exportation, d'importation ou de transit. La définition nationale des déchets dangereux pour le Nigeria en vertu de la Convention de Bâle est disponible ici :

<http://www.basel.int/Countries/NationalDefinitions/NationalDefinitionsofHazardousWastes/tabid/1480/Default.aspx>

4. Si l'institution financière a de bonnes raisons de croire que ces questions ont été dûment traitées à sa satisfaction, alors l'entreprise peut prétendre à un financement.

### **b. Exigences minimales relatives au système environnemental et social pour les entreprises du solaire :**

Chaque entreprise du secteur de l'énergie solaire est tenue d'avoir un « ESMS » à son niveau, comprenant au moins :

1. Une politique/procédure et des données relatives à la santé et la sécurité au travail
2. Une politique des ressources humaines (avec un code de conduite et des mécanismes de règlement des griefs pour le personnel)
3. Une politique ou des procédures de gestion des déchets
4. Un plan d'engagement des parties prenantes et un mécanisme de règlement des griefs
5. Les entreprises du solaire doivent également être invitées à mettre en place une politique environnementale et sociale officielle
6. Une politique genre ou un plan d'action pour l'intégration du genre

***Les entreprises du solaire de niveau 1 et de niveau 2 peuvent ne pas disposer de tous ces outils, politiques et procédures. En général, il s'agit d'entreprises âgées de moins de 3 ans ayant vendu peu de systèmes solaires domestiques et qui disposent de peu d'employés. Ces entreprises devront élaborer un plan d'action E&S (PAES) afin de mettre en œuvre ces exigences en un an. Ce plan doit être inclus dans la convention de financement.***

### 3.4. Évaluation des risques et impacts E&S des entreprises du solaire

La procédure d'évaluation E&S est un examen des informations des clients afin d'identifier leurs potentiels risques et impacts E&S ainsi que les mesures de limitation (**Annexe 1**). Les trois principales étapes dans l'évaluation font partie des procédures d'évaluation E&S, et elles couvrent : l'analyse des transactions, la catégorisation des risques et la due-diligence E&S. Le questionnaire d'analyse E&S pour les institutions financières à appliquer aux entreprises du solaire est présenté à **l'annexe 2**.

## Analyse des transactions

Tableau 1. Analyse des transactions lors de l'évaluation des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau

<b>Analyse des transactions</b>	<b>Description</b>
<b>Type de transaction</b>	<p>Il déterminera si les institutions financières tireront parti des mesures correctives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque faible : microfinance, financement commercial à court terme, affacturage</li> <li>- Risque moyen : prêts aux PME, crédit-bail</li> <li>- Risque élevé : gros financements à long terme d'entreprises et de projets</li> </ul>
<p><b>Analyse des risques E&amp;S</b> <i>(voir Annexe 2 pour le questionnaire d'analyse E&amp;S pour les entreprises du solaire)</i></p>	<p><b>Nature et caractéristiques de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nature de l'activité du client dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau : fabricant, distributeur, détaillant, installateur, recycleur, etc.</li> <li>- Business plan du projet</li> <li>- Toute licence/autorisation réglementaire</li> </ul> <p><b>Exclusions selon les critères d'exclusion (le client est-il dans les cas suivants) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Production ou activités impliquant le travail forcé</li> <li>2. Production ou activités impliquant le travail des enfants</li> <li>3. Commerce transfrontalier de déchets et de produits résiduels, à moins qu'il respecte la Convention de Bâle et les réglementations connexes</li> <li>4. Cas confirmés d'incidents ou d'accidents en matière de santé et de sécurité au travail<sup>3</sup></li> <li>5. Cas confirmés de violence à caractère sexiste/d'exploitation et d'abus sexuels</li> <li>6. Cas confirmés de discrimination de groupes vulnérables, notamment les femmes et les handicapés</li> </ol> <p>(Par exemple, vérification des rapports d'inspection, des rapports des médias, et existence de notifications de violations par les autorités en charge du travail et de l'environnement)</p> <p><i>Si oui, le client ne peut prétendre à un financement.</i></p>
<p><b>ESMS au niveau des entreprises du secteur de l'énergie solaire (voir section 4)</b></p>	<p><b>Le client dispose-t-il des outils suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une politique E&amp;S pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire</li> <li>- Une politique, une procédure et des données en matière de santé et de sécurité au travail</li> </ul>

<sup>3</sup> Si l'entreprise spécialisée dans les équipements solaires peut prouver, par le biais de rapports et de documents, qu'elle a bien pris en compte les questions et que cela peut être vérifié par les institutions financières, l'entreprise peut prétendre à un financement entre autres exigences.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une politique des ressources humaines (avec un code de conduite et des mécanismes de règlement des griefs pour le personnel)</li> <li>- Une politique ou des procédures de gestion des déchets</li> <li>- Un plan d'engagement des parties prenantes et un mécanisme de règlement des griefs (comme un centre d'appels pour répondre aux questions des clients)</li> <li>- Une procédure ou un processus d'évaluation des risques E&amp;S</li> <li>- Un ESMS mis en œuvre</li> <li>- Des systèmes volontaires de management appliqués (ISO 14001, OHSAS 18001, etc.)</li> </ul>
--	--

### Catégorisation des risques des entreprises du secteur de l'énergie solaire

Les institutions financières doivent catégoriser les entreprises du secteur de l'énergie solaire sur la base de l'analyse effectuée. **Le tableau 2** contient les principaux facteurs à prendre en compte recommandés pour la catégorisation des risques E&S dans le cadre de l'évaluation des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau. **L'annexe 3** présente un modèle de memorandum de catégorisation E&S.

*Tableau 2. Catégorisation des risques E&S lors de l'évaluation des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau*

<b>Catégorisation des risques</b>	<b>Description/Critères</b>
Catégorie B1 (risque faible)	Les entreprises ayant des impacts E&S négatifs minimes ou nuls doivent seulement mettre en place des éléments essentiels ESMS pour régler les principaux risques et prendre les principales mesures de limitation, comme indiqué dans la section 3.3 (b).
Catégorie B2 (risque moyen/élevé)	Les entreprises qui ont besoin (en plus des éléments mentionnés ci-dessus) d'un PAES avec des mesures spécifiques et/ou de clauses E&S dans les conventions juridiques/de prêt, ainsi que d'un contrôle rigoureux, en raison du niveau de gravité des impacts E&S négatifs potentiels dus à la taille et/ou aux caractéristiques de l'entreprise spécialisée dans le solaire, et/ou en raison de situations identifiées, comme les accidents du travail qui n'ont pas été correctement traités, les irrégularités constatées en matière de conditions de travail et d'emploi équitables, ou des installateurs qui n'appliquent pas des mesures d'installation sécurisées.

### Due-diligence E&S

L'analyse des transactions et la catégorisation des risques constituent les premières étapes avant un processus de due-diligence plus détaillé. Ensuite, la portée de la due-diligence E&S sera déterminée par la catégorisation des risques du client (**Tableau 3**).

Tableau 3. Exigences de due diligence ESMS

Due-diligence E&S	Description
<p><b>Mémoire de catégorisation des risques E&amp;S</b> (Annexe 3)</p>	<p>Le mémoire de catégorisation des risques E&amp;S repose sur les résultats de l'analyse des transactions et les résultats de la caractérisation des risques E&amp;S des entreprises du secteur de l'énergie solaire. Il doit être rédigé par l'institution financière et examiné par le client.</p>
<p><b>Plan d'action environnemental et social (PAES)</b>  (L'annexe 4 contient un modèle pour l'élaboration du PAES)</p>	<p>Les institutions financières doivent veiller à ce que les entreprises de catégorie B2 élaborent un plan d'action E&amp;S (PAES) approprié visant à identifier, traiter et limiter les problématiques E&amp;S. Ces entités doivent s'assurer que les entreprises disposent de plans et de procédures de gestion appropriés avec des mesures correctives pour limiter les impacts E&amp;S négatifs identifiés et réduire les niveaux de risques E&amp;S.</p> <p>Les institutions financières peuvent demander aux clients du secteur de l'énergie solaire hors réseau d'élaborer un plan de travail ou un plan d'action systématique en vue d'améliorer les domaines dans lesquels la performance E&amp;S est faible ou inadaptée, mais également de communiquer le PAES si nécessaire avec les communautés concernées. Le plan doit être crédible, avec un calendrier précis, et documenté.</p> <p>Le PAES est examiné et approuvé par le client.</p>
<p><b>Clauses E&amp;S dans les conventions de prêt ou de subvention</b></p>	<p>Les institutions financières doivent, le cas échéant, inclure des conditions et des clauses dans les documents de transaction afin de s'assurer que les risques E&amp;S identifiés sont gérés de manière appropriée et que les cas de non-conformité sont réglés avec le client ou traités comme des cas de défaut. Le plan d'action environnemental et social (PAES), lorsqu'il est exigé, doit être inclus dans les instruments juridiques pour les entreprises spécialisées dans le solaire.</p>
<p><b>Suivi et reporting</b></p>	<p>Les institutions financières doivent suivre la performance des clients par rapport au PAES convenu et toute autre situation en lien avec les risques et impacts E&amp;S de l'activité.</p> <p>Les institutions financières rendront compte des résultats de la due-diligence E&amp;S pour les entreprises du solaire à [ECREE/ BOAD/] (<b>voir Annexe 6</b>).</p>

### 3.5. Suivi des risques E&S

Si une transaction dans le secteur du solaire hors réseau impliquant des risques E&S a été approuvée, l'institution financière doit suivre la mise en œuvre par le client de tous les plans d'action E&S, plans de gestion des risques E&S ou autres exigences convenus, inclus dans les documents de transaction afin d'assurer une limitation efficace des risques E&S. L'annexe 5 présente un formulaire de suivi E&S. Le suivi permettra de prendre connaissance des nouvelles données ou des changements en matière d'exposition aux risques E&S et garantira une gestion adéquate de ces risques. Des cas de gestion de non-conformité sont présentés ci-après.

Tableau 4. Gestion de cas de non-conformité

<b>Cas de non-conformité :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Des activités à risques E&amp;S imprévues se produisent</li><li>- Des cas d'accidents/fatalités dans le cadre des activités du client</li><li>- Le client ne respecte pas les conditions E&amp;S convenues au moment de l'approbation</li></ul>
<b>Les mesures de gestion dépendent du niveau de gravité de la situation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Demander une mesure immédiate, notamment le remboursement anticipé du prêt</li><li>- Si le prêt comporte plusieurs tranches, suspendre le paiement de la prochaine tranche jusqu'à ce que le problème soit résolu. S'il s'agit d'un renouvellement, prendre en compte cet aspect dans la décision relative au prochain prêt</li><li>- Convenir d'un échéancier pour la résolution du problème</li></ul>

### 3.6. Mécanismes de règlement des griefs

Les institutions financières doivent également mettre en œuvre à leur niveau un système/canal de communication pour recevoir les demandes de renseignements du public, pour recevoir les plaintes du public et fournir des réponses appropriées. Ce système n'a pas besoin d'être spécifique aux activités du secteur de l'énergie solaire hors réseau. Ces mécanismes permettent de mettre en place une alerte rapide sur les risques potentiels pour la réputation des institutions.

### 3.7. Reporting

Les institutions financières doivent présenter des rapports, au moins annuellement sur leurs processus et expériences de gestion des risques E&S, notamment des informations sur les clients et les transactions du secteur de l'énergie solaire hors réseau. Les rapports doivent au minimum comprendre, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Le nombre de transactions du secteur de l'énergie solaire hors réseau analysées
- Le nombre de transactions du secteur de l'énergie solaire hors réseau approuvées
- La répartition du portefeuille par secteur d'activité et catégorie de risque E&S
- La conformité des entreprises du solaire aux principales exigences, à savoir :
  - o Une politique/procédure et des données relatives à la santé et la sécurité au travail
  - o Une politique des ressources humaines (avec un code de conduite et des mécanismes de règlement des griefs pour le personnel)
  - o Une politique genre ou plan d'action genre
  - o Une politique ou des procédures de gestion des déchets
  - o Un plan d'engagement des parties prenantes et un mécanisme de règlement des griefs
  - o Les entreprises du solaire doivent également être invitées à mettre en place une politique environnementale et sociale officielle
- Les cas de non-conformité et les incidents E&S en lien avec une transaction
- L'état d'avancement de la mise en œuvre de l'ESMS

Les rapports permettront d'entretenir de bonnes relations avec les parties prenantes de la BOAD et de respecter les dispositions contractuelles. **L'annexe 6** présente le formulaire de reporting E&S pour les institutions financières.

### 3.8. Capacités E&S

L'engagement de la haute direction est nécessaire. En outre, pour documenter et mettre en œuvre l'ESMS, l'institution financière doit renforcer ses capacités au sein des services de l'entreprise concernés en matière de gestion des risques E&S, notamment l'organisation de formations ainsi que le recrutement et la formation de personnel spécialisé.

## 4. ESMS pour les entreprises du solaire : composantes, responsabilités et exigences

L'ESMS peut également apporter une réelle valeur ajoutée aux entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau en les aidant à identifier et à limiter les risques E&S pouvant affecter la viabilité ou la rentabilité de leurs activités.

Tableau 5. Composantes, responsabilités et exigences ESMS pour les entreprises du solaire<sup>4</sup>

Composante	Responsabilités	Exigences
<b>Politique E&amp;S</b>	Résumer l'engagement de l'entreprise à gérer les risques et impacts E&S	Énoncé de politique qui, selon l'activité principale, vise particulièrement la gestion des déchets (avec un accent particulier sur les déchets électroniques) et les risques en matière de santé et de sécurité au travail <sup>5</sup>
<b>Identification des risques et impacts E&amp;S</b>	Identification des risques et impacts E&S potentiels	Processus d'identification et d'évaluation des risques en place
<b>Programme de gestion</b>	Plan d'action pour éviter, réduire ou compenser les risques et impacts E&S identifiés	Plan d'action documenté qui doit nécessairement inclure, selon l'activité : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Une politique/procédure et des données relatives à la santé et la sécurité au travail - Les directives sur les exigences en matière de santé et de sécurité au travail sont présentées à <b>l'annexe 7</b></li><li>2. Une politique des ressources humaines (avec un code de conduite et des mécanismes de règlement des griefs pour le personnel) – Les directives sur les exigences en matière de politique RH sont présentées à <b>l'annexe 8</b></li></ol>

<sup>4</sup> IFC (2015) – Environmental and Social Management System Implementation Handbook. Cette source fournit des informations et des outils aux entreprises pour l'élaboration et la mise en œuvre de l'ESMS.

<sup>5</sup> Les exigences en matière de politique du travail et des ressources humaines pour les entreprises du solaire consistent en la mise en œuvre d'une politique RH qui tient compte de la législation du travail du pays dans lequel opère l'entreprise privée. En cas d'inexistence d'une législation du travail, les bonnes pratiques internationales doivent être adoptées et ceci doit être documenté et expliqué au personnel.

		<p>3. Une politique ou des procédures de gestion des déchets - Les directives sur les exigences en matière de gestion des déchets sont présentées à <b>l'annexe 9</b></p> <p>4. Un plan d'engagement des parties prenantes et un mécanisme de règlement des griefs (<b>Annexe 10</b>)</p>
<b>Capacités et compétences organisationnelles</b>	Définition des rôles et responsabilités pour la mise en œuvre de l'ESRMS	Manuels de procédures internes sur la mise en œuvre de l'ESMS, notamment la formation interne, si nécessaire Les directives indicatives en matière de santé et de sécurité au travail pour les entreprises du solaire sont présentées à <b>l'annexe 7</b>
<b>Prévention des situations d'urgence et capacité de réaction</b>	Répondre efficacement aux situations d'urgence	Formation interne sur les premiers secours afin de limiter les accidents du travail
<b>Engagement des parties prenantes et mécanismes de règlement des griefs</b>	<p>Identification des principales parties prenantes au niveau des activités stratégiques et au niveau opérationnel</p> <p>Définir un moyen de contact pour les personnes, groupes ou communautés en cas de demandes d'informations, de préoccupations ou de plaintes</p>	Plan d'engagement des parties prenantes qui traite les questions de gestion des déchets et de genre et les risques pour les groupes vulnérables Mise en place d'un plan d'engagement des parties prenantes et de mécanismes de règlement des griefs
<b>Suivi et examen</b>	Pour contrôler le respect des obligations contractuelles signées avec les institutions financières	Plan de suivi

## 5. Système de reportage

Le reportage constitue un élément important de l'ESMS. Le processus de reportage se déroulera d'abord au niveau des entreprises du solaire, puis vers les institutions financières [ECREEE/ BOAD], et pour finir vers la Banque mondiale. Chaque institution adaptera le formulaire de reportage présenté à **l'annexe 6**.

Les institutions financières doivent mettre en place un système pour gérer la communication externe sur les questions environnementales et sociales, par exemple la désignation d'un point de contact pour le traitement des demandes d'informations et des préoccupations du public.

Il peut être nécessaire de divulguer différents types d'informations E&S à différentes parties prenantes.

- Rapports publics – [ECREEE/ BOAD] encourage les institutions financières à rendre publiques les informations sur la manière dont les FI traitent les questions E&S dans le cadre de leurs opérations et activités commerciales. Cela peut se faire, par exemple, sous la forme d'une section dans le rapport annuel de l'entreprise, d'un rapport développement durable spécial, d'un document



Internet ou autre document public, résumant l'engagement de l'entreprise pour la mise en œuvre de procédures E&S dans ses activités de prêt et d'investissement.

- L'institution financière est tenue de soumettre à [ECREEE/BOAD] des rapports périodiques (en général annuels) sur la mise en œuvre des procédures et sur la performance environnementale et sociale de son portefeuille d'investissement/de prêt.

## 6. Renforcement des capacités

Les institutions financières et les entreprises privées du secteur de l'énergie solaire ayant des lacunes dans leur plan ESRM recevront une assistance technique moyennant un coût. Ces lacunes seront déterminées sur la base des résultats de l'évaluation effectuée par la BOAD sur les CFI, alors que les évaluations des CFI réalisées sur les entreprises privées détermineront le niveau de renforcement des capacités requis pour combler les lacunes.

# Annexes

## Annexe 1. Risques environnementaux et sociaux et mesures de limitation dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome

Les principaux risques E&S dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome sont présentés à la figure 1-1 ci-dessous.

*Figure 1-1. Principaux risques environnementaux et sociaux dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome*

<b>Gestion des déchets:</b> Panneaux usagés, piles et unités usagées (au plomb et au lithium ion) >> déchets dangereux	Compagnies Solaires
<b>Santé et sécurité des travailleurs:</b> Blessures, équipement de protection	
<b>Problèmes de travail:</b> Pas d'enfant ou travaux forcés, réparation adéquate des griefs, conditions d'emploi équitables	
<b>Risques liés au genre et aux groupes vulnérables:</b> violence basée sur le genre, exclusion des groupes les plus pauvres et des personnes handicapées	
<b>Chaîne d'approvisionnement:</b> produits exempts de risques clés en matière environnementale et sociale (p. Ex. Travail des enfants)	Utilisateurs finaux
<b>Santé et sécurité des consommateurs / utilisateurs:</b> Assurer une installation sûre	
<b>Consommation d'eau:</b> installation et lavage des panneaux. Mesures pour l'efficacité des ressources	
<b>Problèmes fonciers:</b> (1) Acquisition de petites terres (si sur le terrain) - peut être liée à des pressions pour vendre ou faire un don dans le cas de bâtiments publics / communautaires; (2) Gestion des terres à petite échelle et utilisation pour l'installation de panneaux	

Selon la nature des activités de l'entreprise dans ce secteur, les principaux risques environnementaux et sociaux (Tableau 1-1) comprennent la gestion des déchets (élimination et recyclage des panneaux solaires, des systèmes solaires domestiques usagés, et des batteries plomb-acide et lithium-ion, considérés comme des déchets dangereux), la pression sur les ressources en eau, la sécurité des pratiques en matière de santé et de sécurité au travail pour le personnel des entreprises du secteur de l'énergie solaire, et les questions de droit du travail (pas de travail des enfants ou de travail forcé, mécanisme adéquat de règlement des griefs, conditions d'emploi équitables).

Les employés impliqués dans l'installation, peuvent être appelés à monter sur le toit des maisons des clients, des bâtiments publics ou d'un atelier industriel situé à une hauteur de 3 à 6 m en utilisant une échelle ou des équipements d'escalade. Aucun matériel dangereux n'est utilisé dans l'installation des panneaux solaires.

Les questions foncières ne devraient pas être importantes, à l'exception d'un éventuel don volontaire de terres qui nécessitera un protocole approprié, ainsi que l'aménagement du territoire à petite échelle et l'utilisation pour l'installation de panneaux (s'ils sont installés au sol). Vu que les systèmes photovoltaïques seront principalement installés sur les bâtiments des secteurs public et privé, une autorisation écrite des usagers/propriétaires des bâtiments sera nécessaire et documentée. Des procédures similaires seront adoptées pour les systèmes montés au sol.

En outre, certains risques liés au genre peuvent impliquer des violences à caractère sexiste, un risque de négligence/d'exclusion des ménages dirigés par des femmes, et la nécessité de combler l'écart entre les sexes dans les activités génératrices de revenus, l'accès au crédit et dans les services et les situations sanitaires dans les pays participant au projet.

**Tableau 1-1. Résumé des risques et impacts E&S potentiels et des mesures de limitation possibles**

Type de risque	Description	Mesures de limitation
<b>Gestion des déchets (déchets électroniques, pollution chimique)</b>	<p>Les panneaux usagés, les batteries usagées et les systèmes (plomb-acide et lithium-ion) constituent des déchets dangereux<sup>6</sup></p> <p>Un recyclage inapproprié des batteries plomb-acide cause une pollution/un empoisonnement au plomb à grande échelle, notamment la contamination de l'air, du sol et de l'eau, l'entrée du plomb dans la chaîne alimentaire entraînant des maladies et des décès</p> <p>La gestion des batteries usagées constituera un risque majeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir l'intégration du coût d'une gestion responsable des déchets dans les prévisions budgétaires et financières de l'entreprise. Choisir de manière responsable un partenaire pour la gestion des déchets</li> <li>• Encourager les cadres communs (régionaux ou nationaux) de recyclage des batteries et la nécessité de promotion</li> <li>• Collaborer avec les acteurs du secteur, les régulateurs et les ONG pour explorer les solutions pratiques de gestion des déchets aux niveaux régional et national</li> </ul>

<sup>6</sup> Lors du recyclage :

- Les batteries plomb-acide usagées se brisent et s'ouvrent, les acides sont évacués dans le sol et les plaques de plomb sont retirées
- Une partie du plomb est recyclée (fondue dans d'autres formes) alors que le reste est expédié à l'étranger
- La plupart des usines de recyclage du plomb-acide fonctionnent dans des conditions dangereuses pour la santé humaine et l'environnement

En cas de mise au rebut dans des décharges ou autres installations :

- Pollution/empoisonnement au plomb à grande échelle
- Contamination du sol et de l'eau potable
- Entrée du plomb dans la chaîne alimentaire, entraînant des maladies et des décès

	<p>Les autres questions relatives aux déchets concernent le matériau plastique, les résidus de polystyrène, l'aluminium, le cuivre et l'acier</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systèmes et réseau appropriés de gestion des déchets</li> <li>• Mise en place d'un réseau de réparation et d'un réseau de distribution de pièces de rechange</li> <li>• Campagnes de communication et de sensibilisation pour les utilisateurs finaux et les communautés</li> <li>• Formation en interne sur les processus de gestion des déchets</li> <li>• Promouvoir la réutilisation, le recyclage ou le traitement plastique pour la récupération d'énergie</li> <li>• Réutilisation, recyclage ou récupération d'énergie dans une unité équipée pour le traitement du polystyrène</li> <li>• Promouvoir le recyclage</li> <li>• Mise en œuvre de systèmes volontaires de management tels que ISO 14001<sup>7</sup></li> </ul>
<p><b>Employé/Santé et sécurité au travail</b></p>	<p>Glissades et trébuchements, chutes</p> <p>Questions de manutention manuelle</p> <p>Dangers des troubles musculo-squelettiques, blessures, manque d'équipements de protection, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les équipements solaires doivent être installés en toute sécurité</li> <li>• Les travailleurs doivent porter des équipements de protection et être formés aux pratiques sécuritaires</li> <li>• Évaluation des dangers sur le lieu de travail. Consulter et impliquer les travailleurs dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail ainsi que dans le choix des mesures de prévention</li> <li>• Formation interne sur les types de risques et les mesures de suppression (procédures de travail sûres)</li> <li>• Fournir un équipement de protection individuelle (EPI) approprié et une formation sur son utilisation, et s'assurer qu'il est correctement entretenu</li> <li>• Avoir à portée de main une trousse de premiers soins complète et bien équipée</li> </ul>

<sup>7</sup> ISO 14000 est un ensemble de normes relatives à la gestion environnementale visant à aider les entreprises, les organisations, etc. à réduire considérablement l'impact négatif de leurs activités sur l'environnement. ISO 14001 définit les critères d'un système de gestion environnemental. L'entreprise, l'organisation, etc. définit ses propres objectifs et mesures de performance, ainsi que les procédures pour atteindre les objectifs et assurer le suivi et l'évaluation de la situation.

<p><b>Questions de droit du travail</b></p>	<p>Travail des enfants ou travail forcé</p> <p>Mécanisme inadéquat de règlement des griefs pour les travailleurs</p> <p>Conditions d'emploi inéquitables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est interdit aux entreprises de recourir au travail des enfants ou au travail forcé</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un mécanisme adéquat de règlement des griefs</li> <li>• Les entreprises du solaire doivent avoir des politiques RH qui définissent des conditions d'emploi claires et équitables et garantissent la non-discrimination et l'égalité des chances</li> <li>• Formation appropriée sur le système ou sur la procédure de travail</li> <li>• Des pratiques d'emploi équitables peuvent favoriser de meilleures activités commerciales et de meilleurs travailleurs</li> <li>• Emploi des femmes</li> </ul>
<p><b>Les questions foncières (installation)</b></p>	<p>Si les installations nécessitent un espace au sol (par opposition aux toits), veiller à ce que les surfaces soient appropriées pour une installation</p> <p>Les principaux risques peuvent être liés aux dons volontaires de terres dans le cas des bâtiments publics/communautaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les installations photovoltaïques au sol doivent tenir compte de la protection des zones agricoles et forestières existantes</li> <li>• Prioriser les « sites dégradés » (sites de friches) Éviter les zones sujettes aux catastrophes naturelles</li> </ul>
<p><b>Hygiène et sécurité du consommateur/de l'utilisateur</b></p>	<p>Installation et utilisation en toute sécurité des panneaux et batteries</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à une installation sécurisée</li> <li>• Sensibiliser les clients sur les pratiques appropriées et sécurisées d'utilisation des équipements</li> <li>• Isolation correcte des équipements</li> <li>• Signalisation appropriée du système à énergie solaire</li> <li>• Sensibilisation à la production et la gestion de déchets électroniques</li> </ul>
<p><b>Consommation d'eau et utilisation efficace des ressources</b></p>	<p>Irrigation solaire : Rareté de l'eau ; conflits sociaux entre utilisateurs de la communauté</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures pour une utilisation efficace des ressources</li> <li>• Campagnes de communication et sensibilisation à la gestion durable de l'eau (en particulier pour les utilisateurs finaux d'équipements solaires à des fins productives)</li> </ul>

<p><b>Risques liés au genre</b></p>	<p>Les femmes sont touchées de manière disproportionnée par le manque d'accès fiable à l'énergie</p> <p>Violence à caractère sexiste</p> <p>Ménages dirigés par des femmes mal desservis</p> <p>Tension sociale et affaiblissement de la cohésion sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'emploi des femmes dans le secteur de l'énergie solaire fait partie des pratiques de travail équitables</li> <li>• Engagement des parties prenantes sensible au genre</li> <li>• Promouvoir la participation active des femmes entrepreneurs, des organisations de femmes, des organisations de la société civile et des organisations non gouvernementales (ONG) travaillant sur les questions de genre et d'énergie</li> <li>• Améliorer l'information et la sensibilisation des femmes de manière à leur permettre d'entrer sur le marché des énergies renouvelables</li> <li>• Veiller à ce que les femmes entrepreneurs dans le secteur de l'énergie aient un accès équitable au financement</li> <li>• Renforcement des capacités et formation interne sur le code de conduite; L'Exploitation et Abus Sexuels doivent être déclarés et traités conformément à la loi</li> <li>• Prendre des mesures en faveur des femmes afin qu'elles soient perçues et associées comme de véritables partenaires sur toute la chaîne de valeur : conception, marketing, vente et service après-vente</li> <li>• Promouvoir les méthodes pédagogiques pour renforcer l'inclusion sociale</li> <li>• Mesures d'engagement des parties prenantes pour identifier et prendre en compte les tensions sociales et les conflits possibles au sein des communautés</li> </ul>
<p><b>Chaîne d'approvisionnement</b></p>	<p>Sensibilisation aux risques E&amp;S (par exemple, le travail des enfants) dans les chaînes d'approvisionnement des équipements solaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation des CFI, des entreprises du solaire des risques E&amp;S liés à la chaîne d'approvisionnement</li> </ul>

**Davantage d'informations sur les risques et impacts environnementaux et sociaux associés aux entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau sont présentées ci-dessous :**

### Risques Environnementaux

Deux principaux risques ont été identifiés : La production de déchets électroniques (e-déchets) et la pollution chimique, ainsi que la surexploitation des ressources en eau. Le secteur doit s'employer activement à identifier les risques et impacts imprévus susceptibles de survenir en raison de l'augmentation de la prospérité des collectivités<sup>8</sup>.

#### A. Déchets électroniques (e-déchets) – pollution chimique

Les principaux risques et impacts surviennent à la fin du cycle de vie des produits et matériaux PV<sup>9</sup>. Ces risques sont liés à la production de déchets électroniques contenant des substances dangereuses. Les déchets électroniques générés par les entreprises du secteur de l'énergie solaire ne constituent pas une part importante du problème des déchets électroniques mais ils posent tout de même une question majeure<sup>10</sup>.

Parmi les sources de pollution figurent les panneaux et batteries usagées (plomb-acide et lithium-ion), les matières plastiques utilisées dans les équipements, certains résidus de polystyrène, d'acier et d'éléments métalliques comme l'aluminium, le cuivre ou le cadmium. Les risques et impacts potentiels sont la contamination du sol et de l'eau douce, l'impact visuel, la dégradation des zones locales, le risque pour la santé des travailleurs du secteur informel du recyclage et de la population des collectivités, mais aussi l'impact sur la qualité de l'air dans les zones proches des activités informelles de recyclage et le risque pour l'image de marque lié aux produits solaires<sup>11</sup>. L'origine et les causes peuvent être d'ordre politique (l'absence de législation sur la traçabilité et le traitement des déchets électroniques, et la viabilité économique des activités de recyclage approprié ne sont pas claires en l'absence de réglementations). Les autres causes sont sectorielles, notamment :

- Flux de déchets électroniques<sup>12</sup>
- Décharges de déchets électroniques non contrôlées et recyclage informel
- Manque d'expertise en matière de bonne gestion des déchets électroniques et existence limitée de sociétés de traitement des déchets électroniques
- Faible valeur économique des produits pour assurer une bonne gestion des déchets

---

<sup>8</sup> Il convient également de tenir compte de la croissance démographique des collectivités bénéficiaires. Si, dans une région, une ou quelques collectivités seulement reçoivent l'électricité, en plus éventuellement de l'eau potable, il est probable que cela se traduise par une migration vers ces collectivités bénéficiaires, entraînant alors une augmentation significative de l'utilisation des services fournis.

<sup>9</sup> Hespul (2009) ; Systèmes photovoltaïques : fabrication et impact environnemental. Le projet ESPACE a produit davantage de résultats sur le cycle de vie des systèmes PV (<http://espace-pv.org>)

<sup>10</sup> Power PVTech - Gestion du cycle de vie et recyclage des systèmes PV

<sup>11</sup> Si le secteur de l'énergie solaire hors réseau ne choisit pas de manière responsable ses partenaires de gestion des déchets, il risque de mettre en péril la confiance auprès de ses clients. Si un client se procure auprès d'un fournisseur tiers une lanterne solaire provenant d'une entreprise non conforme de recyclage de déchets électroniques, il/elle ne verra aucune différence par rapport à un achat effectué directement auprès de l'entreprise elle-même. Et souvent, si ces produits normalement destinés au recyclage sont revendus, ils ne sont pas conformes aux normes de qualité du marché. Il en résulte une perte de confiance auprès des clients qui peut rapidement s'étendre à de véritables clients.

<sup>12</sup> Il s'agit de l'augmentation du nombre de produits électroniques (radios, ventilateurs, réfrigérateurs, etc.) utilisés dans les zones hors réseau en raison de l'augmentation de l'accès à l'électricité.

- Gestion des déchets électroniques non prise en compte dans les modèles économiques des entreprises actives dans le secteur de l'énergie solaire<sup>13</sup>
- Problèmes logistiques. Absence de marché local pour bon nombre des fractions résultant du traitement approprié des produits solaires hors réseau

## B. Surexploitation des ressources en eau

Cette surexploitation est due à une éventuelle augmentation de l'utilisation de systèmes d'irrigation et autres systèmes solaires à des fins productives avec consommation des ressources en eau. Dans le cas de l'irrigation, l'argument courant est que les systèmes d'irrigation solaires conduisent à un pompage libre et par conséquent une surexploitation des réserves en eau souterraine est très probable<sup>14</sup>.

## Santé et sécurité au travail (OHS)

Le secteur de l'énergie solaire hors réseau favorisera l'installation de différents systèmes solaires à différents niveaux : domestique, installations publiques et utilisations à des fins productives. Jusqu'ici, peu d'attention a été accordée aux aspects OHS connexes<sup>15</sup>. Les risques de blessures et d'accidents du travail sont présents à toutes les étapes du cycle de vie des matériaux, de la fabrication, l'installation et la maintenance au démantèlement et au recyclage. Ces risques s'appliquent à de nombreux groupes de travailleurs différents, dans divers types de lieux de travail et de secteurs.

Les employeurs et les superviseurs sont tenus de prendre toutes les précautions raisonnables visant à protéger la santé et la sécurité des travailleurs. Des mesures préventives et protectrices doivent être introduites selon l'ordre de priorité suivant :

- *Réduction du risque* : par la conception de systèmes de travail sûrs et de mesures de contrôle administratives et institutionnelles. Exemples : rotation des postes, formation sur les procédures de travail sûres, verrouillage et étiquetage, surveillance du lieu de travail, limitation des risques ou de la durée du travail, etc.
- *Fourniture d'équipement de protection individuelle (EPI) adéquat*, ainsi que d'une formation sur l'utilisation et la maintenance des EPI.

L'application de mesures de prévention et de contrôle des risques professionnels doit être fondée sur des analyses exhaustives de la sécurité au travail ou des risques professionnels. Les résultats de ces analyses doivent être classés par ordre de priorité dans le cadre d'un plan d'action fondé sur la probabilité et la gravité des conséquences de l'exposition aux risques identifiés.

### **Tableau 1-2. Exemples de domaines clés en matière de santé et de sécurité au travail pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau**

<sup>13</sup> La composante « recyclage » n'a pas été prise en compte au niveau des entreprises. Le solaire hors réseau est une activité de vente au détail très dynamique, avec de faibles marges bénéficiaires et une logistique complexe.

<sup>14</sup> ENERGOPEDIA - Les systèmes d'irrigation à énergie solaire (SPIS) contribuent-ils à la surexploitation des réserves en eau souterraine ?

<sup>15</sup> Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (E-Fact 68). Santé et sécurité au travail et applications à petite échelle de l'énergie solaire.



Domaines identifiés en matière de santé et de sécurité au travail pour le secteur de l'énergie solaire hors réseau <sup>16</sup>	Description
<b>Conception et exploitation des installations générales</b>	<p><i>Précautions contre l'incendie</i></p> <p>Fourniture d'un équipement manuel de lutte contre l'incendie facile d'accès et simple à utiliser</p> <p><i>Premiers soins</i></p> <p>L'employeur doit s'assurer que des premiers soins peuvent être prodigués en permanence par un personnel qualifié. Des postes de premiers secours bien équipés doivent être facilement accessibles sur l'ensemble du lieu de travail.</p> <p>Les sites distants doivent disposer de procédures d'urgence écrites pour traiter les cas de traumatisme ou de maladie grave jusqu'au moment où les soins aux patients peuvent être transférés à un établissement médical approprié.</p>
<b>Communication et formation</b>	<p><i>Formation sur la santé et la sécurité au travail</i></p> <p>Un programme de formation professionnelle de base et des cours spécialisés doivent être prévus, au besoin, pour s'assurer que les travailleurs sont informés sur les dangers spécifiques à chaque mission. Une formation doit généralement être dispensée à la direction, aux superviseurs, travailleurs et visiteurs occasionnels pour les zones dangereuses et à risques.</p> <p>La formation doit bien couvrir les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des matériaux, équipements et outils</li> <li>- Dangers connus liés aux activités et moyens de contrôle</li> <li>- Risques potentiels pour la santé</li> <li>- Précautions à prendre pour éviter les risques</li> <li>- Conditions d'hygiène</li> <li>- Port et utilisation d'équipements et de vêtements de protection</li> <li>- Réponse appropriée à apporter en cas de conditions extrêmes, d'incidents et d'accidents liés aux activités</li> </ul>
<b>Dangers physiques</b>	<p><i>Soudage</i></p> <p>Le soudage produit une lumière extrêmement vive et intense pouvant gravement endommager la vue d'un travailleur. Les mesures à prendre comprennent la fourniture d'une protection oculaire adéquate, comme des</p>

<sup>16</sup> Source : IFC, Directives EHS, Directives EHS générales : Santé et sécurité au travail

	<p>lunettes de soudeur et/ou un écran facial complet pour tout le personnel participant ou assistant aux opérations de soudage.</p> <p><i>Ergonomie, mouvements répétitifs, manutention manuelle</i></p> <p>Utilisation d'assistance mécanique en vue d'éliminer ou de réduire les efforts nécessaires pour soulever des matériaux, tenir des outils et objets de travail, ou en vue d'exécuter des opérations de levage nécessitant l'intervention de plusieurs personnes lorsque les poids dépassent les seuils.</p> <p><i>Travail en hauteur</i></p> <p>Des mesures de prévention et de protection contre les chutes doivent être mises en œuvre chaque fois qu'un travailleur est exposé au risque de chute de plus de deux mètres. La prévention des chutes peut inclure les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation adéquate des échelles et des échafaudages par des employés qualifiés</li> <li>- Utilisation de dispositifs anti-chute</li> <li>- Formation appropriée sur l'utilisation, la facilité d'entretien et l'intégrité de l'EPI nécessaire</li> <li>- Inclusion de plans de sauvetage et/ou de récupération, et d'équipements pour l'intervention à la suite d'une chute arrêtée.</li> </ul>
<p><b>Équipement de protection individuelle (EPI)</b></p>	<p>L'équipement de protection individuelle (EPI) offre une protection supplémentaire aux travailleurs exposés à des risques professionnels en plus d'autres systèmes de contrôle et de sécurité des installations.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et fourniture d'un EPI approprié qui offre une protection adéquate au travailleur</li> <li>- Entretien approprié de l'EPI, notamment le nettoyage lorsqu'il est sale et le remplacement lorsqu'il est endommagé ou usé. Une utilisation appropriée de l'EPI doit faire partie des programmes de formation périodique des employés</li> <li>- Le choix de l'EPI doit être basé sur le niveau de danger et de risque décrit précédemment dans cette section ; l'EPI doit être choisi selon des critères de performance et d'essai établis</li> </ul>
<p><b>Suivi</b></p>	<p>Les programmes de suivi de la santé et de la sécurité au travail doivent vérifier l'efficacité des stratégies de prévention et de contrôle. Les indicateurs choisis doivent être représentatifs des risques les plus importants pour la santé et la sécurité au travail et de la mise en œuvre de stratégies de prévention et de contrôle. Le programme de suivi de la santé et de la sécurité au travail doit comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspection, essais et étalonnage de sécurité</li> <li>- Surveillance de l'environnement de travail</li> <li>- Surveillance de la santé des travailleurs</li> <li>- Formation</li> </ul>

	<p><i>Suivi des accidents et maladies</i></p> <p>L'employeur doit établir des procédures et des systèmes de rapport et d'enregistrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidents du travail et maladies professionnelles</li> <li>- Événements et incidents dangereux</li> </ul> <p>Tous les accidents du travail, maladies professionnelles, événements dangereux et incidents signalés ainsi que les accidents évités de justesse doivent faire l'objet d'une enquête avec l'aide d'une personne compétente en matière de sécurité au travail. L'enquête doit permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire la lumière sur l'événement survenu</li> <li>- Déterminer la cause de l'événement survenu</li> <li>- Identifier les mesures nécessaires pour éviter le risque de récurrence</li> </ul>
--	---

## Conditions de travail

Il s'agit de conditions de travail non équitables.

## Risques fonciers

Pour les systèmes solaires autonomes hors réseau, l'installation s'effectue principalement sur le toit. Dans certains cas, cependant, de tels systèmes peuvent également être installés au sol. Si les systèmes sont installés pour être utilisés par des PME, la pratique la plus courante d'acquisition de terrains (si nécessaire) serait l'achat ou la location avec option d'achat.

Dans les cas où de tels systèmes sont installés au sol pour être utilisés par des institutions/bâtiments publics, il est possible que le terrain soit acquis auprès de particuliers, de familles ou de communautés sur une base non volontaire. Toutefois, la pratique de réinstallation involontaire dans le secteur des systèmes solaires autonomes hors réseau peut généralement être considérée comme peu répandue et limitée. Néanmoins, l'indemnisation pour les terres, les biens ou la perte d'accès aux biens doit être effectuée conformément à la réglementation nationale par les entités publiques concernées et, le cas échéant, conformément aux exigences des investisseurs et bailleurs de fonds.<sup>17</sup> Un déplacement économique est possible (par exemple, l'abattage d'arbres) et une compensation appropriée doit être fournie par les entités publiques concernées.

Des pratiques de don volontaire de terres (VLD)<sup>18</sup> sont également possibles dans les cas où de tels systèmes sont installés au sol pour être utilisés par des institutions ou des bâtiments publics. Le don volontaire de terres (VLD) par les communautés ou les individus ne doit pas être encouragé sauf (a) s'il répond aux critères énoncés dans les directives relatives au don volontaire de terres ci-dessous et (b) si le

<sup>17</sup> Par exemple, la Banque mondiale

<sup>18</sup> Le don volontaire de terres est strictement défini dans la pratique internationale comme la cession d'un bien par son propriétaire qui : a) est pleinement informé ; et b) peut exercer son libre arbitre, c'est-à-dire peut refuser de vendre ou de donner. « Pleinement informé » signifie que le propriétaire dispose de toutes les informations concernant l'activité proposée et ses impacts, ses besoins fonciers et ses autres sites d'activité, ainsi que son droit à une indemnisation. Le propriétaire a également eu suffisamment de temps pour envisager de disposer du bien, et il a sciemment renoncé au droit de revenir sur sa décision initiale. Le terme « libre arbitre » signifie que le propriétaire peut rejeter la possibilité de céder son terrain.

processus est vérifié et approuvé par l'institution financière qui finance ces projets avant la finalisation du don et en tout état de cause avant toute installation d'équipement solaire.

Les principes clés du don volontaire de terres à respecter sont les suivants :

Le don volontaire de terres ne doit être autorisé que s'il peut (a) documenter clairement le consentement éclairé ; (b) documenter clairement le pouvoir de choisir ; et (c) respecter les directives du projet relatives au don volontaire de terres. Les directives ont été mises en place pour s'assurer que les dons sont effectivement volontaires, que le donateur est le propriétaire légitime des terres et qu'il est pleinement informé de l'objectif du don et des implications du don.<sup>19</sup> Si le don du terrain est conditionnel, les conditions et modalités d'utilisation temporaire du bien doivent être clairement documentées. Chaque cas de don volontaire de terres dans un sous-projet doit être documenté. Ceci exige une notification écrite indiquant l'emplacement et la superficie du terrain donné et son utilisation prévue, ainsi qu'une déclaration officielle de don, établissant le consentement éclairé et signée par chaque propriétaire ou utilisateur concerné. Les taxes à payer par le donateur pour l'enregistrement du transfert des terres, s'il y a lieu, doivent être entièrement prises en charge par le promoteur du projet.

### Risques liés au genre et aux groupes vulnérables

Les femmes sont touchées de manière disproportionnée par le manque d'accès fiable à l'énergie<sup>20</sup>. Elles ont moins de perspectives d'activités génératrices de revenus et un accès limité au financement. L'emploi des femmes dans l'industrie de l'énergie solaire fait partie intégrante des pratiques de travail équitables. La violence à caractère sexiste (GBV) constitue également un risque. Celles-ci peuvent principalement concerner les interactions entre les travailleurs / équipes d'installation d'équipements solaires et les communautés et les ménages où ces travaux de grande envergure auraient lieu.

La prospérité peut conduire à des inégalités et à la discrimination sociale. L'exclusion des groupes les plus défavorisés au sein des communautés peut susciter des tensions. En outre, l'absence de possibilités génératrices de revenus peut affaiblir la cohésion sociale.

### Santé et sécurité des utilisateurs finaux

Les risques sont liés à la sécurité des installations et des équipements électriques. Des mesures de protection efficaces des installations solaires hors réseau garantiront la sécurité des utilisateurs finaux. Il s'agit notamment des mesures suivantes :

- Mesures de protection contre les chocs électriques
- Protection contre la surintensité
- Protection contre le découplage

---

<sup>19</sup> Le don volontaire de terres est strictement défini dans la pratique internationale comme la cession d'un bien par son propriétaire qui : a) est pleinement informé ; et b) peut exercer son libre arbitre, c'est-à-dire peut refuser de vendre ou de donner. « Pleinement informé » signifie que le propriétaire dispose de toutes les informations concernant l'activité proposée et ses impacts, ses besoins fonciers et ses autres sites d'activité, ainsi que son droit à une indemnisation. Le propriétaire a également eu suffisamment de temps pour envisager de disposer du bien, et il a sciemment renoncé au droit de revenir sur sa décision initiale. Le terme « libre arbitre » signifie que le propriétaire peut rejeter la possibilité de céder son terrain.

<sup>20</sup> ECREEE (2018) - Document de stratégie ESRM du ROGEP

La présence simultanée d'un générateur de courant continu et d'un réseau de distribution en courant alternatif, ou une batterie rechargeable nécessitera la mise en place de dispositifs de coupure et de protections intégrant une isolation renforcée du courant continu, et la prise en compte également des courants inverses, des arrêts d'urgence des deux côtés de l'onduleur, du découplage automatique du réseau électrique, etc.



## Annexe 2. Questionnaire d'analyse environnementale et sociale pour les entreprises du solaire

### Questionnaire environnemental et social pour l'évaluation des systèmes E&S et de la capacité des entreprises du secteur de l'énergie solaire

Date .....

Section A. Coordonnées de l'entreprise		
Nom de l'entreprise :		
Type d'entreprise :		
Année de création		
Brève description de l'activité principale de l'entreprise :		
Adresse de l'entreprise : <i>(Nom de l'entreprise / Nom de la rue, de l'avenue, etc. et numéro / Village / Ville / Département / Pays / Code postal)</i>		
Personne à contacter pour les questions E&S : <i>(Nom et fonction / Téléphone / E-mail)</i>		
Nom et fonction de la personne remplissant le questionnaire		
Site Web <i>(le cas échéant)</i> :		
Section B. Activités de l'entreprise (secteur de l'énergie solaire)		
Nombre total et montant des transactions commerciales dans le secteur des systèmes solaires photovoltaïques au cours de l'année écoulée) :		
Type d'installations solaires photovoltaïques	Nombre	Montant <i>(préciser la devise)</i>
Systèmes solaires domestiques		
Systèmes solaires autonomes – Produits pico PV		

Systemes d'irrigation à energie solaire		
Autre (preciser)		

### Section C. Gestion des risques environnementaux et sociaux

#### Quels types de risques environnementaux et sociaux l'entreprise doit-elle gerer actuellement ?

	Oui	Non
<p><b>L'entreprise a-t-elle été reconnue coupable de participer à des activités répondeant aux critères d'exclusion E&amp;S ?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Production ou activités impliquant le travail forcé<sup>1</sup></li> <li>2. Production ou activités impliquant le travail des enfants<sup>2</sup></li> <li>3. Commerce transfrontalier de déchets et de produits résiduels, à moins qu'il respecte la Convention de Bâle et les réglementations connexes<sup>3</sup></li> <li>4. Cas confirmés d'incidents ou d'accidents en matière de santé et de sécurité au travail<sup>4</sup></li> <li>5. Cas confirmés de violence à caractère sexiste/d'exploitation et d'abus sexuels</li> <li>6. Cas confirmés de discrimination de groupes vulnérables, notamment les femmes et les handicapés</li> </ol> <p><b>Notes de bas de page</b></p> <p>1. Le travail forcé désigne tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré.</p> <p>2. Les employés doivent être obligatoirement âgés d'au moins 15 ans, comme le définit la Convention de l'OIT sur l'âge minimum (C138, Art. 2) ratifiée par chaque pays. Les enfants âgés de moins de 18 ans ne doivent pas être employés dans les travaux dangereux. Les enfants doivent être protégés contre l'exploitation économique et ne doivent pas être astreints à aucun travail comportant des risques ou susceptible de compromettre leur éducation ou nuire à leur santé ou à leur développement physique, mental, spirituel, moral ou social.</p> <p>3. La Convention de Bâle sur le Contrôle des Mouvements Transfrontières de Déchets Dangereux et de leur Élimination, communément appelée la Convention de Bâle, est un traité international visant la réduction des mouvements des déchets dangereux entre les nations. Les déchets dangereux, tels que définis dans la convention, ne feront pas l'objet d'un commerce transfrontalier. Selon la Convention de Bâle, « les déchets dangereux » sont définis comme (a) les déchets qui appartiennent à l'une des catégories figurant à l'annexe I, à moins qu'ils ne possèdent aucune des caractéristiques indiquées à l'annexe III ; et (b) les déchets auxquels les dispositions de l'alinéa a) ne s'appliquent pas, mais qui sont définis ou considérés comme dangereux par la législation interne de la Partie d'exportation, d'importation ou de transit. La définition nationale des déchets dangereux pour le Nigeria en vertu de la Convention de Bâle est disponible ici : <a href="http://www.basel.int/Countries/NationalDefinitions/NationalDefinitionsOfHazardousWastes/tabid/1480/Default.aspx">http://www.basel.int/Countries/NationalDefinitions/NationalDefinitionsOfHazardousWastes/tabid/1480/Default.aspx</a></p> <p>4. Si l'institution financière a de bonnes raisons de croire que ces questions ont été dûment traitées à sa satisfaction, alors l'entreprise peut prétendre à un financement</p>		
Risques liés au travail (conditions d'emploi, pratiques professionnelles) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Santé et sécurité au travail des employés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risques liés à la gestion des déchets (déchets électroniques, batteries usagées, autres déchets) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questions liées au genre et aux groupes vulnérables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questions foncières (clients ayant besoin d'acheter des terres, ayant besoin de dons de terres par les communautés, réinstallation de foyers dans le cas des installations au sol pour les bâtiments publics, etc. ?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interactions avec les communautés dans lesquelles l'entreprise travaille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questions relatives à l'utilisation efficace de l'eau / des ressources ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Santé et sécurité des utilisateurs finaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questions environnementales ou sociales dans les chaînes d'approvisionnement (par exemple, les risques pour la réputation dus aux mauvaises conditions de travail bien connues des fabricants de panneaux ou autres équipements ?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Politique environnementale et/ou sociale</b>		
L'entreprise a-t-elle une politique environnementale et/ou sociale ? <i>(Si oui, veuillez joindre tout document pouvant servir de preuve d'une telle politique)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise offre-t-elle à son personnel une formation interne de sensibilisation aux questions environnementales, sociales et d'égalité des sexes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise effectue-t-elle des visites de suivi E&S auprès de sa clientèle d'affaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Politique des ressources humaines</b>		
L'entreprise a-t-elle une politique des ressources humaines ? <i>Si oui, veuillez fournir une brève description des principales dispositions de la politique RH et joindre tout document décrivant cette politique.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe-t-il un code de conduite (est-il intégré aux contrats du staff ?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La politique des ressources humaines de l'entreprise prévoit-elle explicitement les dispositions suivantes :</i>		
Respect des lois et réglementations du travail en vigueur dans le pays	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spécification claire des conditions d'emploi et des droits du travailleur en matière d'horaires de travail, de salaire, d'heures supplémentaires, d'indemnisation, d'avantages sociaux, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non-discrimination et égalité des chances en matière d'emploi pour les femmes et les groupes vulnérables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Interdiction du travail des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interdiction du travail forcé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe-t-il un mécanisme de règlement des griefs des travailleurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Santé et sécurité au travail (OHS)</b>		
L'entreprise applique-t-elle une politique ou des directives sur la santé et la sécurité au travail ? <i>Si oui, veuillez fournir une brève description des principales dispositions de cette politique/ces directives et joindre tout document décrivant ces dispositions.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y a-t-il au sein de l'entreprise des coordonnateurs, agents ou autres membres du personnel qualifiés en charge des questions relatives à la santé et la sécurité au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise fournit-elle des équipements de protection individuelle (EPI) à ses employés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise offre-t-elle régulièrement à ses travailleurs et employés une formation sur la santé et la sécurité au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise dispose-t-elle d'un système simple et documenté de suivi des incidents et accidents survenus sur le lieu de travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise applique-t-elle un Code de conduite pour les travailleurs ? <i>Si oui, joindre une copie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise offre-t-elle une formation interne sur la violence à caractère sexiste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise dispose-t-elle d'un système de surveillance des conditions de travail et de la sécurité (par exemple : audits internes réguliers, visites sur le terrain du personnel/des coordonnateurs de l'entreprise en charge des questions de santé et de sécurité au travail, etc.) ?		
<b>Déchets électroniques et autres questions environnementales</b>		
L'entreprise a-t-elle mis en place une politique ou un processus de collecte des batteries usagées (plomb-acide et lithium-ion), ainsi que des unités et équipements usagés auprès des clients ? <i>Si oui, veuillez décrire la politique ou le processus actuellement en place. Quels défis l'entreprise doit-elle relever en matière d'élimination et de recyclage de ces produits ? L'entreprise contribue-t-elle à la mise en place de réseaux de réparation conformes ?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise a-t-elle mis en place une politique ou un processus de collecte, de tri, de recyclage et d'élimination des batteries plomb-acide et lithium-ion usagées (ou des unités contenant de telles batteries) ou de tout autre matériau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

usagé résultant du processus d'installation des systèmes solaires et de leur utilisation ? <i>Si oui, veuillez décrire la politique ou le processus actuellement en place.</i>		
L'entreprise a-t-elle conclu des conventions de rachat avec des fabricants d'équipements dans le cadre de sa politique de gestion des déchets ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise collecte-t-elle systématiquement les batteries et/ou les appareils usagés auprès de ses consommateurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise informe-t-elle les utilisateurs finaux sur la question des déchets électroniques et leur fournit-elle des informations sur la gestion des déchets électroniques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise informe-t-elle les utilisateurs finaux sur d'autres questions environnementales, comme la surexploitation des ressources en eau ? <i>*Uniquement dans le cas d'activités d'installation de pompes à eau solaires</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Engagement des parties prenantes et mécanismes de règlement des griefs</b>		
L'entreprise a-t-elle mis en place un plan d'engagement des parties prenantes, des communautés, des clients (notamment un mécanisme de réception et de traitement des plaintes) ? <i>Si oui, veuillez fournir une brève description des principales dispositions de cette politique/ces directives et joindre tout document décrivant ces dispositions.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise s'engage-t-elle dans l'éducation des consommateurs et du public sur les aspects environnementaux et sociaux de l'énergie solaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise a-t-elle identifié des parties prenantes externes clés pour ses activités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entreprise organise-t-elle des événements ou des actions similaires pour associer des parties prenantes intéressantes pour ses activités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe-t-il un mécanisme écrit de réception et de traitement des plaintes ? <i>Si oui, veuillez joindre une copie de la procédure, un lien vers le site Web, etc.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Toute autre information pertinente</b>		

## Section E. Résultats de l'analyse environnementale et sociale

Sélectionner l'une des options suivantes :

<input type="checkbox"/> NON ÉLIGIBLE AU FINANCEMENT	Veillez préciser les raisons pour lesquelles l'entreprise n'est pas éligible au financement (par exemple, des activités répondant aux critères d'exclusion identifiés, des politiques, procédures et outils insuffisants de limitation des risques E&S) :
<input type="checkbox"/> Catégorie B1 <sup>21</sup> (Risque faible)	Justification pour la catégorie B1
<input type="checkbox"/> Catégorie B2 <sup>22</sup> (Risque moyen)	Justification pour la catégorie B2
Pour la catégorie B2 : Plan d'action environnemental et social (PAES)	Veillez fournir un plan d'action détaillé avec des actions spécifiques, des indicateurs d'achèvement, un calendrier d'exécution et des méthodes de vérification (à inclure dans la convention de prêt/subvention) :  1. 2. 3. 4. 5.

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ (Responsable Crédit/ Prêt/ Client/ Relations)

Vérifié par \_\_\_\_\_ (Cordonnateur E&S)

<sup>21</sup> Les entreprises ayant peu ou pas d'impacts E&S négatifs et nécessitant qu'un simple ESMS avec des éléments essentiels pour régler les principaux risques et prendre les principales mesures de limitation comme les procédures en matière de santé et de sécurité au travail, le manuel RH, le mécanisme de règlement des griefs, et une politique de gestion des déchets

<sup>22</sup> Les entreprises qui ont besoin (en plus des éléments mentionnés ci-dessus) d'un PAES et/ou de clauses E&S dans les conventions juridiques/de prêt, ainsi que d'un contrôle rigoureux, en raison du niveau de gravité des impacts E&S négatifs potentiels dus à la taille et/ou aux caractéristiques de l'entreprise spécialisée dans le solaire, et/ou en raison de situations identifiées, comme les accidents du travail et les cas de violence à caractère sexiste, les irrégularités constatées en matière de conditions de travail et d'emploi équitables, ou des installateurs qui n'appliquent pas des mesures d'installation sécurisées

## Annexe 3. Mémorandum sur la catégorisation environnementale et sociale

### Mémorandum sur la catégorisation environnementale et sociale

Client :	
Pays :	
Activité de l'entreprise :	
Chef de projet/Chef de projet adjoint :	
Responsable du personnel de la division ESRM et Conformité pour la validation des catégories :	
Date de catégorisation :	
1. Catégorie validée	Non éligible au financement <input type="checkbox"/> B1 <input type="checkbox"/> B2 <input type="checkbox"/>
2. Questions environnementales et sociales identifiées au cours de l'examen :	
3. Politiques, normes ou exigences légales déclenchées :	
4. Type et portée de la due-diligence effectuée	
5. Date de validation ou de révision de la catégorie :	
6. Motif de la révision de la catégorie (le cas échéant) :	

## Annexe 4. Modèle de plan d'action environnemental et social

**Le modèle ci-dessous peut être utilisé pour produire le Plan d'Action Environnemental et Social (PAES) :**

N°	Action requise	Livrable	Indicateur d'achèvement	Date limite
<b>Systeme d'évaluation et de gestion environnementale et sociale</b>				
<b>Conditions de travail</b>				
<b>Santé et sécurité au travail</b>				
<b>Gestion des déchets électroniques</b>				
<b>Santé et sécurité des utilisateurs finaux</b>				
<b>Engagement des parties prenantes et mécanismes de règlement des griefs</b>				
<b>Questions foncières (l'entreprise spécialisée dans l'énergie solaire doit vérifier que les utilisateurs finaux ont mis en place des mesures d'atténuation adéquates)</b>				
<b>Prise en compte de l'équité et de l'égalité de genre</b>				
<b>Autres questions</b>				

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ (Responsable Crédit/ Prêt/ Client/ Relations)

Signature \_\_\_\_\_ (Représentant de l'entreprise spécialisée dans l'énergie solaire, nom, fonction)



## Annexe 5. Formulaire de suivi des risques environnementaux et sociaux

### FORMULAIRE DE SUIVI DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX POUR LES ENTREPRISES DU SOLAIRE

*Veillez répondre aux questions ci-dessous. Veillez inclure des feuilles ou des pièces jointes supplémentaires, au besoin, pour fournir plus de détails sur les questions auxquelles vous avez répondu Oui.*

Nom de l'entreprise			
Rempli par (nom) :			
Poste occupé dans l'entreprise :		Date :	
Période de référence	De :	À :	

#### Système de gestion environnementale et sociale (ESMS)

Généralités	Oui/Non	
L'entreprise a-t-elle élaboré et mis en œuvre un ESMS ?		<i>Si oui, veuillez joindre une copie de l'ESMS à ce rapport.</i>
Veillez indiquer le nom et les coordonnées du responsable principal de la mise en œuvre de l'ESMS de l'entreprise.		
Veillez indiquer l'effectif actuel composé d'autres membres principaux ESMS qui, au sein de l'organisation, participent à la mise en œuvre de l'ESMS.		
Politiques et processus	Oui/Non	
L'entreprise a-t-elle récemment mis à jour les instruments suivants :		
- Politique E&S		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique RH</li> <li>- Procédures en matière de santé et de sécurité au travail</li> <li>- Plan d'engagement des parties prenantes</li> <li>- Mécanisme de règlement des griefs</li> <li>- Politique et/ou plan d'intégration du genre.</li> </ul>		
<p>La direction a-t-elle approuvé les politiques et les procédures requises (politique E&amp;S, politique RH, procédures en matière de santé et de sécurité au travail) ?</p>		<p><i>Si oui, veuillez préciser la date et la communication interne indiquant cette approbation.</i></p>
<p>Le Plan d'action environnemental et social (PAES) est-il mis en œuvre ?</p>		<p><i>Si oui, veuillez fournir des informations sur l'évaluation par rapport aux indicateurs de performance et de processus, notamment les délais.</i></p>
<p>Veillez indiquer toute difficulté et/ou contrainte liée à la mise en œuvre du PAES</p>		
<p>S'il existe déjà un ESMS, y a-t-il eu des mises à jour de l'ESMS ou de la politique et des procédures adoptées par votre entreprise au cours de la période visée ?</p>		<p><i>Si oui, veuillez fournir une copie des mises à jour, y compris les dates et les raisons qui les justifient.</i></p>
<p>Veillez indiquer toute difficulté et/ou contrainte liée à la mise en œuvre des procédures environnementales et sociales.</p>		
<p><b>Capacité</b></p>	<p><i>Oui/Non</i></p>	
<p>Les rôles et responsabilités du personnel sont-ils bien définis et compris conformément au plan de mise en œuvre du PAES et/ou de l'ESMS ?</p>		<p><i>Veillez fournir des précisions sur la définition des rôles et des responsabilités.</i></p>

		<i>Veillez décrire la formation (le cas échéant) dispensée au personnel ESMS et aux autres membres de l'équipe au cours de l'année.</i>
<b>Suivi</b>	<i>Oui/Non</i>	
Disposez-vous d'un plan interne de suivi et d'examen ?		<i>Si oui, veuillez décrire le plan et ses processus, en tenant également compte des indicateurs de performance et de processus.</i>
Avez-vous mis en place un mécanisme externe de communication et de règlement des griefs ?		<i>Si oui, veuillez décrire le mécanisme de règlement des griefs.</i>
<b>Reporting</b>	<i>Oui/Non</i>	
Existe-t-il un processus interne pour les rapports sur les questions environnementales et sociales ?		<i>Si oui, veuillez expliquer le processus, le format et la fréquence des rapports, ainsi que les mesures prises, le cas échéant.</i>





## Annexe 6. Formulaire de reporting environnemental et social à l'intention des institutions financières (investissements dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau)

### Rapport environnemental et social annuel à l'intention des institutions financières pour les investissements dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau

Ce formulaire sert de complément au Rapport environnemental et social annuel principal à l'intention des institutions financières, exigé par [ECREEE/ BOAD]. Si [ECREEE/ BOAD] finance une institution financière uniquement sous forme d'une ligne de crédit spécifique au secteur de l'énergie solaire hors réseau, ce formulaire de reporting annuel est le seul requis.

Document d'information relatif à l'institution financière	
Nom de l'institution financière :	
Adresse :	
Pays :	
<b>Représentant(e) autorisé(e) (par exemple : Directeur(trice) du risque de crédit) :</b> Je certifie que les données contenues dans le présent rapport représentent de manière exhaustive et exacte les opérations effectuées au cours de la période visée.	
Signature :	
Fonction :	Date :
<b>Coordonnées</b>	
Téléphone/Mobile :	
E-mail :	
<b>Date du rapport :</b>	<b>Période de référence :</b>
Votre institution est-elle impliquée dans la due-diligence des entreprises du secteur de l'énergie solaire à un moment ou à un autre ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si oui, l'agence locale reçoit-elle des résultats de due-diligence ?</li> <li>• Si oui, qui assure le suivi des clients/emprunteurs dans de tels cas ?</li> </ul>

Si possible, veuillez fournir les coordonnées de la personne responsable de la due-diligence environnementale et sociale au siège social du groupe/de la société mère.	Nom : Fonction : Téléphone/Mobile : E-mail :
--	---

### Section 1 : Conformité aux exigences E&S pour les institutions financières

#### 1.1 Quel est le nom de l'employé responsable au premier chef des questions environnementales et sociales au sein de l'institution ?

Nom :  Fonction :  Téléphone/Mobile :  E-mail :
---

L'institution a-t-elle créé ce poste à responsabilités suite aux exigences de [ECREEE/BOAD] ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
---	--

#### 1.2 Répartition du portefeuille du secteur de l'énergie solaire autonome hors réseau selon le type de transaction et la catégorisation des risques environnementaux et sociaux

1.2.1 L'institution finance-t-elle des clients B2 en fonction de la catégorisation des risques dans la directive sur l'énergie solaire hors réseau ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
--	--

1.2.2 L'institution prépare-t-elle un questionnaire d'analyse préalable E&S et un mémorandum sur la catégorisation des risques E&S ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
--	--

1.2.3. L'institution rejette-t-elle des transitions avec des entreprises du solaire en raison (i) de l'identification d'activités répondant aux critères d'exclusion pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau et/ou (ii) du non-respect des critères ESMS minimum ?	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

Joindre une liste de tous les clients du secteur de l'énergie solaire hors réseau financés grâce au soutien de [ECREEE/ BOAD], classés par montant du prêt, type de transaction/prêt et catégorie de risque E&S (B1/ B2).

Joindre une liste des transitions rejetées en raison (i) de l'identification d'activités répondant aux critères d'exclusion pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau et/ou (ii) du non-respect des critères ESMS minimum.

#### 1.3 Procédures de due-diligence et de suivi environnementaux et sociaux de l'institution financière

1.3.1 Si l'institution disposait de procédures environnementales et sociales avant la conclusion de l'accord, les avez-vous améliorées suite aux exigences de [ECREEE/ BOAD] ? <input type="checkbox"/> Nous avons amélioré nos procédures <input type="checkbox"/> Aucun changement n'a été apporté
--

<p><b>1.3.2</b> Décrire comment les procédures environnementales et sociales ont été intégrées dans le processus d'approbation des transactions.</p>	
<p><b>1.3.3</b> Indiquer toute difficulté et/ou contrainte liée à la mise en œuvre des exigences environnementales et sociales de [ECREEE/ BOAD] pour le secteur solaire de l'énergie solaire hors réseau autonome.</p>	
<p><b>1.3.4</b> Confirmer la conformité avec les critères d'exclusion [ECREEE/ BOAD] pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau autonome ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Nous pouvons confirmer la conformité avec les critères d'exclusion [ECREEE/ BOAD]</p> <p><input type="checkbox"/> [Aucune transaction/les transactions suivantes] n'a été/ont été rejetée(s) en raison d'un conflit avec les critères d'exclusion</p> <p><input type="checkbox"/> Les transactions suivantes ont été financées suite à l'approbation de [ECREEE/ BOAD] :</p>
<p><b>Suivi des activités des clients/emprunteurs</b></p>	
<p><b>1.3.5</b> Dans les Accords juridiques avec les clients/emprunteurs de l'institution, l'institution exige-t-elle expressément que les clients/emprunteurs se conforment aux normes et réglementations environnementales et sociales locales ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
<p><b>1.3.6</b> Décrire comment la performance environnementale et sociale de l'emprunteur est surveillée (par exemple : visite sur site par le personnel de la banque ; inspection par les autorités environnementales et sanitaires ; copies des autorisations mises à jour ou renouvelées, rapports émanant de l'emprunteur ; autres (veuillez préciser).</p>	
<p><b>1.3.7</b> Les clients de l'institution reçoivent-ils des visites de la part des autorités locales chargées de la réglementation de l'environnement et du travail afin de contrôler leur performance environnementale et sociale ?</p>	<p><input type="checkbox"/> La plupart reçoivent des visites au moins une fois par an</p> <p><input type="checkbox"/> La majeure partie ne reçoit aucune visite</p> <p><input type="checkbox"/> Certains reçoivent des visites, mais pas régulièrement</p>
<p><b>1.3.8</b> Apporter des détails sur les éventuelles créances douteuses dues à des motifs d'ordre environnemental, sanitaire, sécuritaire, professionnel ou social.</p>	
<p><b>1.3.9</b> Apporter des détails sur les éventuelles transactions rejetées dues à des motifs d'ordre environnemental, sanitaire, sécuritaire, professionnel ou social.</p>	
<p><b>1.3.10</b> Apporter des détails sur les éventuels problèmes importants d'ordre environnemental et social qui sont associés aux emprunteurs au cours de la période de référence : tout(e) accident/litige/plainte<sup>23</sup></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui/ Non</p>

<sup>23</sup> Tout incident de non-conformité aux réglementations et normes applicables en matière d'environnement, social, sanitaire et sécuritaire, à l'instar des peines d'amende, des pénalités ou des frais excédentaires de non-conformité ; tout incident de non-conformité de la part des emprunteurs sur des questions de clauses/conditionnalité d'ordre environnemental et social imposées par la banque

1.4 Capacité environnementale et assistance	
1.4.1 L'institution est-elle familiarisée avec les directives en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau (ci-après dénommées les « Directives ») qui peuvent être téléchargées à partir des sites Web de ECREEE/BOAD ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout le personnel d'exploitation est familiarisé avec les directives du ROGEP à l'intention des entreprises du secteur de l'énergie solaire hors réseau et y a accès dans le cadre de l'exercice de ses fonctions <input type="checkbox"/> Le personnel en charge de la gestion des risques environnementaux et sociaux est familiarisé avec les directives <input type="checkbox"/> Pas familiarisé
1.4.2 Si l'institution a reçu les directives, ou si elle les a téléchargées à partir des sites Web de ECREEE/BOAD, a-t-elle intégré les composantes environnementales et sociales à ses normes d'évaluation clients ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.4.3 Quels aspects des directives sont les plus utiles à votre institution ?  Existent-ils des aspects de ces directives qui pourraient être améliorés pour aider votre institution ?  Y a-t-il eu des problèmes avec les informations fournies dans les directives ou des difficultés techniques lors de l'utilisation des directives ?	<input type="checkbox"/> Oui /Non - Si oui, veuillez les décrire ?  <input type="checkbox"/> Oui /Non
1.4.4 Les équipes Investissements / Exploitation ont-elles reçu une formation sur les questions environnementales et sociales pendant la période de référence en ce qui concerne la gestion des risques environnementaux et sociaux dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout le personnel d'exploitation de toutes les agences a reçu une formation en matière d'environnement <input type="checkbox"/> Seuls quelques membres du personnel, notamment la personne responsable de la gestion des risques environnementaux et sociaux <input type="checkbox"/> Aucune formation n'a été fournie
1.4.5 Qui a dispensé la formation en matière d'environnement ?	<input type="checkbox"/> ECREEE/BOAD <input type="checkbox"/> Un autre organisme donateur ou organisme de formation ? Veuillez indiquer le nom de l'organisme. <input type="checkbox"/> Formation en interne fournie par l'institution <input type="checkbox"/> Quand a eu lieu la dernière formation ? Ajouter la/les date(s)
1.4.6 Est-ce que l'institution financière exige une formation sur la due-diligence environnementale et sociale de la part de ECREEE/BOAD en ce qui concerne la gestion des risques environnementaux et sociaux dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.5 Engagement des parties prenantes	
1.5.1 Y a-t-il un agent de coordination désigné pour traiter les demandes de renseignements et les préoccupations du public relatives aux questions environnementales et sociales ?	Nom :  Fonction :  Téléphone/Mobile :  E-mail :
1.5.2 Combien de plaintes ou de griefs l'institution a-t-elle reçu des membres des organisations publiques ou de la société civile au cours de la période de référence, en particulier en ce qui concerne la gestion des risques environnementaux et sociaux dans le secteur de l'énergie solaire hors réseau ? Faire une synthèse	

des problèmes évoqués dans les plaintes et les griefs, et expliquer comment ils ont été résolus :		
<b>1.6 Bonnes pratiques</b>		
<b>1.6.1</b> L'institution financière a-t-elle signé des accords ou déclarations au niveau national ou international au sujet des questions environnementales et sociales ? (ex. Déclaration des Nations Unies par les banques sur l'environnement et le développement durable ou les Principes de l'Équateur)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
<b>1.6.2</b> L'institution financière dispose-t-elle dans ses propres services/locaux des politiques ou procédures environnementales pour une bonne gestion de l'environnement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, veuillez les décrire	
<b>1.6.3.</b> L'institution financière applique-t-elle ses politiques/procédures environnementales et sociales à des secteurs d'activité autres que celui de l'énergie solaire hors réseau ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, veuillez les décrire	
<b>Section 2 : Conformité de l'institution financière aux exigences en matière d'emploi et de conditions de travail</b>		
<b>2.1 Quel est le nom du collaborateur ayant la principale responsabilité en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'institution ?</b>		
Nom :  Fonction :  Téléphone/Mobile :  E-mail :		
<b>2.2 Gestion des ressources humaines</b>		
<b>2.2.1</b> Y a-t-il eu des modifications aux politiques ou conditions suivantes au cours de la période de référence :	Oui <input type="checkbox"/>  Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez fournir des détails :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de non-discrimination et d'égalité des chances</li> <li>• Recrutement des jeunes de moins de 18 ans</li> <li>• Rémunération (niveau de rémunération, heures normales et supplémentaires)</li> <li>• Heures supplémentaires</li> <li>• Horaires de travail</li> <li>• Mécanisme de règlement des griefs pour les travailleurs</li> <li>• Reconnaissance ou négociation syndicale</li> <li>• Santé et sécurité</li> </ul>		
<b>2.2.2</b> L'entreprise a-t-elle mis en place des politiques et/ou des procédures répondant aux problématiques suivantes :	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>  Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez fournir des détails :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Égalité des sexes</li> <li>• Égalité de rémunération pour un travail de valeur égale</li> <li>• Lutte contre le harcèlement/l'intimidation</li> <li>• Promotion des conditions de travail compatibles avec la vie de famille et de l'équilibre travail/vie privée</li> </ul>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
<b>2.2.3</b> Y a-t-il eu des licenciements collectifs au cours de la période de référence ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez décrire le plan de licenciement, notamment les raisons, le nombre de collaborateurs impliqués, la manière dont ils ont été sélectionnés et le processus de consultation entrepris :
<b>2.2.4</b> Y a-t-il des licenciements ou des embauches prévus au cours de l'année à venir ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez décrire le plan de licenciement, notamment les raisons, le nombre de collaborateurs impliqués, la manière dont ils ont été sélectionnés et le processus de consultation :
<b>2.2.5</b> Des collaborateurs ont-ils évoqué des griefs avec l'institution au cours de la période de référence ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez mentionner le nombre de griefs évoqués, résumer les problèmes soulevés dans les griefs (ventilés par genre) et expliquer la manière dont ils ont été résolus par l'institution :
<b>2.2.6</b> Y a-t-il eu des grèves ou autres conflits collectifs relatifs aux conditions de travail au sein de l'institution au cours de la période de référence ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez résumer la nature des conflits et décrire la manière dont ils ont été résolus.
<b>2.2.7</b> Y a-t-il eu des procédures judiciaires relatives aux questions de droit du travail au cours de la période de référence ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, veuillez résumer les points qui font l'objet de contestations et les résultats.



## Annexe 7. Exemple de directives en matière de santé et de sécurité au travail pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire

### **Directives en matière de santé et de sécurité au travail pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire**

Vous devez adapter la liste de contrôle à votre secteur ou lieu de travail en particulier et aux caractéristiques de la main-d'œuvre, car il se peut que des groupes de travailleurs spécifiques aient des besoins spécifiques. Il peut s'avérer nécessaire de traiter certains éléments supplémentaires ou d'omettre certains points car non pertinents.

Pour des raisons pratiques et analytiques, une liste de contrôle présente les problèmes / risques séparément, mais en milieu de travail ils peuvent être étroitement liés. Par conséquent, vous devez prendre en compte les interactions entre les différents problèmes ou facteurs de risque identifiés.

L'entreprise du secteur de l'énergie solaire offrira un environnement de travail sûr et sain, en tenant compte des risques inhérents à son secteur en particulier et des catégories spécifiques de risques dans les zones de travail, ainsi que des menaces spécifiques contre les femmes. Elle prendra des mesures pour prévenir les accidents, les blessures, et les maladies se produisant au cours du travail en réduisant dans la mesure du possible, les causes des risques. Les directives en matière de santé et de sécurité au travail comprendront également des mesures, le cas échéant, pour SEA / SH et prévention du VIH / SIDA.

Questions à examiner :

- Les responsables et collaborateurs sont-ils conscients des risques potentiels liés aux installations d'énergie solaire et sont-ils engagés à prévenir ces risques ?
- L'organisation a-t-elle adopté une approche participative pratique (participation des travailleurs) à la résolution des problèmes ?
- Le personnel dûment formé a-t-il entrepris des évaluations approfondies des risques ?
- Tous les cas d'accidents et d'incidents signalés sont-ils traités ?
- Quelle est l'efficacité des mesures prises pour prévenir les risques liés aux installations d'énergie solaire tout au long de leur cycle de vie. Sont-elles évaluées et surveillées ?

### **Liste de contrôle pour la prévention des risques en matière de santé et de sécurité au travail**

Par exemple :

- Le risque existe-t-il sur le lieu de travail ?
- Les risques sont-ils éliminés, et le cas échéant contrôlés pour réduire les impacts négatifs sur la sécurité et la santé de toutes les personnes impliquées ?

Répondre par « NON » à l'une des questions suivantes indique un besoin d'améliorations à apporter sur le lieu du travail.

QUESTIONS		Oui	Non
<b>1. Installation, maintenance, démantèlement</b>			
<b>Organisation du travail, risques psychosociaux</b>			
1.1	Les informations sur le système solaire, l'installation électrique et le bâtiment nécessaires à l'exécution du travail en toute sécurité sont-elles à disposition des travailleurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Une formation sur les procédures de sécurité au travail est-elle dispensée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Existe-t-il une coopération, une communication et un échange d'informations suffisants entre les différents acteurs impliqués (par exemple, le propriétaire du bâtiment et les travailleurs) afin de permettre la réalisation du travail en toute sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Les travailleurs sont-ils impliqués dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	Les EPI (équipements de protection individuelle) appropriés sont-ils fournis en fonction des risques en matière de santé et de sécurité identifiés, et le personnel est-il préparé à son utilisation et sa maintenance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Travail en hauteur, glissades et trébuchements, chutes</b>			
1.6	Peut-on éviter de travailler en hauteur de manière générale et en particulier sur les toits inclinés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7	Lorsque des échelles sont utilisées pour atteindre le lieu de travail en hauteur, l'échelle appropriée a-t-elle été choisie et utilisée en toute sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8	Lorsque des travaux de toiture sont nécessaires, l'état du toit a-t-il été vérifié pour s'assurer que le toit est sec et exempt de risques de glissade et de trébuchement comme de la mousse, des conduits d'évacuation, des équipements qui traînent autour, etc ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9	Dans le cas des verrières ou des trous/cavités, ces derniers sont-ils protégés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Risques liés à l'électricité (PV), brûlures/échaudures</b>			
1.10	Est-ce que seules des personnes qualifiées sont autorisées à travailler sur du matériel électrique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11	Les travailleurs sont-ils conscients que des basses tensions peuvent provoquer des chocs inattendus et, par conséquent, des chutes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.12	Les travailleurs sont-ils conscients que de petites quantités de lumière du soleil peuvent produire une tension dans le système photovoltaïque et entraîner des risques de choc ou de décharge d'arc ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.13	Les travailleurs disposent-ils d'un EPI approprié lorsque les mesures de réduction des risques ne sont pas prises à la base ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.14	Les travailleurs sont-ils toujours accompagnés d'au moins un collègue lorsqu'ils interviennent sur des systèmes électriques, éliminant ainsi le travail solitaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Risques de troubles musculo-squelettiques</b>			
1.15	Le travail est-il organisé de manière à éviter les opérations de manutention manuelle, telles que le levage et le transport ? Lorsque cela n'est pas possible, ces opérations sont-elles réduites au minimum ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## Annexe 8 Exigences en matière de politique RH pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire

### Exigences en matière de politique RH

L'entreprise spécialisée dans le solaire mettra en place une politique RH qui traduira ses engagements, a minima sur ce qui suit :

- (1) se conformer à toutes les lois et réglementations nationales en matière de travail ;
- (2) favoriser le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances pour les travailleurs ;
- (3) établir, entretenir et améliorer la relation entre le travailleur et la direction ;
- (4) autoriser les organisations de travailleurs et les négociations collectives ;
- (5) mettre en place un mécanisme de règlement des griefs pour les travailleurs ;
- (6) s'engager expressément à ne pas recourir au travail forcé ou au travail des enfants, notamment à ne pas recruter en dessous de l'âge minimum, tel que défini par la législation nationale, et à ne pas employer d'enfants dans des travaux dangereux ;
- (7) inclure un code de conduite pour les travailleurs qui prévoit des règles de comportement approprié, y compris la prévention de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuels, et prévoir une formation au code de conduite et sa diffusion ;
- .
- (8) maximiser l'emploi des femmes en les embauchant;

L'entreprise du secteur de l'énergie solaire adoptera et mettra en œuvre des politiques et procédures de ressources humaines adaptées à sa taille et à sa main-d'œuvre, qui définissent son approche en matière de gestion des travailleurs conformément aux exigences de la législation nationale. Elle fournira aux travailleurs des informations claires et compréhensibles sur leurs droits en vertu du droit national du travail et des conventions collectives, notamment leurs droits relatifs aux heures de travail, à la rémunération, aux heures supplémentaires, aux indemnités, et aux avantages sociaux au début de la relation de travail et lorsque des changements importants surviennent. Elle informera les travailleurs sur la mise en place d'un processus interne de règlement des griefs leur permettant de soulever d'éventuelles préoccupations sur le lieu de travail.

**Code de conduite pour les travailleurs sur l'Exploitation et Abus Sexuels et le Harcèlement Sexuel (EAS / HS) : : Principes fondamentaux**

Les principes fondamentaux suivants doivent être au centre du Code de conduite adopté par le sous-traitant et s'appliquer à tous ses employés sans exception :

- Les entreprises du secteur de l'énergie solaire sont tenues de créer et de préserver un environnement qui favorise la lutte contre la violence à caractère sexiste et l'application du code de conduite. Les responsables à tous les niveaux ont la responsabilité de soutenir et de développer des systèmes qui favorisent un tel environnement.
- Tous les codes de conduite en faveur de la prévention et de l'atténuation des violences à caractère sexiste doivent contenir des clauses qui stipulent que :
  - i. L'exploitation, les abus sexuels et le harcèlement sexuel constituent un acte grave, qui justifie des sanctions, des pénalités et / ou le licenciement. Une politique de tolérance zéro sera appliquée pour tout cas de violence à caractère sexiste sur le lieu de travail et dans ses environs.
  - ii. Les relations sexuelles entre les employés (quel que soit le niveau hiérarchique) avec des personnes de moins de 18ans sont formellement interdites. Toute croyance erronée concernant l'âge de l'individu n'est en aucun cas acceptable comme argument de défense.
  - iii. L'échange d'argent, d'emplois, de biens ou de services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou exploitant, est formellement interdit.
  - iv. Les relations sexuelles entre les employés des sous-traitants à tous les niveaux hiérarchiques et les membres des communautés se trouvant à proximité du lieu de travail qui ne sont pas consentants sont formellement interdites (voir la définition du consentement ci-dessus). Il s'agit notamment des relations impliquant la rétention, la promesse ou la fourniture effective d'un avantage (monétaire et non monétaire) aux membres de la communauté en échange de rapports sexuels - cette activité sexuelle est considérée comme « non consensuelle » dans le cadre de ce Code.
- Tous les responsables et employés doivent recevoir un document écrit clair stipulant les exigences de l'entreprise en matière de prévention contre la violence à caractère sexiste, et un cours de formation obligatoire doit être organisé pour tous les employés avant de commencer à travailler sur le site afin de s'assurer qu'ils sont familiarisés avec ces principes
- Le responsable veillera à ce que les principes relatifs à la violence à caractère sexiste soient mis en évidence sur le lieu de travail, à un endroit où ils seront visibles par tous les employés.
- Le sous-traitant s'engage également à sensibiliser son personnel sur le code de conduite et les mécanismes de règlement des griefs associés au sein des communautés concernées par le projet.
- Le code de conduite décrira les procédures à suivre par les membres de la communauté et du personnel pour déposer une plainte auprès du mécanisme chargé des réclamations qui doit être mis en place en cas de violation du code de conduite.

Les entreprises solaires devraient également élaborer un plan d'action contre la violence sexiste, qui comprendra les éléments suivants:

- Procédures opérationnelles relatives à la prévention et à la réduction de l'exploitation et abus sexuels et du harcèlement sexuel (EAS et HS). Sur le site de travail, ainsi que pour la gestion des cas EAS / HS, y compris des détails sur les mécanismes internes de signalement et de sanction que

les entreprises solaires vont mettre en place ainsi que les mécanismes de rapport pour la communauté dans laquelle ces entreprises travaillent.

- Une stratégie de sensibilisation aux dispositions du code devrait viser les employés de l'entreprise solaire. La stratégie mettra également en évidence la manière dont les communautés touchées seront informées du code de conduite et du mécanisme de réclamation et de plainte qu'elles peuvent utiliser en cas de violation du code. La stratégie doit être accompagnée d'un calendrier indiquant les différentes activités de sensibilisation à travers lesquelles elle sera mise en œuvre, ainsi que les dates de réalisation correspondantes (attendues).
- Une stratégie de surveillance, visant à mesurer les connaissances et le niveau de sensibilisation des employés de l'entreprise solaire sur les sujets couverts par la stratégie de sensibilisation, et indiquant les instruments (par exemple : enquêtes de perception, entretiens aléatoires avec les employés, etc.) destinés à être utilisés à cette fin.
- Support measures to be made available for employees who are victims of GBV, including provisions for time off (to allow reporting at competent authorities, seeking of health/psychological assistance etc.), financial support (where and if applicable) etc.
- Support systems should be identified for referral of community members that experience violence at the hands of a solar company employee, if such a case should arise



## Annexe 9. Directives sur la collecte et le recyclage des batteries usagées

### Introduction

De nombreux pays et communautés sont déjà aux prises avec des sites contaminés et la pollution des sols provenant de la récupération et du recyclage non réglementés des batteries de voitures. Une mauvaise gestion et un mauvais recyclage des produits en fin de vie peuvent provoquer un empoisonnement par le plomb grave, voir mortel, des personnes travaillant dans le secteur du recyclage des batteries. Les batteries utilisées dans les systèmes solaires peuvent être de deux types : acide-plomb et lithium-ion. Les deux types présentent des défis différents en matière d'élimination et de recyclage.

La santé des personnes vivant autour des petites fonderies ou des fonderies industrielles de plomb, en particulier les enfants, est gravement touchée à vie. Un récent rapport du Lead Recycling Africa Project (Projet de recyclage du plomb en Afrique) et de l'Oeko-Institute a révélé que chaque année, plus de 1,2 million de tonnes de batteries plomb-acide usagées et 800 000 tonnes de plomb nécessitent une bonne gestion en Afrique.

Sur le plan environnemental, lorsque les batteries sont éliminées en même temps que les ordures ménagères, elles se retrouvent dans les décharges / dépôts de déchets. À mesure que le boîtier de la batterie se corrode, les produits chimiques pénètrent dans la nappe phréatique d'où ils contaminent les masses d'eau. Les particules d'acide et de plomb contaminent également le sol et sont suspendues dans l'air lorsqu'elles sont sèches. Sur le plan sanitaire, le cadmium et le nickel sont des carcinogènes humains connus, le plomb a été associé à des malformations congénitales et à des troubles neurologiques et de développement, et le mercure est également très toxique, en particulier sous forme de vapeur. Des niveaux excessifs de plomb peuvent affecter la croissance de l'enfant, provoquer des lésions cérébrales, nuire aux reins, altérer l'ouïe et induire des troubles du comportement. Chez l'adulte, le plomb peut entraîner une perte de mémoire et réduire la capacité de concentration et nuire au système reproducteur.

En ce qui concerne les batteries lithium-ion, la valeur de recyclage est généralement considérée comme faible. Par conséquent, l'accent sera mis sur l'encouragement à la collecte en toute sécurité des unités usagées et à l'élimination appropriée. Le recyclage des batteries lithium-ion est possible mais, selon les recherches et la pratique, cette activité est peu rentable. Les batteries lithium-ion peuvent être recyclées, mais uniquement à des endroits spécifiques. Des projets sont actuellement en cours en Europe, aux États-Unis et au Japon pour développer des technologies de recyclage efficaces et réalisables avec une analyse complète du cycle de vie du recyclage.

### Principes directeurs en matière de politique de recyclage et d'élimination pour une entreprise du secteur de l'énergie solaire

Si une entreprise du secteur de l'énergie solaire a déjà une politique de collecte et/ou de recyclage de batteries, celle-ci doit être soumise dans le cadre de la demande de prêt. Lorsque cela est économiquement et techniquement possible, il est préférable que les batteries soient recyclées pour pouvoir réutiliser éventuellement certains de leurs composants. Cela vaut également pour les batteries

périmées et les batteries qui seront remplacées dans les délais de la période de garantie en raison d'un défaut de fabrication ou pour des raisons décrites dans les conditions de garantie.

L'entreprise doit systématiquement collecter les unités de batteries usagées et s'engager auprès des communautés sur l'importance du recyclage, si un tel programme est en place. Les possibles options à prendre en compte sont les suivantes :

- A. **Collecte des batteries par les entreprises du secteur de l'énergie solaire** : Les représentants des entreprises du secteur de l'énergie solaire prendront les dispositions nécessaires pour assurer la collecte des unités de batteries auprès du consommateur afin de les stocker dans les bureaux locaux. L'entreprise du secteur de l'énergie solaire prendra les mesures nécessaires pour garantir un stockage en toute sécurité des batteries. Il est également possible pour l'entreprise d'envoyer les batteries périmées sous garantie vers un emplacement central.
- B. **Les options possibles d'élimination / de recyclage des batteries sont les suivantes** :
- **Accords de rachat avec les fabricants** : L'entreprise du secteur de l'énergie solaire peut mettre en place des accords de rachat avec les fabricants de batteries et assurer un transport sécurisé des batteries vers le fabricant. L'entreprise spécialisée dans les systèmes solaires domestiques et les fabricants peuvent mutuellement convenir du partage des coûts de collecte et de transport des batteries périmées, par exemple en signant un protocole d'accord ;
  - **Recyclage dans ses propres installations** : Les grandes entreprises du secteur de l'énergie solaire peuvent envisager de créer leurs propres installations de recyclage ;
  - **Recyclage dans des emplacements centralisés du pays** : Si des installations de recyclage pour les batteries plomb-acide ou lithium-ion existent, les entreprises du solaire doivent utiliser celles qui ont été inspectées par le gouvernement et considérées comme sûres et conformes aux réglementations nationales et aux normes de la Banque mondiale ;
  - **Élimination** : Les batteries plomb-acide usagées sont des déchets dangereux. Les batteries lithium-ion usagées peuvent également être considérées comme des déchets ménagers dangereux.<sup>24</sup> L'entreprise du secteur de l'énergie solaire veillera à ce que les batteries soient éliminées dans un endroit spécialement prévu à cet effet, assurant ainsi la santé et la sécurité environnementale et professionnelle conformément aux normes E&S de la Banque mondiale et aux directives EHS (Environnement, Hygiène et Sécurité) du Groupe de la Banque mondiale. L'entreprise du secteur de l'énergie solaire se conformera également à la réglementation gouvernementale, le cas échéant, en ce qui concerne l'élimination des composants utilisés dans les unités de batteries.

---

<sup>24</sup> Dans certains pays, ces composants sont classés comme des déchets non dangereux.



## Annexe 10. Exemple de plan d'engagement des parties prenantes et de mécanisme de règlement des griefs pour les entreprises du secteur de l'énergie solaire

### I. Exemple de contenu d'un plan d'engagement des parties prenantes

Un bon **Plan d'engagement des parties prenantes** doit :

- Décrire les exigences réglementaires, du prêteur, de l'entreprise et/ou autres exigences pour la consultation et la divulgation.
- Identifier et hiérarchiser les groupes de parties prenantes clés, en centrant les efforts sur les communautés concernées.
- Fournir une stratégie et un calendrier pour le partage d'informations et la consultation avec chacun de ces groupes.
- Décrire les ressources et les responsabilités liées à la mise en œuvre des activités d'engagement des parties prenantes.
- Décrire de quelle manière les activités d'engagement des parties prenantes seront intégrées au système de management d'une entreprise.

La portée et le niveau de détail du plan doivent être adaptés à la nature et aux besoins du projet (entreprises du secteur de l'énergie solaire). Un plan de management des parties prenantes peut se présenter comme suit :

#### 1. Introduction

Décrire brièvement le projet, notamment les éléments de conception ainsi que les questions sociales et environnementales possibles. Dans la mesure du possible, inclure les cartes du site du projet et les zones environnantes.

#### 2. Réglementations et exigences

Résumer les exigences du point de vue légal, réglementaire, du prêteur ou de l'entreprise relatives à l'engagement des parties prenantes et applicables aux activités de l'entreprise du secteur de l'énergie solaire (le cas échéant).

#### 3. Résumé des activités préalables d'engagement des parties prenantes (le cas échéant)

Si l'entreprise a mené des activités à ce jour, notamment la divulgation d'informations et/ou la consultation, fournir les détails suivants :

- Type d'informations divulguées, sous quelles formes, et de quelle manière elles ont été diffusées
- Lieux et dates de toutes les réunions organisées à ce jour
- Personnes, groupes et/ou organismes ayant été consultés
- Principales problématiques abordées et principales préoccupations soulevées

- Réponse de l'entreprise aux problèmes soulevés, à savoir les engagements et les mesures de suivi
- Processus entrepris pour documenter ces activités et rendre compte aux parties prenantes

#### **4. Parties prenantes du projet**

Énumérer les principaux groupes de parties prenantes qui seront informés et consultés sur le projet. Il s'agit notamment des personnes ou groupes qui :

- sont directement et/ou indirectement concernés par l'entreprise du secteur de l'énergie solaire
- ont des « intérêts » dans le projet qui les déterminent en tant que parties prenantes
- ont le pouvoir d'influencer les résultats du projet ou les activités de l'entreprise

#### **5. Programme d'engagement des parties prenantes**

- Résumer le but et les objectifs du programme
- Décrire brièvement quelles informations seront divulguées, sous quelles formes, et les types de méthodes qui seront mises en œuvre pour communiquer ces informations à chacun des groupes
- Décrire brièvement les méthodes qui seront utilisées pour consulter chacun des groupes
- Décrire de quelle manière les points de vue des femmes et d'autres sous-groupes pertinents seront pris en compte pendant le processus
- Décrire toute autre activité d'engagement qui sera menée

#### **6. Fonctions de management** *(ceci s'applique aux entreprises de services énergétiques qui pourraient être impliquées dans des projets d'électrification d'institutions publiques)*

De quelle manière les activités d'engagement des parties prenantes vont-elles s'intégrer au système de gestion environnementale et sociale de l'entreprise et à d'autres activités de base ?

- Qui aura en charge la supervision de la gestion du projet ?
- Quels sont les plans d'embauche, de formation et de déploiement du personnel pour entreprendre un travail d'engagement des parties prenantes ?
- Quelles seront les structures hiérarchiques entre le personnel de liaison avec les communautés et la direction générale ?
- De quelle manière la stratégie d'engagement des parties prenantes de l'entreprise sera-t-elle diffusée en interne ?
- Quels outils de management seront mis en œuvre pour documenter, suivre et gérer le processus ?
- Pour les projets ou les activités de l'entreprise impliquant des sous-traitants, de quelle manière l'interaction entre les sous-traitants et les parties prenantes locales sera-t-elle gérée pour assurer de bonnes relations ?

#### **7. Suivi et reporting** *(ceci s'applique aux entreprises de services énergétiques qui pourraient être impliquées dans des projets d'électrification d'institutions publiques)*

Décrire tout plan visant à impliquer les parties prenantes du projet (y compris les communautés concernées) ou les observateurs tiers dans le suivi des impacts du projet et des programmes d'atténuation. Décrire comment et quand les résultats des activités d'engagement des parties prenantes seront rapportés aux parties prenantes concernées ainsi qu'aux groupes de parties prenantes plus larges ?

## **8. Calendrier**

Fournir un calendrier indiquant les dates et les lieux où se dérouleront les diverses activités d'engagement des parties prenantes, à savoir la consultation, la divulgation et les partenariats, et la date à laquelle ces activités seront intégrées au système de management de l'entreprise.

## **9. Ressources et Responsabilités**

Qui au sein de l'entreprise sera responsable de la réalisation de ces activités ? Quel budget a été alloué à ces activités ? Indiquer le personnel et les ressources qui seront consacrés à la gestion et à la mise en œuvre du programme d'engagement des parties prenantes. L'intégration de la fonction de liaison avec les communautés aux autres activités de base est également importante, tout comme l'implication et la supervision de la direction.

## **10. Mécanisme de règlement des griefs**

Décrire le processus par lequel les personnes affectées par l'activité peuvent soumettre leurs griefs à l'entreprise pour examen et réparation. Qui recevra les griefs du public/des utilisateurs, de quelle manière et par qui seront-ils résolus, et comment la réponse sera-t-elle communiquée au plaignant ?

## **II. Exemple de mécanisme de règlement des griefs**

Le secteur de l'énergie solaire, en particulier les entreprises de services énergétiques pourvoyeuses de services au gouvernement et aux institutions publiques, mettront en place un mécanisme de règlement des griefs (MRG) spécifique au projet afin que les personnes soient libres de signaler leurs préoccupations ou plaintes, si elles se sentent injustement traitées ou si elles sont affectées par une des activités.

Les entreprises spécialisées dans la distribution de systèmes solaires domestiques et d'équipements destinés à des utilisations à des fins productives devront indiquer dans leurs transactions avec les utilisateurs, les questions de garantie, les numéros à appeler en cas de difficultés avec le système ou les paiements.

Le mécanisme va permettre, entre autres, de : (a) fournir des informations sur la mise en œuvre du projet ; (b) mettre en place un forum pour la résolution des griefs et des différends au niveau le plus bas ; (c) résoudre les différends assez rapidement avant qu'ils ne deviennent ingérables ; (d) favoriser une communication efficace entre l'équipe du projet et les personnes concernées ; (e) gagner la confiance des bénéficiaires et des parties prenantes du projet et créer des relations fructueuses entre les parties. Le mécanisme est envisagé à plusieurs niveaux et traitera les plaintes, notamment l'enregistrement, le suivi et la résolution rapide des griefs pendant et après la mise en œuvre du projet.

L'entreprise désignera une personne dédiée qui sera responsable de la mise en place et de la gestion du mécanisme de règlement des griefs qui permettra au grand public situé dans la zone du projet et aux communautés ou individus affectés de déposer des plaintes et de recevoir des réponses dans les délais. Le système va également enregistrer et rassembler les plaintes ainsi que leur suivi. Ce système sera conçu pour traiter les plaintes perçues comme étant générées par le projet ou son personnel. Cela peut également inclure les désaccords au sujet de la rémunération et d'autres questions connexes.



Le mécanisme de règlement des griefs sera communiqué à toutes les parties prenantes dans le cadre des activités d'engagement communautaire et mettra à la disposition du public un dossier documentant les réponses à tous les griefs reçus. Le mécanisme de règlement des griefs restera disponible tout au long du cycle du projet. Il est censé répondre rapidement et efficacement aux préoccupations, d'une manière transparente, adaptée à la culture et facilement accessible à toutes les parties concernées par le projet, sans frais et sans représailles. Il permet également le dépôt et le traitement de plaintes anonymes.

Le mécanisme de règlement des griefs doit inclure les éléments suivants. Pour plus de détails, voir le tableau ci-dessous.

- Les différentes manières par lesquelles les utilisateurs peuvent soumettre leurs griefs, à savoir la soumission en personne, par téléphone, par message texte, par courrier électronique ou via un site Web ;
- Plusieurs griefs sont enregistrés par écrit et conservés sous forme de base de données ;
- Des procédures publiquement annoncées, précisant le délai d'attente des utilisateurs pour recevoir un accusé de réception, une réponse et une résolution de leurs griefs ;
- La transparence concernant le règlement des griefs, la structure de gouvernance et les décideurs ; et
- Une procédure d'appel (notamment au niveau du système judiciaire national) vers laquelle les griefs insatisfaits peuvent être renvoyés en cas d'échec de la résolution.
- Un processus parallèle de traitement des plaintes locales relatives à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'à la violence à caractère sexiste, qui soit sensible et à même de protéger la confidentialité du plaignant. Des informations doivent également être fournies aux victimes au sujet des services locaux disponibles pour fournir un soutien médical et social.

### Processus de gestion des griefs

Processus	Description	Délai	Autres informations
Identification du grief	En privé, par téléphone, lettre, courrier, e-mail, site Internet, enregistré pendant une interaction publique / communautaire, autres  Le grief peut également être transmis via d'autres parties, comme le bureau principal, car le public connaît mieux ce bureau.	1 jour	Adresse e-mail, permanence téléphonique
Grief évalué et enregistré	Importance évaluée et grief enregistré ou consigné (dans un registre, par exemple)  Il sera prudent de disposer d'un registre de griefs dans lequel les griefs seront consignés en vue d'un suivi. Les griefs concernant l'exploitation et les abus sexuels / les violences à caractère sexiste doivent être traités de manière confidentielle. Seuls la nature de la plainte et les résultats du traitement doivent être	3 à 6 jours	Critères d'importance : Niveau 1 – un cas isolé ; Niveau 2 – la plainte est répandue ou répétée ; Niveau 3 – toute plainte (isolée ou répétée) indiquant une violation de la loi / de la politique

	enregistrés.		
Le grief est reconnu	Reconnaissance du grief par le moyen approprié	3 jours	
Élaboration de la réponse	Grief assigné à la partie compétente pour résolution Élaboration de la réponse avec la contribution de la direction / des parties prenantes concernées	4 à 8 jours	
Réponse approuvée	Action de réparation jugée appropriée et approuvée	8 à 15 jours	
Mise en œuvre / communication de la réponse	Action de réparation mise en œuvre et état d'avancement du processus de résolution communiqué au plaignant	5 à 9 jours	

Si les plaignants ne sont pas satisfaits de la procédure de règlement des griefs, même après arbitrage, ils auront toujours le droit de déposer leur plainte auprès des tribunaux.