



PROJET REGIONAL D'ACCES A L'ELECTRICITE DE LA CEDEAO (PRAE-CEDEAO)

Phase 1 (P164044)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Octobre 2022

TABLES DES MATIERES

GLOSSAIRE	V
I. GÉNÉRALITÉS	1
I.1. Introduction	1
I.2. Contexte et justification	2
II. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	4
II.1. Objectifs du MGP	4
II.2. Avantages du MGP	5
II.3. Principes fondamentaux du MGP	5
III. PLAINTES	7
III.1. Définition d'une plainte	7
III.2. Causes des plaintes	7
III.3. Nature des plaintes	7
III.4. Typologie des plaintes	8
IV. CADRE ORGANISATIONNEL.....	10
IV.1. Instances de résolution des plaintes	10
IV.2. Composition et rôles des membres des organes du MGP	10
V. DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	12
V.1. Mécanisme préventif	12
V.2. Approches de gestion des plaintes	12
V.3. Canaux de transmission des plaintes/réclamations	12
V.4. Réception et Enregistrement des plaintes	13
V.5. Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse	14
V.6. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	15
V.7. Traitement des plaintes spécifiques et confidentielles	16
V.8. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations	17
V.9. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage	17
V.10. Archivage des réclamations / plaintes,	17
VI. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MGP	19
VI.1. Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)	19
VI.2. Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP	19
VI.3. Renforcement des capacités des acteurs	21
VI.4. Suivi - évaluation du MGP	21
VI.5. Budget pour l'opérationnalisation du MGP	22
VII. RISQUES.....	23
VIII. CONCLUSION	24
IX. BIBLIOGRAPHIE	25

ANNEXES..... vii

Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes	vii
Annexe 2 : Fiche d'évaluation trimestrielle du CLM	viii
Annexe 3 : Procès-verbal de conciliation	ix
Annexe 4 : Fiche de suivi des plaintes.....	x
Annexe 5 : Fiche de clôture des plaintes.....	xi

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP	5
Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP.....	10
Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références.....	13
Tableau 4 : Récapitulatif des délais de traitement des plaintes	15
Tableau 5 : Budget de mise en œuvre du MGP.....	22

LISTE DES SCHEMAS

Schéma 1 : Organigramme du MGP (cas de plainte sensible)	16
--	----

LISTE DES ABREVIATIONS, ACRONYMES

BT	Basse Tension
CEDEAO	Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest
CGES	Cadre de Gestion environnementale et sociale
CLM	Comité Local de Médiation
CPRP	Cadre Politique de Réinstallation des Populations
EDM SA	Énergie du Mali - Société Anonyme
EIES	Etude d'Impacts environnemental et social
F CFA	Franc de la Communauté Financière Africaine
FF	Frais Forfaitaires
kV	Kilovolt
MdC	Mission de Contrôle
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MT	Moyenne Tension
OMVS	Organisation pour la Mise en Valeur du Fleuve Sénégal
ONG	Organisme Non Gouvernemental
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PRAE	Projet Régional d'Accès à l'Electricité
PV	Procès Verbal
UCR	Unité de Coordination Régionale
UMOP	Unités nationales de Mise en Œuvre
VBG	Violence Basée sur le Genre
VSBG	Violence Sexuelle Basée sur le Genre
WAPP	West Africa Power Pool

GLOSSAIRE

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension commune et convergente :

- **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)** : processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessous en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.
- **Requête** : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.
- **Plainte** : expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.
- **Partie prenante** : personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.
- **Plaignant** : partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.
- **Source de conflits** : facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché etc.
- **Conflits** : nous considérons comme *conflits*, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu'elles s'affrontent (négatif) ou, négocient et s'entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.
- **Personne Affectée par le Projet (PAP)** : il s'agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de

la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d'activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenu.

I. GÉNÉRALITÉS

I.1. Introduction

En dépit des énormes potentialités énergétiques dont regorge l'espace CEDEAO, l'accès à l'électricité constitue l'un des défis auxquels la région s'attèle à faire face. Ainsi, dans le cadre des différentes politiques et programmes régionaux concernant le secteur de l'énergie, la Commission de la CEDEAO et la république du Mali ont initié le Projet Régional d'Accès à l'Électricité de la CEDEAO (PRAE-CEDEAO) sur financement de la Banque Mondiale.

Le PRAE-CEDEAO vise à accroître l'accès des populations à l'électricité et à améliorer leurs conditions de vie. C'est un projet qui s'appuie sur le Schéma Directeur d'Electrification Rurale et Périurbaine (SDERP) de la CEDEAO, conçu pour répondre aux besoins à court et à moyen terme des Etats membres en matière d'accès à l'électricité, ainsi que sur les projets d'interconnexion d'énergie électrique financés par la Banque mondiale dans le cadre du Plan Directeur de Développement des Moyens Régionaux de Production et d'Interconnexion d'Énergie Electrique (PDDMRPIEE) de la CEDEAO, mis en œuvre par le WAPP (West Africa Power Pool).

Il couvrira un total de onze (11) pays dont neuf Etats membres de la CEDEAO (Bénin, Burkina Faso, Gambie, Guinée, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo), la Mauritanie et le Tchad et se déroulera en plusieurs phases.

La phase 1 de ce projet qui a reçu l'approbation du Conseil d'Administration de la Banque mondiale en décembre 2018, concerne le Mali, la Guinée Bissau et la Gambie pour un montant de 225 millions USD. A cet effet, une Unité de Coordination Régionale (UCR) a été créée au sein de la Direction de l'Énergie et des Mines (DEM) de la CEDEAO pour assurer la coordination de ce projet. De même, des Unités nationales de Mise en Œuvre (UMOP) ont été créées en Gambie, en Guinée Bissau et au Mali. L'UCR travaillera en étroite collaboration avec les UMOP créées dans chaque pays et rendra compte au Directeur de l'Énergie et des Mines de la Commission de la CEDEAO.

La phase 1 du PRAE-CEDEAO, comporte les trois (3) composantes suivantes :

- 1) Conception et construction d'infrastructures de distribution d'électricité (moyenne tension - MT et basse tension - BT) ;
- 2) Supervision de la construction et conseil technique ;
- 3) Assistance technique et gestion de projet.

La Composante 1 du PRAE-CEDEAO au Mali, est spécifiquement dédiée à la conception détaillée, la fourniture et l'installation de réseaux de distribution à partir de sous-stations de l'Organisation pour la Mise en Valeur du Fleuve Sénégal (OMVS) de 225 / 33 kV, à travers la mise en œuvre entre-autres des projets suivants :

- (i) Construction d'environ 2.000 km de lignes Moyenne Tension (MT) de 33 kV à Kayes, Kita et Kodialani ;
- (ii) Construction d'environ 400 postes de distribution de 33 kV/400 V à Kayes, Kita et Kodialani ;
- (iii) Construction d'environ 1.800 km de lignes Basse Tension (BT) de 400 V ;
- (iv) Fourniture et installation du matériel de raccordement du dernier kilomètre pour desservir environ 100.000 ménages, tous sélectionnés selon des modalités et des critères acceptables par la Banque mondiale.

I.2. Contexte et justification

La République du Mali a bénéficié en décembre 2018 d'un financement de la Banque Mondiale pour accroître l'accès des populations à l'électricité et d'améliorer leurs conditions de vie. En effet, ce projet dénommé Projet Régional d'Accès à l'Électricité de la CEDEAO (PRAE-CEDEAO) comprend trois composantes.

La première composante du PRAE-CEDEAO est spécifiquement dédiée à la conception détaillée, la fourniture et l'installation de réseaux de distribution à partir de sous-stations de l'Organisation pour la Mise en Valeur du Fleuve Sénégal (OMVS) de 225/33 kV, à travers la construction d'environ 2.000 km de lignes Moyenne Tension (MT) de 33 kV à Kayes, Kita et Kodialani. Ces lignes moyenne tension seront aériennes et longeront les routes nationales (RN), routes régionales (RR) et les pistes, leur distance horizontale minimale par rapport aux habitations et autres obstacles latéraux est de 1,20 m. Les supports des lignes seront des poteaux en béton armé ou équivalent de hauteur 12 mètres en terrain normal, d'écartement 80 à 100 m entre poteaux, de support massif pour fondation 0,70x0,70x1,70 m. Des postes de transformation MT/BT seront installés en haut de poteau pour l'électrification des localités ciblées en réseau basse tension. La durée indicative de l'ensemble des travaux est de 30 mois.

Le projet nécessitera l'utilisation d'une emprise de 3 m requise pour les opérations suivantes :

- le déploiement des câbles conducteurs, l'installation des poteaux,
- le transport du matériel et l'espace occupé par les équipes de construction.

L'exécution de ces travaux pourrait engendrer des impacts sociaux et environnementaux dont la gestion nécessite une anticipation des mesures à prendre. Cela, permettra d'éviter, de réduire ou de supprimer les effets néfastes sur l'environnement et le social. En outre elle permettra une meilleure appréhension de la problématique des instruments globaux et spécifique de sauvegardes, préparés par le PRAE/EDM-SA. Il s'agit du Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), du Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP), de l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES) et du Plan d'Action de Réinstallation (PAR).

A la lecture de ces différents instruments de sauvegarde, il ressort que des populations seront affectées par la mise en œuvre du PRAE-CEDEAO, notamment :

- la perturbation de certaines activités économiques établies sur les emprises projetées et la perte de biens et d'actifs socio-économiques etc. pour les occupants des sites de travaux y afférents.
- Partant de ce constat, les risques de conflits sociaux et autres griefs, liés à certaines plaintes ou réclamations pouvant découler de la gestion des impacts sont perceptibles dans la mise en œuvre du projet. D'où la nécessité de mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) comme recommandé par la Banque Mondiale. Ainsi, ce mécanisme est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du projet, notamment les personnes affectées par les activités du projet, pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.
- le présent MGP s'inscrit dans une perspective de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer parfois, les interventions de l'Unité de Mise en Œuvre du Projet (UMOP) sur le terrain, sachant que chaque projet a un contexte et des défis différents.
- Les objectifs, l'importance, les principes fondamentaux et les procédures clés y sont présentées. Il contient également quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.

II. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

II.1. Objectifs du MGP

Dans le cadre du PRAE l'objectif ultime du MGP est d'offrir un cadre de prise en charge pour toutes les plaintes issues de l'exécution du projet, autrement dit « **toutes les plaintes font parties du MGP selon le principe de justice et d'équité** ». Il s'agira de s'assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions venant des communautés ou autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de ce projet soient promptement écoutées, analysées, traitées. Dans le but de détecter les causes et prendre des mesures correctives et/ou préventives afin d'éviter une aggravation qui pourrait échapper au contrôle du projet.

Spécifiquement le MGP vise à :

- générer au niveau du grand public une prise de conscience des responsabilités du projet en matière de plaintes ;
- établir un cadre de dialogue permanent et transparent entre le(s) Plaignant (es) et le projet afin de résoudre le (s) problème (s) à l'origine d'un recours (plainte) ;
- encourager d'avantage l'implication des parties prenantes en mettant à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ;
- donner au personnel du projet, des orientations sur la gestion des plaintes en s'assurant que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées lors de la mise en œuvre du projet ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés aux activités du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées.

II.2. Avantages du MGP

A travers l'atteinte de ces objectifs, le Mécanisme de Gestion des Plaintes permettra au Projet de/d' :

- identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne dégèrent ou n'atteignent un niveau difficilement gérable ;
- limiter tous les impacts négatifs éventuels liés à l'intervention du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- créer un environnement confiant sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements, des stratégies et des politiques prévus au titre du projet ;
- gérer de manière rationnelle les risques et effets environnementaux et sociaux ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles provoquées dans la mise en oeuvre des activités ;
- établir par la résolution des plaintes, une relation de confiance mutuelle entre les parties prenantes, renforcer ainsi la crédibilité et la réputation du projet.
- créer une valeur ajoutée pour toutes les interventions futures.

II.3. Principes fondamentaux du MGP

Pour s'assurer qu'un système de gestion de plainte est efficace, qu'il inspire confiance..., les principes suivants doivent être observés :

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none">• Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes,• Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet,• Faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre.	% des parties prenantes impliquées dans l'ensemble du processus
Sécurité / confidentialité	<ul style="list-style-type: none">• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire,• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes sensibles,• Limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.	Pas de représailles suite aux dénonciations
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none">• Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal du ressort territorial du plaignant, le cas échéant	les différentes options sont connues de toutes les parties prenantes
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none">• Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre,	le MGP est adapté au contexte local

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes 	
Accessibilité du mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... • Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, • Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes, • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Variété des sources des plaintes, • Taux des plaintes traitées
Impartialité / objectivité / neutralité	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, • Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. 	Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> • Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. • Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. Nous pouvons à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre, • Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement. 	Le MGP est bien connu et bien approprié par les parties prenantes du projet
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à tous les plaignants, • Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape. 	Délais de traitement des plaintes

III. PLAINTES

III.1. Définition d'une plainte

Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

III.2. Causes des plaintes

Les causes des plaintes peuvent être diverses, il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et entrevoir des solutions adéquates. Une plainte est susceptible de concerner des problèmes non liés au projet (comme un problème politique local ou national), des problèmes hérités d'une situation antérieure (tels qu'un conflit entre communautés et/ou avec l'Etat) ou de véritables problèmes concernant le projet, par exemple (i) les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ; (ii) l'acquisition et l'occupation de terres ; (iii) la réinstallation de populations et leurs compensations ; (iv) la divulgation des décisions et des documents du PRAE ; (v) le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et (iv) le Plan de Gestion Environnementale et Sociale de chantier etc.

III.3. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être réparties en deux groupes :

☞ **Les plaintes non sensibles :**

Les plaintes non sensibles dans le cadre du Projet PRAE sont :

- La non prise en compte d'engagement de la main d'œuvre locale ;
- Le non-respect des heures du travail par les entreprises commises aux travaux sur terrain ;
- La mauvaise conduite d'un personnel ou partenaire direct ou indirect du Projet ;
- Le cas d'un riverain ayant un bien dans l'emprise du Projet ;
- Les cas d'omission d'une personne affectée par le Projet (PAP) lors du recensement ;
- Les cas des PAP recensées non payées ;
- Les plaintes anonymes : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche de dépôt des plaintes, ou des plaintes reçues via tout autre canal de communication où le plaignant décide de son propre grés de ne pas laisser les informations sur son identité.
- Etc.

☞ **Les plaintes sensibles :**

Les plaintes sensibles dans le cadre du Projet PRAE sont :

- Les dommages non réparés causés par les activités du Projet ;
- Les cas d'accident grave survenu à la suite des activités du Projet ;
- Les cas de décès à la suite des activités du Projet ;
- Les cas de Violences sexuelles et basées sur le genre (VSBG) faites par le Personnel ou un partenaire du Projet. Les investigations pour ce type de plainte feront l'objet d'une procédure particulière mettant en contribution des organismes spécialisés en la matière. En effet, le projet pourra conclure un contrat de partenariat avec les organisations spécialisées pour sensibiliser les travailleurs et les populations riveraines des sites de travaux et s'assurer que les cas de VSBG sont évités ou dénoncés et que les victimes soient prises en charge au niveau psycho social, médical et juridique. Le projet se rassurera que l'entreprise d'exécution dispose d'un MGP ainsi que des prescriptions sur les VSBG, et le met en place.
- Détournement des fonds prévus pour le paiement des opérations d'indemnisation des PAP ;
- Etc.

III.4. Typologie des plaintes

Les plaintes et réclamations concernent toutes les étapes d'un projet à savoir: le choix du site, les travaux de construction, le repli de chantier et/ou l'exploitation des infrastructures.

☐ **Plaintes liées au processus**

Les plaintes au niveau du processus concernent les omissions de biens et/ou patrimoines lors de l'opération de recensement des personnes et des biens, les erreurs sur les identités des personnes affectées par le projet, la sous-évaluation des biens perdus, les barèmes d'évaluation des indemnisations, les conditions de réinstallation, les processus de passation des marchés etc.

☐ **Plaintes liées au droit de propriété**

Ces plaintes concernent la succession en termes d'héritage, les divorces, l'appropriation d'un bien commun ou d'un capital de production mis en place par plusieurs personnes, etc.

☐ **Plaintes liées à la perte de biens physiques**

Ces plaintes peuvent porter sur la perte de biens physiques (terrains, arbres fruitiers productifs ou non, cultures vivrières, patrimoines culturels etc.), les bâtiments et infrastructures (les maisons, les hangars, les latrines, les clôtures, les kiosques, etc.) ou les sources de revenus.

❑ ***Plaintes liées aux violences faites aux femmes et/ou basées sur le genre.***

Les violences sexuelles faites aux femmes et/ou basées sur le Genre sont parfois utilisées comme arme de guerre pour humilier celles-ci.

Cependant, le Projet Régional d'Accès à l'Electricité de la CEDEAO-MALI est mis en œuvre dans des communes où l'on n'enregistre quasiment pas des conflits armés et par ricochet, les cas de violences sexuelles ne sont pas légions.

Face à la sensibilité et la nature des plaintes liées aux violences sexuelles basées sur les femmes et/ou sur le Genre, le MGP du PRAE recommande, en complément des mécanismes internes de prise en charge des VBG, d'apporter ces cas de plainte à la police locale pour traitement et aux structures dédiées à la prise en charge des victimes de violence sexuelle ou basée sur le genre. Le Comité Local de Médiation à travers un point focal VBG en son sein et sous la supervision de la Spécialiste VBG de l'UMOP veillera à l'enregistrement et au traitement des plaintes liées aux violences faites aux femmes et/ou basées sur le Genre, lesquelles font l'objet d'une procédure spéciale.

En revanche, pour gérer les attentes des personnes qui déposent une plainte, le Projet établira un délai de réponse et informera clairement les plaignants par le canal de communication le plus approprié (un courrier avec accusé de réception, le déplacement du point focal au domicile de la plaignante etc.).

IV. CADRE ORGANISATIONNEL

IV.1. Instances de résolution des plaintes

Dans le cadre du PRAE, il est prévu un mécanisme à trois niveaux ou instance pour la résolution d'éventuelles réclamations et conflits qui peuvent découler de la mise en œuvre des activités du projet :

- (i) Au niveau de la structure facilitatrice de l'unité de mise en œuvre du projet (UMOP-PRAE/ Chef de village),
- (ii) Au niveau des communes à travers un Comité Local de Médiation (CLM),
- (iii) Au niveau de la Justice (qui est disponible pour la PAP à tout moment).

Les deux premiers niveaux (structure facilitatrice et communes) sont des instances de règlement à l'amiable. Les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement. Si toutes ces initiatives se soldent par un échec, il est envisagé alors le recours judiciaire comme dernier ressort, mais qui reste disponible pour la PAP à tout moment.

Pour les instances de règlement à l'amiable, il sera entrepris une médiation efficace, juste et équitable pour tenter d'arriver à un consensus qui favoriserait une bonne mise en œuvre du projet. Si la tentative de résolution à l'amiable n'aboutit pas au niveau de la structure facilitatrice de l'UMOP ou si une partie n'est pas satisfaite du verdict rendu, le plaignant peut faire appel au Comité Local de Médiation pour une seconde tentative de résolution.

Si le plaignant n'est pas satisfait des voies à l'amiable, il peut saisir la justice à tout moment. Toutefois, c'est une voie à suivre en dernier recours, et elle n'est pas recommandée à cause de la lenteur des procédures judiciaires. En cas de recours juridique, la procédure normale du pays (décrite par la loi) est la suivante : (i) la PAP rédige une plainte adressée au Juge du Tribunal de 1^{ère} Instance de Kayes ou Koulikoro ; (ii) la PAP dépose la plainte au Tribunal de 1^{ère} Instance ; (iii) le Juge convoque la PAP et le représentant de la PRAE/EDM-SA pour les entendre ; (iv) le Juge commet au besoin une commission pour procéder à l'évaluation de la situation ; (v) le Juge rend son verdict.

IV.2. Composition et rôles des membres des organes du MGP

Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP

Organes	Composition et nombre	Rôle
Structure facilitatrice de UMOP-PRAE	<ul style="list-style-type: none">- Le point focal de l'UMOP auprès de la commune concernée ;- Les responsables sauvegardes environnementales et sociales de l'UMOP-PRAE ;- Une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour	<ul style="list-style-type: none">- Recevoir, enregistrer et accuser de réception des plaintes et/ou réclamations,- Informer l'UMOP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées,- Identification des parties impliquées,

Organes	Composition et nombre	Rôle
	<p>l'approfondissement de la plainte (il s'agit des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Chef du village concerné par la plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clarification de la plainte et les impacts qui en découlent, - Obtention d'informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (collecter les preuves, discuter avec les témoins s'il y a lieu, etc.), - Discussion avec celui ou ceux ayant causé la situation menant à une plainte, - détermination de l'éventail des solutions possibles.
Comité Local de Médiation (CLM)	<ul style="list-style-type: none"> - un (01) Président, le Maire de la commune, ou son représentant ; - un (01) représentant (Point Focal) de l'UMOP – PRAE ; - un (01) représentant des chefs de village concerné ; - deux (02) représentants de la société civile ; - deux (02) représentantes des femmes de la commune concernée ; - deux (02) représentants de la jeunesse ; - un (01) représentant des organisations socio- professionnelles spécialisées dans les domaines propres au projet ; - deux (02) représentants des PAP ; - un (01) représentants des personnes vulnérables ; - un (01) un représentant des communicateurs traditionnels (Griots) ; - deux (02) représentants des services techniques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir, enregistrer et accuser de réception des plaintes et/ou réclamations - Informer l'UMOP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, - Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Convenir rapidement avec l'UMOP de la date de la session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - Établir les PV ou rapports de session ; - etc.
Le recours judiciaire	Non Applicable	Recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouties à une résolution finale aux niveaux 1 et 2 (CCGP et CRM).

V. DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

V.1. Mécanisme préventif

Les Populations Affectées par le Projet (PAP) devront être suffisamment intégrées dans le MGP afin qu'elles trouvent la nécessité de chercher plus de solution en interne qu'à l'extérieur.

Par ailleurs, autant qu'il peut y avoir diversité des plaintes, autant il faut multiplier des séances de sensibilisation et d'information auprès des bénéficiaires directs et indirects du projet (les différentes parties prenantes) pour les encourager à avoir recours au MGP des plaintes dues à la sous- information.

V.2. Approches de gestion des plaintes

Quand une plainte est formulée, deux approches peuvent être utilisées :

- Dans un premier temps, une solution à l'amiable peut être recherchée en associant les acteurs qui connaissent bien les principaux protagonistes, afin d'aboutir à un consensus sur la question. C'est la forme de règlement extra-judiciaire des griefs le plus courant dans les communautés locales au Mali. La conciliation peut être conduite par un chef coutumier, les imams, les conseillers, les autorités locales, etc. ;
- Si la conciliation n'a pas été possible à ce niveau, alors la partie plaignante peut se référer aux juridictions au niveau régional voire national. Quelle que soit l'option de la PAP, l'UMOP-PRAE est tenue de lui prêter assistance et appui aussi bien dans la complétude de son dossier que dans le référencement au Tribunal.

V.3. Canaux de transmission des plaintes/réclamations

Par respect du principe d'accessibilité, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- auto saisine des différents Comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision ; des articles de presse... ;
- en personne face à face ;
- courrier formel transmis ;
- courrier électronique transmis ;
- appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles,
- envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;

N.B. : Une diffusion des adresses utiles à cet effet, sera assurée dans les médias des localités concernées et également lors des sessions plénières de diffusion du MGP.

Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références.

Désignation	Adresse
PRAE-CEDEAO	UMOP- PRAE/ EDM-SA Square Patrice Lumumba B.P: 69 – Bamako, Tél: + 223 20223020/20223060/20223061 Fax: + 223 20237605/ 20228430 Adresses des Points focaux dans les communes :
Courrier électronique de l'UMOP-PRAE	- mtogola@edmsa.ml - abdodiarra@edm-sa.ml - abdoul.sadibou@gmail.com - dicko_ada@yahoo.fr - fkanakomo@gmail.com
Contacts téléphoniques des responsables de l'UMOP-PRAE	- Coordinateur de l'UMOP : Moussa TOGOLA + 223 66 74 78 13 - Sauvegardes Environnementales : Abdoulaye Sadibou DIALLO + 223 72 43 64 40 - Sauvegardes Sociales : Abdoulaye DIARRA +223 66743595 Ada DICKO + 223 66 96 50 51 - Spécialiste VBG : Fatim KANAKOMO + 223 82 90 38 85

Source : UMOP-PRAE, Octobre 2022.

V.4. Réception et Enregistrement des plaintes

Le Projet mettra en place un registre unique d'enregistrement des plaintes qui sera tenu par le point focal désigné du projet au niveau communal. Les PAPs ont l'opportunité d'exprimer leurs plaintes soit en se rendant directement dans les locaux du point focal, soit par téléphone, soit à travers les équipes de terrain. Quel que soit le mode de transmission de la plainte, le point focal dans la commune est tenu d'enregistrer la plainte en bonne et due forme. S'il s'agit d'une plainte transmise par téléphone, il notera sur l'emplacement réservé à la signature la mention « par téléphone ».

Les PAPs ont aussi la possibilité d'enregistrer leur plainte auprès du chef de village ou à la Mairie. Dans tous les cas, le point focal se rapprochera toujours du Chef de village ou du Maire pour l'enregistrement des réclamations.

Les numéros de téléphone habilités à recevoir les plaintes feront l'objet d'une large diffusion et seront même affichés dans l'ensemble des villages concernés.

V.5. Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse

a) Traitement des plaintes en première instance

Le premier examen sera fait au niveau de la structure facilitatrice de l'UMOP dans un délai de **5 jours maximum** à compter de la date d'enregistrement de la plainte. Le traitement de la plainte pourrait nécessiter des vérifications sur le terrain ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à **7 jours**. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en première instance, la plainte est remontée à un niveau supérieur qui est le Comité Local de Médiation (CLM) ou s'il le souhaite, saisir directement la justice.

A ce propos, le représentant de UMOP du PRAE (Point Focal) dispose de **3 jours** pour établir ce PV et saisir le comité local de médiation.

b) Traitement des plaintes en deuxième instance

Le deuxième examen sera fait au niveau des communes dans un délai de **5 jours**, par un Comité Local de Médiation présidée par le Maire ou son représentant. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates.

Un PV de gestion de la plainte sera dressé et signé par le président de séance qui est le Maire ou son représentant. Ce PV sera transmis à l'UMOP-PRAE qui prendra en charge les ressources financières nécessaires au fonctionnement de ce Comité.

Le traitement de la plainte en comité local pourrait nécessiter des vérifications sur le terrain ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à **10 jours**. S'il est déterminé que la requête est fondée et qu'une solution est retenue, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates qui seront consignées dans un PV signé de commun accord entre le CLM et le Plaignant.

La présence du maire ou son représentant, du point focal de l'UMOP, du chef de village ou son représentant et la PAP plaignante ou son représentant est requise pour que le comité puisse délibérer. La programmation est laissée à l'appréciation du comité dans les délais précédemment indiqués. Le comité local disposera d'un délai ne dépassant pas **10 jours** pour trouver une solution à l'amiable.

Le point focal de l'UMOP centralisera toutes les informations et documents relatifs aux plaintes et les transmettra à l'UMOP à l'attention des Spécialistes en Sauvegardes Sociales (SSS).

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CLM, il pourra recourir à la justice dans un délai de **3 jours** à compter la date d'établissement et de signature du PV de conciliation par le CLM.

c) Récapitulatif des délais de traitement de la plainte à l'amiable

Afin que le système soit opérationnel, il est impératif que les délais de traitement des plaintes soient courts et respectés. Le tableau ci-après donne les délais indicatifs **maximums** pour le traitement des plaintes de leur dépôt jusqu'à leur clôture.

Tableau 4 : Récapitulatif des délais de traitement des plaintes

Etapas/actions	Délais à compter de la date de dépôt (en nombre de jours calendaires)	
	Plainte non sensible	Plainte sensible
Dépôt de la plainte	0	0
1 ^{er} niveau de résolution (UMOP) : traitement de la plainte et proposition d'une solution	5	7
Acceptation et clôture de la plainte ou Activation de procédure de médiation externe	3	3
2 ^{ème} niveau de résolution (local) : traitement de la plainte et proposition d'une solution	5	10
PV de conciliation niveau local (CLM)	3	3
Durée totale de la résolution	16	23

Ces délais sont donnés pour un traitement linéaire (c'est-à-dire sans recours et sans renvoi du dossier à une étape précédente en cours de traitement). S'ils ne doivent pas être dépassés, il est possible de réaliser le processus complet en un délai plus court.

Dès le choix du traitement arrêté, l'information doit être renvoyée au plaignant. Par ailleurs le plaignant doit avoir la possibilité de savoir à quel niveau se trouve sa plainte à tout moment.

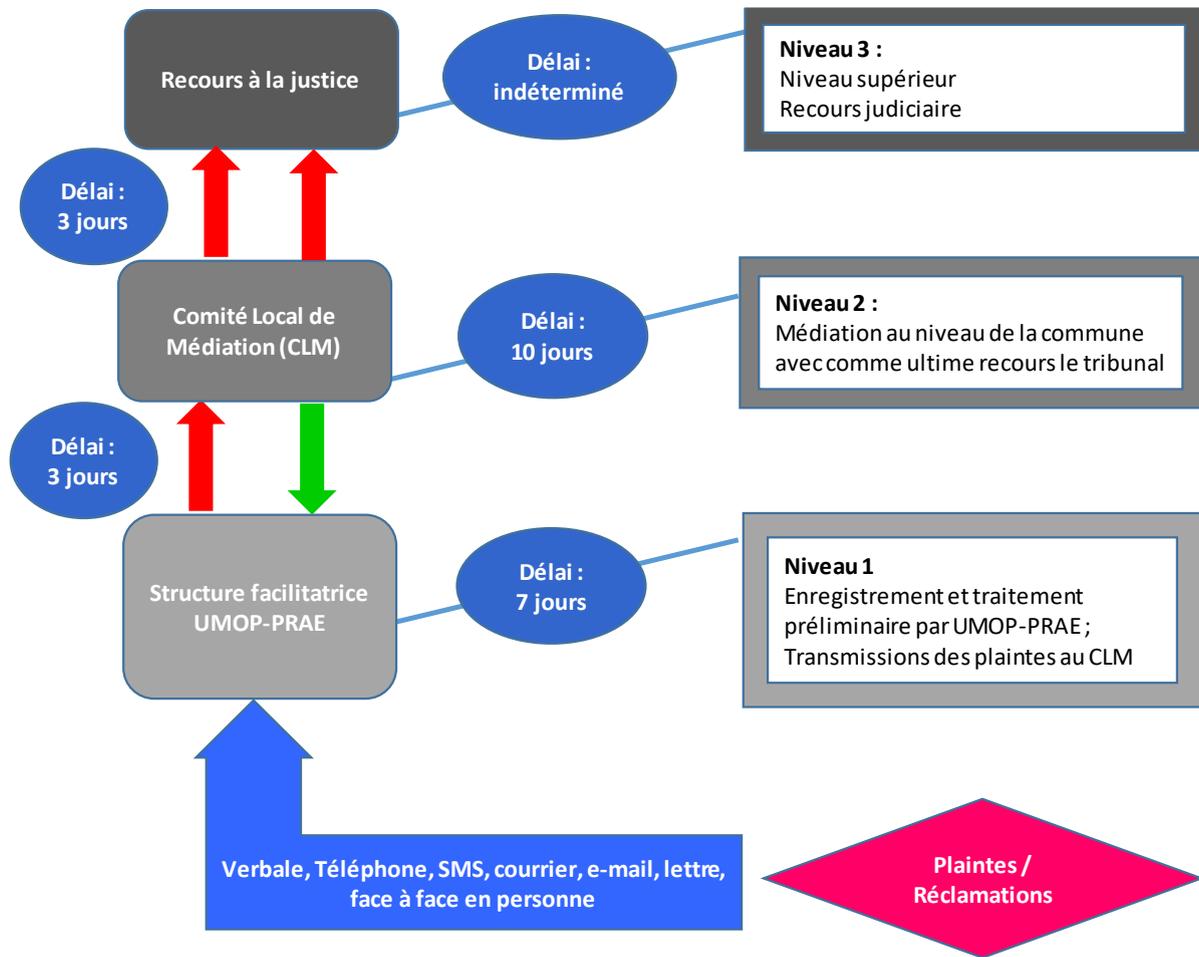
d) Recours judiciaire

Les PAP sont toujours libres d'avoir recours aux instances judiciaires selon les dispositions de la loi. Elles devront néanmoins être informées que les procédures à ce niveau sont souvent coûteuses et longues. Elles peuvent de ce fait perturber leurs activités, sans qu'il y ait nécessairement garantie de succès. Dans tous les cas, pour minimiser les situations de plaintes, la sensibilisation à la base par les ONG ainsi que d'autres consultations (avec le réseau des communicateurs traditionnels, l'association des femmes, les radios communautaires) devront se faire intensément. Cela pourrait nécessiter l'élaboration de supports documentaires destinés à l'information des populations.

V.6. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

La structuration des organes du présent MGP se présente selon les niveaux et la classification de leurs rôles et missions.

Schéma 1 : Organigramme du MGP (cas de plainte sensible)



V.7. Traitement des plaintes spécifiques et confidentielles

❑ *Procédure de traitement des plaintes spécifiques :*

Les plaintes spécifiques sont adressées par des personnes handicapées. Au vu de leur handicap, il sera appliqué une procédure de traitement spécifique. Cette procédure sera enclenchée et bouclée sur **sept (07) jours** suivant une approche basée sur la personne plaignante. En effet, l'UMOP-PRAE veillera à ce que la plainte soit enregistrée chez la personne plaignante et toutes les informations autour de la plainte seront données à la personne plaignante chez elle. Ces personnes seront identifiées à l'issue des EIES et des PAR ou suite à des investigations auprès des mairies ou des services sociaux de la zone du projet en vue d'établir un contact direct avec la cellule de sauvegardes de l'UMOP-PRAE.

❑ *Procédure de traitement des plaintes confidentielles :*

Les plaintes confidentielles sont émises par une personne anonyme. Elle suivra la même procédure de traitement que les autres plaintes à part le mode de restitution de la résolution

prise par le comité local de médiation. La restitution se fera soit suite à une assemblée générale dans la zone concernée par la plainte soit par des communiqués radios.

V.8. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations

Ici, il s'agit pour l'UMOP de finaliser les accords de conciliation ou de non conciliation et de liquider les indemnisations si nécessaires, soit pour répondre devant tout autre recours engagé par un plaignant avec qui le CLM n'a pas pu trouver une conciliation.

Une fois qu'un accord aura été trouvé entre le CLM et un plaignant, l'étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l'accord. Les modalités de règlement doivent faire l'objet d'un accord entre le plaignant et l'UMOP, le comité local est également associé au suivi de la mise en œuvre des conclusions issues des termes de l'accord.

Le dossier de plainte sera considéré comme clôturé et archivé lorsque l'UMOP, le CLM et le plaignant auront signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement réglée selon les accords arrêtés antérieurement. Il faudra documenter la résolution satisfaisante ainsi que la leçon tirée.

V.9. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du PRAE, des dossiers individuels seront préparés pour chaque Plaignant. Le dossier inclura notamment les pièces suivantes :

- la Copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant¹,
- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée,
- la fiche d'attestation de conciliation au cas où la plainte est résolue,
- les éventuelles fiches de non conciliation si la plainte n'est pas résolue ,
- une copie du PV de négociation/résolution,
- une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

V.10. Archivage des réclamations / plaintes,

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i)

¹ *Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles*

les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions iv) les acteurs impliqués.

Tout comme les fiches individuelles de compensation (si nécessaire), les dossiers individuels des plaignants comporteront un numéro d'identification unique. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés à chaque session tenue à cet effet. Les dossiers des plaignants seront archivés au niveau du projet et des mairies concernées pour toute fin utile.

VI. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MGP

La méthodologie d'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes du PRAE comprend :

- ☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- ☞ la mise en place des différentes instances de traitement
- ☞ le renforcement des capacités des acteurs ;
- ☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP ;
- ☞ la disponibilité du budget de mise en œuvre.

VI.1. Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)

Les communautés bénéficiaires, les personnes affectées par le projet ou susceptibles d'influencer la bonne exécution du projet doivent accéder aux informations relatives au MGP.

Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié par le PRAE et par la suite, diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (autorités administratives, collectivités territoriales, PAP, communautés locales, bénéficiaires indirects etc.). Celà, à travers : (i) la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes au niveau de zones impactées, (ii) la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées), (iii) les affichages sur les sites d'implantation du projet, (iv) l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web de EDM-SA, (v) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

N.B. : Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales.

VI.2. Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP

Les rôles et responsabilités des parties prenantes intervenant dans le MGP seront soigneusement définis et communiqués.

Unité de Mise en œuvre du Projet (UMOP-PRAE)

La responsabilité ultime du MGP revient au Coordonnateur de l'UMOP-PRAE à travers ses experts en sauvegardes environnementale et sociale et expert en suivi-évaluation, qui peuvent participer à l'étape de traitement des plaintes, à l'examen et enquête. La responsabilité de partage de l'information sur l'existence et le suivi de la mise en œuvre du MGP revient à l'UMOP-PRAE ;

❑ Communes des localités ciblées par le Projet

Cette entité va désigner le Point Focal Environnemental et Social qui sera chargé de tenir le cahier d'enregistrement des plaintes et transmettre régulièrement ces dites plaintes à l'UMOP-PRAE ;

❑ Comité Local de Médiation (CLM)

Ce comité local dont la composition est détaillée ci-avant dans le processus de MGP est chargé de traiter, d'examiner, d'enquêter et de donner des résolutions aux différentes plaintes reçues ;

❑ Mission de Contrôle (MdC) et Entreprises recrutées par le Projet

La plupart des plaintes non sensibles peuvent être gérées et traitées directement par la MdC qui connaît de plus près la situation des griefs sur terrain. Si la plainte les concerne directement ou qu'elle porte sur une question sensible, il pourrait être nécessaire d'avoir recours au soutien des Spécialistes en sauvegarde sociale de l'UMOP-PRAE et au CLM. Il est important de tenir compte du fait que certaines personnes, en particulier les populations riveraines, pourraient se sentir mal à l'aise de porter plainte directement auprès du personnel avec lesquels elles travaillent tous les jours et qu'il pourrait être plus approprié pour elles de porter plainte auprès d'une personne plus éloignée ou au niveau de l'UMOP-PRAE.

❑ Représentant des Personnes Affectées par le Projet ou des bénéficiaires

La participation d'un représentant des PAP et/ou bénéficiaires ou encore des parties prenantes peut être un élément positif de transparence, mais il est important que toutes les parties concernées comprennent quelles sont leurs responsabilités et compétences (qui il ou elle représente ?) au sein d'une communauté ou population riveraine et en quoi sa présence va contribuer au processus et à la solution ;

❑ Bailleur de fonds (Banque mondiale), Unité de Coordination Régionale (UCR) ou autre ONG partenaire

Une partie prenante extérieure et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité, de possibilités de réponses et de mesures supplémentaires à adopter, par exemple la réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête. Il sied de noter que la Banque mondiale est chargée de valider le présent MGP et veille à la supervision de sa bonne mise en œuvre, que l'Unité de Coordination Régionale (UCR) établie au sein de la Direction de l'Énergie et des Mines (DEM) de la CEDEAO assure la coordination de ce projet. Ces entités feront le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira régulièrement.

VI.3. Renforcement des capacités des acteurs

Dans le cadre du projet, la mise en œuvre du présent MGP nécessitera au préalable le renforcement des capacités de l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus compte tenu de leur forte implication dans son implémentation sur le terrain. Par conséquent, l'approbation du document sera suivie d'une formation de l'ensemble des acteurs du MGP sur ses objectifs, la procédure et le contenu du MGP également sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations).

VI.4. Suivi - évaluation du MGP

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde du projet en étroite collaboration avec les autres membres de l'UMOP-PRAE. L'UMOP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du MGP. A ce titre, Le PRAE veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes. Cela permettra d'éviter des problèmes et d'améliorer l'acceptabilité des activités du projet. A noter également qu'une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UMOP, les indicateurs de suivi sont les suivants :

- campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du projet ;
- types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- nombre de personnes formées ;
- types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes ;
- durée de traitement des réclamations/plaintes ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes résolues ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ;
- nombre et pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- nombre de plaintes résolues à l'amiable ;
- nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- PV de résolutions des réclamations/plaintes.

VI.5. Budget pour l'opérationnalisation du MGP

Le budget de mise en œuvre du MGP comprend les rubriques suivantes :

- la vulgarisation du MGP (frais de production des dépliants / prospectus / pictogrammes, frais de publication et de diffusion du MGP) ;
- le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des CLM et autres séances de sensibilisations) ;
- le fonctionnement du CLM (prise en charge des sessions, sorties de terrain, sensibilisation, communication) ;

Le tableau suivant en fait la synthèse.

Tableau 5 : Budget de mise en œuvre du MGP

Rubriques	Intitulé de l'activité	Acteurs concernés	Unité	Quantité	Coût unitaire	Total
Diffusion / Vulgarisation du MGP	Elaboration de dépliants, pictogramme, postiches	Public/ parties prenantes	FF	-	-	500 000
	Diffusion du MGP auprès des parties prenantes		Session	42	50 000	2 100 000
	Diffusion du MGP à travers les ondes locales		FF	-	-	440 000
	Publication du MGP dans les quotidiens		FF	-	-	500 000
	Sous-total 1 :					3 540 000
Renforcement des capacités	Renforcement de la capacité des CLM (par UMOP)	CLM	Session	PM	PM	PM
	Sous-total 2 :					0
Fonctionnement des CLM	Tenue de rencontres bilans du CLM	CLM	Rencontre	42	50 000	2 100 000
	Appui du CLM en fourniture de bureau		Forfait	-	-	6 600 000
	Frais de communication des points focaux (42) des CLM		Mois	16	630 000	10 080 000
	Frais de sorties de terrain		FF	-	-	9 588 000
	Frais de sensibilisation / communication		FF	-	-	3 360 000
	Sous-total 3 :					
	Total Général :					35 268 000

VII. RISQUES

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques ne sont pas à écarter. Ici, il s'agit entre autres des risques suivants :

- la mauvaise appropriation du MGP par les acteurs ;
- l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
- les conflits d'intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes ;
- l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention.

VIII. CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre de toutes les activités du Projet Régional d'Accès à l'Électricité (PRAE). Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes en vigueur. Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PRAE pour permettre aux potentiels plaignants de soumettre aisément leurs plaintes et d'apporter des solutions pérennes pour sa bonne mise en œuvre.

Partant de ce constat, il devrait permettre de répondre aux attentes des Parties prenantes et de rectifier, au besoin, les activités du PRAE ayant un impact potentiel négatif sur l'environnement, la cohésion et la paix sociale.

IX. BIBLIOGRAPHIE

- Banque Mondiale, Cadre environnemental et social, 2017
- Documents du projet PRAE :
 - o Le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) - élaboré ;
 - o Le Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP) - élaboré ;
 - o L'étude d'impact environnemental et social (EIES) – en cours
 - o Le plan d'action de réinstallation (PAR) – en cours
- Plan d'Action de Réinstallation (PAR) du projet de ligne de transport d'électricité 225 kV Guinée - Mali, ANTEA/MONBAILLIU/TTI/INGERCO/CEBIE, février 2015
- Plan d'Action de Réinstallation (PAR) du projet de construction du tronçon nord de la boucle 225 kV autour de Bamako, ANTEA/INGERCO, mai 2020
- Plan d'Action de Réinstallation (PAR) du projet Manantali II – Partie Mali (Kayes – Diboli) de la ligne de transport d'électricité 225 kV de Kayes - Tambacounda, HPR ANKH Consultants/ESDCO/CA-GES, février 2020
- Plan d'Action de Réinstallation du projet de ligne de distribution 33 kV Ouéléssébougou – Sélingué - Kangaba avec l'électrification de 15 localités, INGERCO, Juillet 2016.
- Plan d'Action de Réinstallation (PAR) du projet de construction de la ligne du **33 kV** Koutiala – Yorosso – Koury - Mahou à partir du poste **225/33 kV** de Koutiala, INGERCO, Décembre 2017
- Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet Sectoriel Eau et Assainissement (PSEA) – Mauritanie – Janvier 2020. Financement : Banque Mondiale
- Mécanisme de gestion des réclamations, suggestions et plaintes du Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur (PAES) - Août 2019 – Burkina Faso. Financement : IDA
- SOMAPEP SA, Mécanisme de Gestion des Grieffs (MGG), Réclamations, Doléances, Plaintes, Appréciations, Avril 2020
- SOMAPEP SA, Mise en œuvre des normes ESHS et des exigences HST, Prévention des violences basées sur le genre (VBG) et des violences contre les enfants (VCE)

ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Date de la plainte :	Numéro de la plainte
Prénom et nom du plaignant : Sexe : F / H	
Localité :	Fonction/Responsabilité :
Téléphone	Date de l'incident :
Parties concernées :	
Description de la réclamation :	
Solution préconisée par le plaignant :	
.....	
Signature du plaignant :	
Traitement de la Plainte	
Plainte enregistrée par (à remplir par l'entreprise) :	
Plainte validée : oui / non	
Commentaires :	
.....	
Solutions proposées :	
.....	
Responsable de l'action :	
Date :	
Signature :	
Actions effectuées :	
.....	
Date de résolution :	
Date de retour au plaignant :	
.....	
Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :	
.....	

Annexe 2 : Fiche d'évaluation trimestrielle du CLM

Identification

Date :

Région de : ----- Cercle de :

Commune de :

Village de :

Projet :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

.....
.....
.....
.....

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

.....
.....
.....
.....

Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

.....
.....
.....
.....

Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

.....
.....

.....
.....

Annexe 3 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par :.....

Contre

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....
.....
.....
.....
.....

Ont signé :

Le plaignant :

La partie visée par la plainte :

Le Président du Comité Local de Médiation

Annexe 4 : Fiche de suivi des plaintes

Informations sur le grief						Suivi du traitement du grief				
No. de plainte	Nom et contact du porteur	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Composante du projet	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui/non) et date	Retour d'information au porteur sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 5 : Fiche de clôture des plaintes

N° de référence	Date de clôture	Solution mise en œuvre	Répliquabilité possible	Modifications des pratiques requises
		<i>Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées</i>	<i>Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires</i>	<i>Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre</i>