

*Economic Community
Of West African States*



*Communauté Economique
des Etas de l'Afrique de l'Ouest*

WEST AFRICAN POWER POOL
SYSTEME D'ECHANGES D'ENERGIE ELECTRIQUE OUEST AFRICAIN

Solar Development in Sub-Saharan Africa Program Phase 1 (Sahel)
PROJET DE DEVELOPPEMENT DE PARCS SOLAIRES EN AFRIQUE SUB-
SAHARIENNE (PSVR), Phase 1
Assistance A L'EEEOA / ECOWAPP
P162580

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Décembre 2020

SOMMAIRE DU PLAN D'ACTION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

DEFINITION DE CONCEPTS ET TERMINOLOGIE	5
INTRODUCTION	11
1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DES PROJETS DE PARCS SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES A VOCATION REGIONALE	14
1.1 Le Système d'Echange d'Energie Ouest Africain	14
1.2 Le Concept de parc solaire « Plug & Play »	15
1.3 Les objectifs généraux et spécifiques de la série de projets (SdP)	16
2. NORMES INTERNATIONALES ET NATIONALES EN MATIERE DE MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES ET PRINCIPE D'ELABORATION	17
2.1. Normes et bonnes pratiques internationales en la matière	17
2.2. Normes nationales en matière de gestion des requêtes et des plaintes	19
2.3. Principes d'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du Projet PSVR19	
3. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	22
3.1. Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes	22
3.2. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes	23
3.3. Avantages de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes	23
3.4. Typologie des parties prenantes	24
3.5. Causes des conflits pressenties en lien avec les projets PSVR	28
3.6. Systèmes coutumiers de gestion des conflits	35
3.7. Les acteurs traditionnels de gestion des confits	36
3.8. Mécanismes actuels de resolution des plaintes au niveau local	39
3.9. Catégorisation des plaintes	40
3.10. Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des palintes	46
4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION	48
4.1 Dispositif institutionnel de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH	48
4.2. Structures organisationnelles du mécanisme de gestion des plaintes	49
5. MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	64
5.1. Activités de mise en place et de lancement des structures des structures de gestion des plaintes	64
5.2. Diffusion d'informations sur l'existence et le fonctionnement des structures de gestion de plaintes	64
5.3. Saisine des structures de gestion des plaintes (SGP) et lieux de réception des plaintes	65
5.4. Plan d'action de gestion des plaintes	68

5.5. Suivi- évaluation du mécanisme de gestion des plaintes	68
5.6. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans les pays éligibles au PSVR	69
CONCLUSION	74
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	75
ANNEXES	76
ANNEXE 1 : Plan d'action de gestion du MGP	77
ANNEXE 2a : Fiche d'enregistrement des plaintes	80
ANNEXE 2b : Fiche d'enregistrement des plaintes verbales	81
ANNEXE 2c : Fiche du PV des gestions des plaintes au niveau local	82
ANNEXE 3 : Registre des réclamations excluant les plaintes liées aux EAS/HS Erreur ! Signet non défini.	
ANNEXE 4 : Fiche de réponse à la plainte	84
ANNEXE 6 : Modèle de compte-rendu de réunion	86
ANNEXE 7 : Modèle de fiche de plainte	87
ANNEXE 8 : Formulaire d'accusé de réception de plainte	88
ANNEXE 9 : Formulaire de réponse officielle à une plainte	89
ANNEXE 10 : Formulaire de clôture de plainte	90
ANNEXE 11 : Journal de suivi des plaintes (plaintes non liées à l'ESE/SH)	91

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1: Tableau de quelques normes et de bonnes pratiques internationales de MGP	18
Tableau 2: Résumé de guides méthodologiques d'élaboration de MGP	19
Tableau 3: Catégories de personnes affectées	25
Tableau 4: Institutions parties prenantes	27
Tableau 5: Analyse des forces et faiblesses dans la gestion des plaintes	40
Tableau 6: Catégorisation des plaintes « non-SEA / SH »	41
Tableau 7: Catégorisation des plaintes "SEA / SH"	43
Tableau 8: Indication des délais approximatifs des étapes de traitement	59
Tableau 9: Présentation synoptique des actions et des supports de communication en fonction des objectifs visés et des cibles	67
Tableau 10: Récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre des MDP	69
Tableau 11 : Plan d'action de gestion des plaintes	70
Tableau 12: Budget estimatif	73

TABLE DES FIGURES

Figure 1: Le nouveau Plan directeur des moyens régionaux de production et de transport d'énergie électrique de la CEDEAO	14
Figure 2: Schématisation du concept "Plug and Play"	15
Figure 3: Dispositif institutionnel de traitement des plaintes	48
Figure 4: Les étapes de la procédure de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH	58
Figure 5: Schématisation des étapes de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH	60
Figure 6: Dispositif institutionnel de traitement des plaintes liées aux aspects EAS/SH	63

LISTE DES ABREVIATIONS ET DES ACRONYMES

AID/IDA :	Agence Internationale pour le Développement
BM :	Banque mondiale
CEDEAO :	Communauté Economique des Etats de l’Afrique de l’Ouest
CCMO :	Comité Conjoint de Mise en Œuvre
CGES:	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
EAS/SEA :	Exploitation et abus sexuel
EEEOA :	Système d’Echanges d’Energie Electrique Ouest Africain
EIES :	Etude Impact Environnemental et Social
IPP/PIE :	Independent Power Producer/ Producteur Independent d’Electricité
HS/SH :	Harcèlement sexuel
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES:	Normes Environnementales et Sociales
ONG:	Organisation Non Gouvernementale
PAR :	Plan d’Action de Réinstallation
PGES :	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PLUG & PLAY	Concept « plug & play » : concept de construction signifiant « connectez et jouez » ou « branchez, ça fonctionne »
PPP :	Partenariat Public Privé
PSVR :	Parc Solaire à Vocation Régionale
SdP :	Série de projets
TdR	Termes de référence

DEFINITION DE CONCEPTS ET TERMINOLOGIE

Les définitions ci-après sont utiles à la compréhension du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Elles sont empruntées de rapports de Plan d'Action de Réinstallation (PAR) de projets, notamment du PAR du projet WACA au Bénin et du document « mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel ; Revue des bonnes pratiques de l'Association mondiale d'études des questions environnementales et sociales du secteur pétrolier et gazier, IPIED, 2012.

- **Allocation de délocalisation** : C'est une forme de compensation fournie aux personnes éligibles qui sont déplacées de leur logement, qu'elles soient propriétaires fonciers ou locataires, et qui exigent une allocation de transition, payée par l'Etat ou les Collectivités Territoriales. Les allocations de délocalisation peuvent être graduées pour refléter les différences dans les niveaux de revenus, et sont généralement déterminées selon un calendrier fixé au niveau national par l'agence de mise en œuvre.
- **Aménagements fixes** : Ce sont des investissements autres que des constructions, qui ne peuvent pas être déménagés lorsqu'une parcelle de terre est expropriée. Il peut s'agir d'un puits, d'une latrine, d'une fosse septique, etc.
- **Assistance à la réinstallation** : C'est une forme d'aide qui est fournie aux personnes déplacées physiquement par le Projet. Cette aide ou assistance peut comprendre les appuis en numéraire et/ou nature pour couvrir les frais de déménagement et de Recasement, d'hébergement ainsi que divers services aux personnes affectées tels que les dépenses de déménagement et le temps de travail perdu.
- **Cadre Politique de Réinstallation (CPR)** : Le document qui présente les principes qui guident l'élaboration d'un Plan d'Action de Réinstallation (PAR), une fois que l'investissement est assez bien défini pour pouvoir déterminer ses impacts.
- **Compensation** : Paiement monétaire ou en nature ou les deux combinés des coûts de tous les biens (terres, infrastructures, aménagements fixes, cultures, arbres, etc.) perdus à cause d'un usage public et/ou communautaire.
- **Coût de remplacement** : Pour les maisons et les structures, il désigne le coût d'une nouvelle structure pour remplacer la structure affectée ; Pour les terres, cultures, arbres et autres biens, le coût de remplacement est la valeur actuelle du marché (sans dévaluation).
- **Date butoir, date limite** : C'est la date qui correspond à l'achèvement du recensement et de l'inventaire des personnes et biens affectés par les différents projets. Les personnes occupant la zone du Projet après la date butoir ne peuvent pas faire l'objet d'une indemnisation ni demander une assistance à la réinstallation. De même, les biens immeubles mis en place après la date limite ne sont pas indemnisés.
- **Déplacement involontaire** : désigne le déplacement d'une population ou d'un groupe de personnes nécessaire pour la réalisation d'un projet dont l'intérêt public est justifié ; Le

déplacement survient en cas de prise involontaire de terres et les personnes quittent leurs terres, maisons, fermes, etc., en raison des activités du Projet. Il peut également résulter d'une restriction involontaire d'accès aux ressources naturelles (parcs et zones pastorales légalement constitués et aux aires protégées) entraînant des impacts négatifs sur les moyens d'existence des PAP.

- **Déplacement temporaire** : concerne le fait que les personnes quittent leurs places où elles exercent des activités de façon temporaire, en raison des investissements du Projet.
- **Expropriation involontaire** : l'acquisition de terrain par l'Etat à travers une déclaration d'utilité publique, qui implique la perte de terres, structures, autres biens ou des droits pour les personnes affectées.
- **Famille Affectée par le Projet (FAP)** : comprend tous les membres d'une famille élargie opérant comme seule et unique unité économique, indépendamment du nombre de ménages, qui sont affectés négativement par un projet ou n'importe laquelle de ses composantes. Pour la réinstallation, les PAP seront traitées comme membres de familles affectées par le projet (FAP).
- **Groupes vulnérables** : Personnes qui, du fait de sexe, de l'âge, de l'ethnie, du handicap physique ou mental ou de facteurs économiques ou sociaux, peuvent se trouver affectées de manière plus importante par le processus de déplacement et de réinstallation ou, dont la capacité à réclamer ou à bénéficier de l'assistance à la réinstallation et autres avantages peut se trouver limitée.
- **Individus affectés** : Il s'agit des individus ayant subi du fait de la réhabilitation, la perte de biens, de terres ou de propriété et/ou d'accès à des ressources naturelles ou économiques et auxquels une compensation est due.
- **Mécanisme de gestion des plaintes** : Processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus 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.
- **Ménage affecté** : Un ménage est considéré comme affecté si un ou plusieurs de ses membres subit un préjudice causé par les activités du projet. Ce préjudice peut toucher (i) un membre du ménage (homme, femme, enfant, autre dépendant, etc.), (ii) des personnes rendues vulnérables par l'âge ou par la maladie et qui ne peuvent exercer aucune activité économique, (iii) d'autres personnes vulnérables qui ne peuvent prendre part, pour des raisons physiques ou culturelles, au processus de production.
- **Plan d'Action de Réinstallation** : il décrit et définit tout le processus de réinstallation d'une population à la suite d'un déplacement économique et/ou physique Involontaire. Il est basé sur les enquêtes sociales et le plan technique détaille les mesures à entreprendre quant à la compensation, la réinstallation et la réhabilitation économique dans le cadre d'une opération d'expropriation.

- **Personnes Affectées par le Projet (PAP):** Il s'agit des personnes dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés par la réalisation d'un projet. Et ce 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 revenus.
- **Personnes économiquement déplacées :** personnes ayant subi une perte de sources de revenu ou de moyens d'existence du fait de l'acquisition de terrain ou de restrictions d'accès à certaines ressources (terre, eau, parcours, forêt), par la construction ou de l'exploitation du Projet ou de ses installations annexes. Les personnes économiquement déplacées n'ont pas forcément besoin de déménager du fait des actions du Projet.
- **Personnes physiquement déplacées :** personnes ayant subi une perte de l'hébergement et des biens du fait des acquisitions de terres par le Projet, nécessitant que la personne affectée se déplace sur un nouveau site ; les personnes physiquement déplacées doivent déménager du fait de la mise en œuvre du projet.
- **Réinstallation** signifie l'opération qui consiste à trouver un nouvel emplacement à une personne ou à une activité qui est déplacée suite à une opération de réinstallation involontaire/recasement physique des FAP/PAP, à partir de leur domicile d'avant-projet.
- **Réinstallation involontaire :** L'ensemble des mesures entreprises avec l'intention de mitiger les impacts négatifs du projet : compensation (indemnisation), relocation (recasement) et réhabilitation économique. Le terme "réinstallation involontaire" est utilisé dans la Politique Opérationnelle de la Banque mondiale (OP.4.12).
- **Réinstallation temporaire :** C'est la réinstallation limitée dans le temps quelle que soit sa nature (économique ou physique). Par exemple, une réinstallation qui dure juste le temps des travaux et s'arrête avec la fin des travaux. C'est le cas par exemple de travaux d'un Projet d'investissement qui affectent des vendeurs pendant une période limitée.
- **Remplacement intégral :** Signifie la valeur déterminée comme étant une indemnisation équitable pour les terres productives en fonction de leur potentiel productif, le coût de remplacement des maisons et des structures (au prix équitable courant des matériaux de construction et du travail sans l'amortissement), et la valeur marchande des terrains à usage d'habitation ; les cultures, arbres, ou un pourcentage de ceux-ci, et autres produits.
- **Rémunération** se réfère au paiement en espèces ou en nature de la valeur de remplacement des biens acquis, ou la valeur de remplacement des ressources perdues à la suite d'un sous-projet.
- **Réhabilitation :** Ce sont les mesures compensatoires autres que le paiement de la valeur de remplacement des biens acquis, afin d'améliorer ou de restaurer le niveau/mode de vie des PAPs jusqu'au niveau « avant-projet ».
- **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.

- **Travailleurs directs** : Ce sont les employés du projet (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels.
- **Travailleurs indirects** : Ce sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc.

TERMINOLOGIE LIEE AU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Lorsque qu'il s'agit de mécanismes de règlement des plaintes, la terminologie utilisée peut constituer une source de confusion pour de nombreuses entreprises. Dans certains cas, des mots comme problème, préoccupation, plainte, grief et réactions peuvent être utilisés les uns pour les autres. Dans d'autres circonstances cependant, ces termes peuvent avoir des sens bien différents en fonction de la culture de l'entreprise ou de la communauté concernée. Dans certains contextes, des termes comme celui de « grief » ont une connotation négative et devraient être évités à tout prix.

Il n'existe pas de réponse exacte à propos des termes et des définitions qu'il est le plus approprié d'utiliser. Les maîtres d'ouvrage doivent choisir les termes qui sont les plus adaptés à leur contexte et s'assurer qu'ils seront compris aisément et sans malentendu par leurs interlocuteurs des communautés concernées. Le présent document a utilisé des définitions issues pour la plupart de la Revue intitulée « Mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel édité par l'association mondiale d'études des questions environnementales et sociales des secteurs comme celui de l'électricité. En voici quelques termes :

- **Préoccupation**

Les préoccupations sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes.

Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer.

- **Plainte ou grief**

Les plaintes ou les griefs sont une expression d'insatisfaction ou de mécontentement qui découle de l'impact avéré ou perçu des activités d'une entreprise. L'éventail des plaintes va des problèmes fréquents, relativement mineurs, aux problèmes plus graves et plus profonds susceptibles d'engendrer un ressentiment significatif.

Quand on dépose une plainte auprès de l'entreprise, on s'attend généralement à recevoir une réponse précise ou à avoir une possibilité de recours.

Les termes « plainte » et « grief » sont employés indifféremment dans le présent document, sans présumer d'une différence quant à l'ampleur, la complexité ou la gravité.

- **Doléance :**

Ce sont les demandes en termes de souhaits exprimées par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutif de plaintes, les doléances doivent être traitées avec une attention particulière.

- **Réclamation :**

C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice. Dans le cadre du projet PSVR, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

- **Les acteurs**

Tout individu ou groupe de personnes intervenant directement ou indirectement dans les activités du projet, ou ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'influencer les résultats.

- **Le retour d'information ou la rétroaction :** La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. Elle apporte des indications utiles sur la manière dont le MGP est perçu par les parties prenantes ou sur la manière dont il est mis en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant les visites de suivi des programmes.

- **Le Conflit :**

C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

- **Plainte clôturée**

Une plainte qui a été reçue et pour laquelle aucune action supplémentaire n'est nécessaire (dont les solutions proposées ont été mises en œuvre) ;

- **Plainte résolue**

Une plainte qui a été résolue et pour laquelle le plaignant est satisfait du résultat

- **Mécanisme de gestion des plaintes**

Un mécanisme de gestion des plaintes constitue un processus consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou aux plaintes formulées par les parties prenantes concernées, et ce, à temps et de manière systématique

- **Le harcèlement sexuel :** Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes

de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

- **L'abus sexuel / sévices sexuels** : C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.
- **L'exploitation sexuelle** : C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.
- **La violence basée sur le genre** : C'est tout acte de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes et/ou hommes, y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté.
- **Le Viol**
Le viol est l'acte par lequel une personne est contrainte à un acte sexuel (le plus souvent un rapport sexuel) par la force, surprise, menace. Selon le code pénal, le viol consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à autrui contre son gré. Tout auteur ou complice de viol sera puni de cinq à dix ans de réclusion. Le code pénal précise la condamnation. Cette dernière est plus lourde si les auteurs ont imposé à la victime plusieurs relations sexuelles ou encore si les violences exercées ont occasionné soit une grossesse, soit une maladie ou incapacité de travail excédant six semaines. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 14 ans.
- **La Violence contre les enfants (code pénal)**
La violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge d'enfants, des partenaires amoureux ou des étrangers. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La violence contre les enfants comporte la maltraitance, l'exploitation, la traite et toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants.

INTRODUCTION

Les aspirations de transparence et d'équité dans la gestion des projets sont de plus en plus prônées voire exigées par les parties prenantes. Ces aspirations ou exigences recommandent que l'opportunité leur soit offerte de pouvoir porter plainte ou de soulever une inquiétude et de soumettre des doléances à régler et ensuite de voir lesdites plaintes effectivement traitées de manière rapide, juste, sans risque pour elles ou pour autrui sans la moindre crainte de représailles. Il s'agit de bonnes manières et de pratiques qui, associées à la gestion efficace et efficiente des ressources des projets participant au développement auquel les populations aspirent. En effet, l'exécution ou la mise en œuvre des activités des projets à l'instar des projets solaires à vocation régionale peut être sources de plaintes et de conflits qui peuvent manifester à toutes les phases du projet à savoir : phase de préparation, de construction, d'exploitation et de démantèlement des installations.

Il est de l'obligation de l'EEEOA d'établir un mécanisme, un processus ou une procédure de gestion des plaintes pour recevoir les préoccupations et plaintes des parties touchées par le projet en lien avec le projet, particulièrement en matière environnementale et sociale, et faciliter le règlement des différends. Le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionné aux risques et effets potentiels du projet. Les parties touchées par le projet peuvent porter plainte au sujet d'un projet financé par la Banque auprès du mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet, du dispositif local approprié de gestion des plaintes ou du Service de règlement des plaintes de la Banque mondiale (GRS). Ce service veille à ce que les plaintes reçues soient examinées sans délai pour répondre aux préoccupations liées au projet. Après avoir porté leurs préoccupations directement à l'attention de la Banque mondiale et donné à la Direction de la Banque une possibilité raisonnable d'y répondre, les parties touchées par le projet peuvent soumettre leurs plaintes au Panel d'inspection indépendant de la Banque mondiale pour demander une inspection afin de déterminer si un préjudice a été subi en conséquence directe du non-respect par la Banque de ses politiques et procédures.

Il fallait trouver un Mécanisme de gestion qui puisse permettre d'accorder aux parties prenantes le droit de signaler tous les manquements liés au projet, le droit de dénoncer toutes sortes de violation des droits de l'Homme ou des faits préjudiciables au projet et de demander une réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

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. C'est une activité de réflexion qui vient à point sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) à mettre en place en prélude à l'exécution de la Série de Projets (SdP) de parcs solaires photovoltaïques à vocation régionale en Afrique Sub-saharienne (Sahel) Phase 1. En effet, le développement de l'énergie solaire dans la Série de Projets (SdP) d'Afrique subsaharienne vise à soutenir une approche régionale harmonisée et systématique de l'intensification de la production d'énergie solaire compétitive et à grande échelle, en s'appuyant sur des capitaux privés. L'assistance technique et financière de la Banque mondiale dans la préparation de la série de projets solaires vient en appui au WAPP qui a également pour mandat de planifier l'intégration régionale en soutien aux infrastructures des marchés de l'électricité, mais dispose d'une expérience limitée dans le domaine de l'électricité renouvelable variable. La SdP dans son ensemble débouchera sur des avantages environnementaux directs considérables, comme la

réduction des émissions de GES, en accroissant le développement de l'énergie solaire. Il est retenu que la SdP se déploiera sur le concept de parc solaire « Plug & Play » surtout dans son élaboration en raison des résultats obtenus avec ce concept dans de nombreux pays (ex. : Inde), pour permettre un développement contrôlé et moins coûteux de la production solaire dans un pays.

Cependant, au cours des phases de préparation, de construction, d'exploitation et de démantèlement, la SdP pourrait engendrer des impacts environnementaux et sociaux, potentielles sources de plaintes et de doléances.

- En termes d'impacts environnementaux, sources de plaintes, on peut distinguer : la mobilisation des terres pour constituer les sites des centrales solaires, production de poussières, les nuisances sonores et vibratoires, dégradation du cadre de vie, du paysage, production et accumulation des déchets de chantier, l'occupation des espaces de base vie pour les entreprises, perte de divers biens, perte et/ou perturbation des sources de revenus ou moyens de subsistance, restriction à l'utilisation des terres ou autres ressources pour des communautés riveraines etc.
- Comme impacts sociaux, potentielles sources de plaintes, on peut distinguer : mobilisation des terres qui va occasionner la perte de terres, restriction d'accès et à l'utilisation des terres ou autres ressources pour des communautés riveraines, occupation temporaire des espaces de réinstallations mise en œuvre du plan d'action de réinstallation (PAR), perturbation des activités socio-économiques, perturbation de la circulation, perturbation d'accès aux maisons riveraines des travaux, risques d'accidents, les conflits liées à la conduite du personnel sur les chantiers, aux violences basées sur le genre (VBG), aux violences contre les enfants (VCE) etc.

Il s'ensuit que le développement de la SdP de parcs solaires à vocation régionale va occasionner des problèmes susceptibles d'aggraver la paupérisation des personnes affectées par l'amenuisement des revenus des activités, d'affecter les biens mobiliers et immobiliers, le bien-être, la santé, etc. Dans la mise en œuvre des mesures visant la réparation de ces préjudices, il n'est pas exclu de voir survenir des réactions des personnes affectées ou d'autres individus pour porter plainte, réclamer et défendre leurs droits. Ce qui ne pourra être possible que lorsqu'il existe des processus de recours. Or dans la pratique, ces processus en général ne sont souvent pas mis en place tels que recommandés par les bailleurs de fonds, notamment, la Banque mondiale et s'ils sont mis en place, ils ne sont pas forcément connus parce que non mis à la portée de tout le monde, particulièrement, les couches sociales les plus pauvres et les plus démunies. Dans ce contexte, il importe de mettre en place un mécanisme qui puisse prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, à éviter de recourir au système judiciaire et à offrir un point d'accès aux individus, communautés et entreprises pour recevoir et traiter leurs plaintes soulevées par négociation, dialogue, enquête conjointe etc. en préservant l'intérêt des plaignants et du Promoteur de Projet.

C'est alors qu'il est envisagé dans un contexte de la série de projets solaires régionaux conçus suivant le même concept d'élaborer un document type de mécanisme de gestion afin que les plaintes reçues soient rapidement examinées en vue de répondre aux préoccupations liées à la SdP.

Le Mécanisme de gestion des Plaintes est un outil opérationnel de grande utilité dans la gestion des plaintes de la mise en œuvre du projet principalement durant l'application des mesures environnementales et sociales, durant le processus de réinstallation des populations affectées et la mise en œuvre des mesures de gestion environnementale et sociale avant et pendant les travaux. Le MGP concerne toutes les plaintes et doléances aussi bien verbales qu'écrites introduites par un individu ou un groupe d'individus contre le projet et s'applique à toutes les plaintes qui n'ont pas été portées devant la justice. Il répond aux exigences environnementales et sociales par l'intégration d'une part des procédures nationales et d'autre part des procédures des partenaires techniques et financiers, notamment, la Banque mondiale.

Etant donné que le présent MGP est propre au Programme de parcs solaires à vocation, il est à souligner qu'il sera aussi de l'obligation de l'EEEOA d'assurer l'élaboration d'instruments de sauvegardes devant comporter des mécanismes de gestion des Plaintes (MGP) spécifiques pour l'ensemble des activités financées par le programme conformément aux directives y afférentes.

Le document comporte en son début une série de définitions pour harmoniser le sens et la compréhension des concepts, les objectifs du mécanisme, les aspects cardinaux du mécanisme et l'itinéraire du traitement des plaintes avec un bref descriptif des tâches et le calendrier d'exécution afin que les différents Projets de parcs solaires photovoltaïques à vocation régionale projet **Solar Développement in Sub-Saharien Africa, Project Phase 1, Technical Assistance to EEEOA (P162580)** puissent se réaliser sans risques et sans impacts notables au point de susciter des actes de blocage par les populations.

1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DES PROJETS DE PARCS SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES A VOCATION REGIONALE

1.1 Le Système d'Echange d'Énergie Ouest Africain

Le Système d'Échanges d'Énergie Électrique Ouest Africain (EEEOA) a été créé par la plus haute autorité décisionnelle de la Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), la Conférence des Chefs d'État et de Gouvernement des États membres.

En vue de faciliter des échanges optimaux et la commercialisation d'énergie électrique entre les États membres, il a développé et fait approuver un Plan Directeur de la CEDEAO pour la période 2019-2023 qui comporte soixante-quinze (75) projets prioritaires pour un investissement total estimé à 36,39 milliards de USD impliquant entre autres la construction d'environ 23 000 km de lignes de transport d'énergie électrique et la mise en œuvre d'une capacité totale de production d'environ 15,49 GW dont 3,15 GW de production d'énergie renouvelable intermittente (solaire et éolien) qui sera déployée principalement dans les pays comme le Mali, le Burkina, le Niger, la Gambie, le Nigeria, le Bénin, le Togo, le Ghana et la Côte d'Ivoire.



Figure 1: Le nouveau Plan directeur des moyens régionaux de production et de transport d'énergie électrique de la CEDEAO

Cette augmentation de la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique correspond à une tendance internationale et participe à un effort concerté de réduction des effets environnementaux de la production d'énergie tout en augmentant sa fiabilité et sa pérennité. Les énergies renouvelables sont aussi un point clé des décisions de la COP21.

Pour la mise de ce plan, la Banque mondiale a accordé un don au Secrétariat Général de l'EEEOA dans le cadre d'une assistance technique dénommée "**Solar Development in Sub-Saharan Africa, Project #1 Technical Assistance to EEEOA" (P162580)**" pour la préparation de projets régionaux de production d'électricité solaire ainsi que des activités d'études techniques pour faciliter l'intégration des Énergies Renouvelables.

Cette assistance prévoit de soutenir la mise en place d'un cadre propice qui permettrait d'accélérer le déploiement de centrales solaires à grande échelle dans la région couverte par l'EEEOA par l'identification de goulots d'étranglement techniques, la préparation de Parcs Solaires Régionaux et le partage des connaissances entre pays de la région. Ainsi, à la demande des autorités des neuf pays de la première phase et dans la mesure où il s'agit d'un projet prioritaire du Plan Directeur de l'EEEOA, le Secrétariat Général de l'EEEOA souhaite développer dans ces pays des centrales solaires de grande capacité à vocation régionale.

1.2 Le Concept de parc solaire « Plug & Play »

Le concept de Parc Solaire « Plug & Play » a été développé dans de nombreux pays (ex. : Inde), pour permettre un développement contrôlé et moins coûteux de la production solaire dans un pays. L'étude de faisabilité identifie un site en fonction des critères tels que

- (i) la capacité du/des poste(s) de raccordement et le réseau d'absorber l'électricité produite par le parc solaire ;
- (ii) l'irradiation solaire ;
- (iii) la disponibilité des terres pour permettre le développement d'un projet de taille conséquente pour augmenter les économies d'échelle, et ;
- (iv) l'accès aux sites.

Le gouvernement assure la disponibilité des terres, obtient les permis nécessaires avant la signature du contrat d'achat d'électricité (« PPA ») et prépare l'infrastructure d'évacuation et les lignes de transport entre le Parc et le poste de raccordement. La réduction des obstacles réglementaires qui résulte, le développement d'un système d'enchères organisé avec un PPA banquable et l'accès par les producteurs indépendants d'électricité (« IPP ») aux terrains et infrastructures du Parc Solaire permettent une réduction importante du coût de rachat de l'électricité.

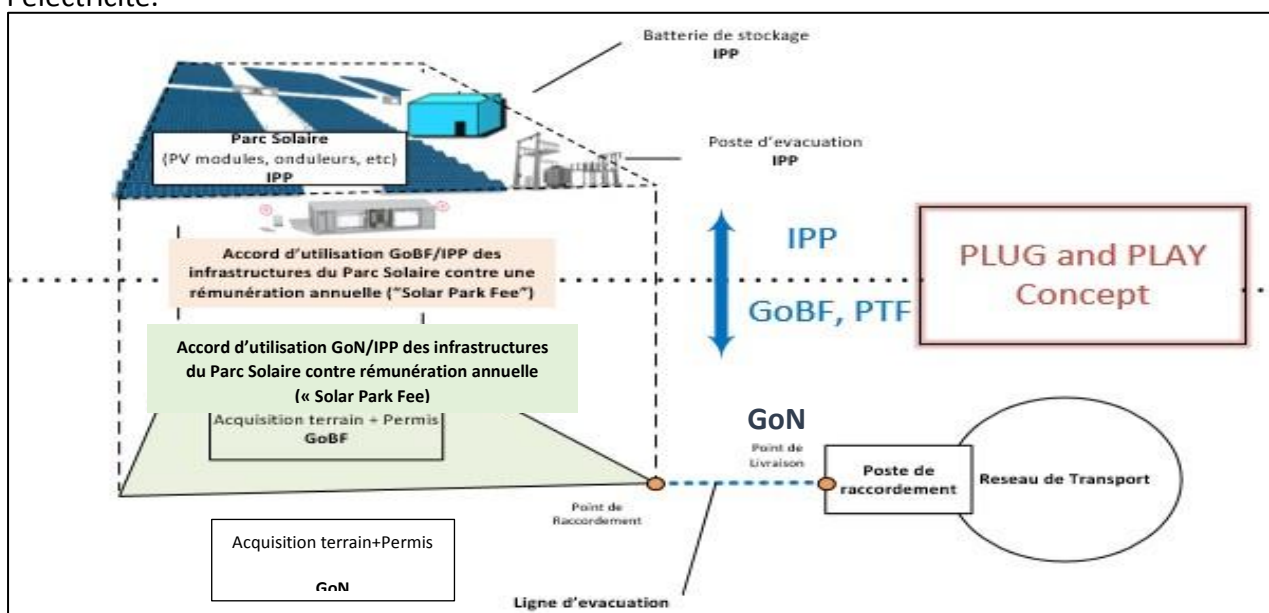


Figure 2: Schématisation du concept "Plug and Play"

1.3 Les objectifs généraux et spécifiques de la série de projets (SdP)

1.3.1. Objectif principal de la SdP

L'objectif principal de la série de projets solaires est d'assurer à moyen et à long terme un approvisionnement en énergie électrique régulier, fiable et à un coût abordable aux populations des Etats membres de la CEDEAO.

1.3.2. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques de la série de parcs solaires à vocation régionale sont les suivants :

- Accélérer le déploiement de centrales solaires à grande échelle dans la région couverte par l'EEEOA ;
- Préparer les parcs solaires et identifier les goulots d'étranglement techniques ;
- Partager les connaissances entre pays de la région.

2. NORMES INTERNATIONALES ET NATIONALES EN MATIERE DE MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES ET PRINCIPE D'ELABORATION

2.1. Normes et bonnes pratiques internationales en la matière

Le développement de grands projets prend de plus en plus en compte les griefs, les préoccupations et les plaintes des populations riveraines dans la gestion des risques sociaux qui déterminent leur performance environnementale et sociale. Ceci leur permet de répondre aux revendications des personnes affectées, et de traiter les effets négatifs pouvant entraîner des situations conflictuelles, avec pour conséquence l'interruption momentanée ou prolongée des activités du projet. Cette prise en compte s'arrime aux normes et bonnes pratiques internationales en matière de gestion des requêtes et plaintes. Celles-ci proviennent des recommandations des organisations internationales de financement du développement, ou encore des associations professionnelles internationales :

- La Banque Mondiale PO 4.12, Annexe A (Instrument de réinstallation) ;
- La Banque Africaine de Développement (BAD), Politique de déplacement involontaire des populations, § 4.1.6 et 4.1.1;
- La Banque Asiatique de Développement (ADB), §22 et 60 ;
- Les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, 29 à 31... ;
- Les Principes de l'Equateur (PE 6) ;
- La Société Financière Internationale (SFI): les normes de performance 1, 2, et 5 ;
- L'IPIECA soutient que « dans tous les pays où elles exercent leurs activités et pour en assurer la pérennité, les entreprises se doivent de dialoguer avec les communautés riveraines de leurs implantations, de répondre à leurs préoccupations et de s'assurer que les droits de l'homme sont respectés ».

Ces différentes normes et bonnes pratiques internationales relèvent sur les objectifs, la portée, les principes et les caractéristiques d'un mécanisme de traitement des requêtes et des plaintes. D'une manière générale, elles stipulent que le mécanisme doit être adapté à la culture locale et accessible aux communautés affectées. Transparent et impartial, il doit être proportionné à l'importance des risques et impacts du projet, et aux effets du processus d'indemnisation, de compensation et de réinstallation. Il doit assurer la participation des personnes concernées à travers la consultation, la communication et l'engagement des parties prenantes, ceci tout au long de la phase de développement, de construction et d'exploitation du projet. Il recueille et traite les requêtes et plaintes liés au projet des individus et/ou des groupes affectés et concernés, de manière rapide, sans les exposer à des représailles. Le mécanisme doit être un recours non judiciaire, tout en laissant la voie à un recours administratif et/ou judiciaire le cas échéant.

La conception et la mise en œuvre du MGP de la série de projets (SdP) de parcs solaires à vocation régionale s'inspirera de ces normes et bonnes pratiques internationales, en particulier des guides méthodologiques de la SFI et de la Banque mondiale (Cf. tableau 1). Les approches de l'IPIECA, de la Banque asiatique de développement, et de la Harvard Kennedy School seront également consultées notamment en ce qui concerne la définition des indicateurs de performance du mécanisme.

Tableau 1: Tableau de quelques normes et de bonnes pratiques internationales de MGP

Institutions internationales	Politiques Opérationnelles	Résumé de la politique
Société Financière Internationale (SFI)	<ul style="list-style-type: none"> - NP 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, Para. 25, 28, 34 et 35 - NP 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire 	<p>La norme de performance 1 de la SFI: Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux en son paragraphe 35 stipule la mise en place d'un mécanisme de gestion des griefs qui soit approprié sur le plan culturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablit l'exigence et la nécessité d'un mécanisme de règlement des griefs dès la phase de développement du projet. - Décrit : son objectif sa portée, ses caractéristiques et son processus opérationnel - Le client fournit aux Communautés affectées des informations sur le mécanisme dans le cadre du processus d'engagement des parties prenantes.
	NP 2 : Main-d'œuvre et conditions de travail, para 20	Prône l'élaboration d'un mécanisme de règlement de griefs pour les travailleurs. Celui-ci obéit aux principes plus ou moins identiques à celui de la NP 1. Il ne se substitue pas aux mécanismes de règlement des griefs mis en place par des conventions collectives
Banque Mondiale (BM)	OP 4.12 Annexe A, Instruments de réinstallation involontaire, para.16 c, 17 et 27 NES 2,3,4,5 et 10	<ul style="list-style-type: none"> - Précise la nécessité d'inclure les modalités et procédures de règlement de conflits nés de la réinstallation au plan de réinstallation involontaire des PAP. Ces mécanismes doivent tenir compte de l'existence de recours juridiques modernes et des mécanismes de gestion de conflit communautaire et traditionnelle. Ils doivent être abordables et accessibles à tous. Il doit tenir compte des besoins et des avantages de ceux qui sont vulnérables comme les femmes. - mettre l'accent sur l'implication et la consultation des parties prenantes en particulier ceux qui sont vulnérables tels que les femmes, les paysans sans terre, les personnes âgées, les personnes handicapées et autres.
Banque Africaine de Développement (BAD)	Politique de déplacement involontaire de la BAD, para.4.1.6 ; 4.1.11	Dégage l'importance de définir et mettre en œuvre des mécanismes de réclamation appropriés et accessibles, fonctionnant sous forme de comités locaux informels, composés de représentants des principaux groupes de parties prenantes. - Intègre l'examen des mécanismes de réclamation au système de suivi et d'évaluation rétrospective du plan de déplacement involontaire, afin de s'assurer que les personnes touchées disposent d'une voie appropriée pour exprimer leurs préoccupations et leurs doléances, et que celles-ci sont prises en charge à temps
Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, Bureau de la Haute Commission des droits de l'homme (HCDH)	Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations unies, principes directeurs 29 à 31	Encourage fortement l'établissement par les entreprises de mécanismes de réclamation au niveau opérationnel pour recueillir, examiner rapidement les plaintes des individus et des collectivités qui risquent d'être lésés et y remédier directement. - Décrit les critères d'efficacité qui gouvernent de tels recours non étatiques. Ces mécanismes sont non judiciaires, fondés sur le dialogue ou d'autres processus culturellement adaptés et compatibles avec les droits. Ils doivent s'arrimer au respect des droits de l'homme et peuvent faire appel au cas extrêmes à des procédures judiciaires
Asian Development Bank (ADB)	Safeguard policy statement, para 22, 60	Stipule que le client /emprunteur doit établir et maintenir un mécanisme de règlement des plaintes a échelle de la performance environnementale du projet. Celui-ci doit être sensible au genre, compréhensible, culturellement approprié, et accessible à tous les segments des communautés affectées. L'ouverture vers d'autres recours est relevée, notamment judiciaire et administratif, un mécanisme de redevabilité fournissant un forum indépendant où les PAP peuvent soumettre leurs problèmes et doléances
Principes de l'Equateur	Principe 6, Mécanisme de règlement des conflits	Prône la mise en place de Mécanisme de règlement de griefs pour les projets de catégorie A et B ; Définit les contours de ce mécanisme

Tableau 2: Résumé de guides méthodologiques d'élaboration de MGP

Organisations	Guide méthodologique	Résumé
Société Financière Internationale (SFI)	Bonne pratique : Note sur la gestion des plaintes des Populations Affectées par le Projet	Recommande l'identification des conflits actuels et potentiels dès les premières étapes de l'évaluation des impacts environnementaux et sociaux et des mesures de compensation/indemnisation, pour prévenir et gérer ces conflits
IPIECA	Revue des bonnes pratiques en matière de gestion des plaintes au niveau opérationnel	Définit les critères d'efficacité d'un mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel : légitimité, accessibilité, prévisibilité, impartialité, transparence, conformité aux droits, une source d'enseignement, fondé sur le dialogue. - Etablit une corrélation entre quelques éléments de bonnes pratiques relevés et les critères d'efficacité (Exple : Disposer d'un processus de vérification garantissant le bon fonctionnement du mécanisme de règlement des plaintes)
Harvard Kennedy School	Right-compatible grievance. A guidance tool for company and their stakeholders P3 et 4	Donne une explication détaillée des critères d'efficacité (Équité, Prévisibilité, Accessibilité,) érigés ici en principes ; - Définit les points conducteurs pour l'élaboration d'un mécanisme de règlement de plainte au niveau opérationnel - Présente les indicateurs de performance clés pour le suivi - évaluation du mécanisme (Ex. : pourcentage élevé des cas de plaintes résolues sans recours à une tierce partie, décroissance du nombre de plainte de même nature après un temps défini,)

2.2. Normes nationales en matière de gestion des requêtes et des plaintes

Dans la plupart des pays ouest africains concernés par le projet de parc solaire à vocation régionale (PSVR), il n'existe pas encore de politique et de norme nationale qui définissent clairement les exigences et modalités d'un mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes bien que la plupart des constitutions reconnaissent au citoyen le droit à la propriété.

Cependant pour les projets entraînant des expropriations pour cause d'utilité publique, des lois stipulent des procédures à l'expropriation pour cause d'utilité publique et aux modalités d'indemnisation des procédures (1) en cas de contestation sur le montant des indemnités, l'exproprié adresse sa réclamation à l'administration chargée des domaines ; (2) s'il n'obtient pas satisfaction, il saisit, dans un délai d'un mois, à compter de la date de notification de la décision contestée, le Tribunal judiciaire compétent du lieu de situation de l'immeuble ; (3) conformément à la procédure et sous réserve des voies de recours de droit commun, le tribunal confirme, réduit ou augmente le montant de l'indemnité suivant les modalités d'évaluation fixées dans la présente loi et ses textes d'application.

Dans la pratique, les Etats sont favorables à l'application des normes et bonnes pratiques internationales en la matière, et prône la recherche de compromis à l'amiable en cas de griefs ou de litige. A cet effet, les grands projets réalisés dans ces pays se sont arrimés à ces principes et ont mis en place des mécanismes de règlement de plainte. Ceux-ci ont été consultés au cours de l'élaboration de ce document.

2.3. Principes d'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du Projet PSVR

Le projet de parcs solaires à vocation régionale est un projet régional qui se prépare pour s'exécuter dans divers pays de la sous-région Ouest-africaine. Le mécanisme en cours

d'élaboration doit pouvoir s'intégrer à la pratique dans chacun de ces pays. C'est pourquoi a l'élaboration du présent document consacré au Mécanisme de gestion des plaintes pour la série de Projets repose sur un certain nombre de démarches comprenant : la recherche documentaire, l'identification des parties prenantes du projet, l'analyse de la situation endogène dans le système de règlement des plaintes (MGP) et les structures de règlement, les souhaits des parties prenantes de la SdP et la rédaction d'un draft du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour le projet.

2.3.1. Recherche documentaire

La recherche documentaire a consisté à regrouper et à consulter tous les documents sur le projet solaire ainsi que ceux qui sont élaborés sur d'autres projets traitant des questions de gestion des plaintes dans les différents pays concernés, notamment, ceux qui sont susceptibles de fournir des informations fiables sur le sujet. C'est alors que les rapports de cadrage des études d'environnement sur les projets solaires au Burkina et au Mali ont été exploités. Il en est de même de tous les procès-verbaux de consultations et de divers comptes rendus de réunions tenues dans les sites des centres en prélude au rapport de cadrage et aux rapports de bornage dont a réalisation a conduit à faire des consultations avec le public. De l'exploitation de ces documents ; il apparaît la similitude des pratiques sociales dans les pays éligibles au projet PSVR et l'utilité de l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes qui leur soit transposable.

L'analyse des résultats des rencontres a permis de percevoir les aspirations des participants et d'en distinguer la typologie des parties prenantes aux projets solaires au Mali et au Burkina Faso et ailleurs.

En plus des documents précités, les rapports des études d'impacts environnemental et social (EIES), des Plans d'actions de réinstallation (PAR), de cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ; de cadre politique de réinstallation (CPR) des projets, études réalisées dans la plupart des pays de la sous-région ont été exploités.

2.3.2. Caractéristiques des parties prenantes

Les informations recueillies des documents disponibles ont permis de faire l'analyse des participants aux réunions précitées et de leurs interventions ou de leurs préoccupations respectives lors des rencontres. Il en résulte de l'analyse la conclusion d'une grande ressemblance et d'une transposition des parties prenantes d'un pays à un autre.

L'identification des parties prenantes vise à répertorier les différentes catégories d'acteurs impliqués et/ou qui seront affectés par la mise en œuvre de la série de projets solaires à vocation régionale. Elles représentent l'ensemble des personnes et des organisations qui sont en lien avec le projet. Il y a des parties prenantes qui sont directement ou indirectement impactées par le projet ou impliquées dans la mise en œuvre des activités sur le terrain. Certaines encore peuvent exercer une influence à différents niveaux.

2.3.3. Principe d'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes

Le principe fondamental suivi dans l'élaboration consiste à s'inspirer du système traditionnel existant dans le règlement des conflits et des griefs pour imaginer les structures à instituer pour la gestion des plaintes dérivant de la gestion des projets.

Les mécanismes de gestion des plaintes doivent refléter la pratique locale en matière de règlement des plaintes et des griefs. Une attention particulière doit être accordée aux acteurs et aux réseaux impliqués dans le fonctionnement des mécanismes traditionnels, scrupuleusement choisis en fonction du type de litige concerné. Qu'elles soient villageoises, cantonales ou royales, les chefferies dans les pays de la sous-région Ouest-africaine, en tant que structures politiques de premier plan, sont des acteurs centraux de la gestion des conflits au sein de la plupart des différentes communautés.

Des consultations initiales publiques et individuelles tenues au Mali comme au Burkina Faso ont renforcé la considération qu'on garde des autorités locales comme des acteurs clés des mécanismes. Il s'agit du bas en haut de la chefferie traditionnelle, du chef de village, du chef canton ou du chef d'arrondissement, du Maire ou du Préfet, etc. Les expériences endogènes de chaque structure devaient servir dans le processus d'élaboration du MGP.

L'ensemble des informations recueillies tirées des rapports et de comptes rendus ont permis cerner la typologie des préoccupations des populations et des aspects pouvant devenir ou à considérer comme plaintes dans le système de gestion des Plaintes qui pourra guider dans le traitement des plaintes et griefs lors de la réinstallation des personnes affectées.

2.3.4. Engagements pour l'instauration du mécanisme de gestion des plaintes

Le développement du projet PSVR devra se conformer aux engagements suivants dans la conception et la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Participation libre (sans coercition), informée (information pertinente mise à disposition avant ou pendant la consultation), et à l'avance (avant que les décisions correspondantes ne soient prises) ;
- Respect des prescriptions de la législation en matière de consultation et d'information publiques ;
- Respect des standards internationaux notamment la conformité avec les normes du cadre environnemental et social de la Banque ;
- Conception de l'information et de la consultation comme un dialogue entre le promoteur du Projet, les communautés affectées et les autres parties concernées ;
- Inclusion dans le processus de l'ensemble des parties prenantes personnes dans le présent plan, et appliquer les principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations ;
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gérer les plaintes et y répondre de manière rapide, équilibrée, et efficace ;

3. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

3.1. Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable des projets de parcs solaires à vocation régionale (PSVR) dans des pays de l'Afrique de l'Ouest membres de la CEDEAO. Cependant, conformément aux directives de la Banque mondiale, ce document de MGP du programme doit pouvoir déclencher à son tour l'élaboration des divers mécanismes de gestion des plaintes dans les documents de sauvegardes sociales lors de la préparation de chacune des activités à mener dans le cadre du programme.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière transparente, équitable et efficace et résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités du projet. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

Plusieurs appellations désignent le même mécanisme à savoir : le mécanisme ou le système de résolution des plaintes ou de griefs, le mécanisme de traitement de plaintes, de recours et de médiation, le mécanisme de règlements des litiges et des griefs, mécanisme de gestion des plaintes et requêtes, mécanisme de gestion des recours et des plaintes, etc.

La mise en place d'un mécanisme de résolution des griefs dans la gestion d'un projet :

- Illustre la volonté du projet de prendre en compte les préoccupations des communautés, contribuant ainsi à renforcer ses relations avec les parties prenantes ;
- Favorise l'identification et la résolution précoces des préoccupations, et par là-même conduit à une meilleure gestion des impacts opérationnels tout en prévenant de possibles préjudices ;
- Rectifie les erreurs non intentionnelles,
- Réduit la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents affectant la sécurité ou des enjeux réglementaires susceptibles de mener à des retards dans le projet ou des interruptions des travaux ;
- Améliore la conformité aux normes internationales et aux attentes externes
- Assure la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements de l'accord des dons et des politiques qui y sont prévues,
- Facilite l'acquisition d'une culture d'apprentissage grâce à laquelle il est possible d'analyser les tendances et les modèles dans une exigence permanente d'amélioration des performances.
- Crée un environnement confiant, exempt d'abus.

3.2. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif général du mécanisme de gestion des plaintes est de traiter de manière équitable, efficace, transparent, et participatif, les plaintes et doléances dans le cadre de l'exécution des activités en vue de faciliter une bonne mise en œuvre

Les objectifs spécifiques de mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes sont les suivants :

- Mettre en place un cadre institutionnel approprié pour la gestion des plaintes /conflits ;
- Définir les attributions des organes de gestion des plaintes ;
- Décrire le processus de gestion des plaintes et des conflits ;
- Élaborer un mécanisme efficace et participatif de gestion (enregistrement, traitement et résolution) des plaintes qui tienne compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes et préciser des dispositions claires de fonctionnement et de renforcement de capacités des parties prenantes impliquées dans le MGP de la SdP solaires à vocation régionale ;
- Mettre en place un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes.

3.3. Avantages de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les avantages d'un mécanisme de gestion des plaintes comprennent :

- La reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires de projets, notamment, leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations ;
- La responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'ils soutiennent ;
- L'amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet. Ceci signifie par exemple l'identification et la gestion rapide de problèmes ou risques ; la protection du personnel en leur mettant à disposition un processus d'enquête et de réponse ; un dispositif d'apprentissage et d'amélioration continu ainsi que la réputation d'être 'une organisation qui prend le temps d'« écouter».
- Prendre en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du Projet ;
- Créer et de renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans un Projet (Unité de Gestion du Projet, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- Prévenir la fraude et la corruption ;
- Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité des membres des UGP ;

- Faciliter et encourager l'implication de toutes les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.
- Renforcer le partenariat avec les parties prenantes par la promotion de l'équité et de la transparence dans la gestion environnementale des projets ;
- Encourager l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir ;
- Mettre 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 pris dans le cadre des projets de centrales solaires photovoltaïques à vocation régionale de l'EEEOA/WAPP ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes.

3.4. Typologie des parties prenantes

Les parties prenantes du PSVR se composent de :

- parties prenantes affectées par le projet PSVR
- parties prenantes intéressées par le projet PSVR
- institutions parties prenantes

3.4.1. Parties prenantes affectées ou défavorisées par le projet

Cette rubrique comporte les parties (personnes physiques et personnes morales) affectées et les parties défavorisées ou vulnérables du fait de leurs conditions de vie.

Au regard des activités envisagées dans le cadre du présent projet, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet se composent de personnes affectées et de personnes défavorisées. Il s'agit de :

- les personnes ou les collectivités devant subir de pertes de biens ou/et de moyens de subsistance ou sources de revenus, des restriction d'accès des ressources au moment de la mise en œuvre du projet ;
- des travailleurs directs et de travailleurs indirects des entreprises contractantes et sous contractantes. Les travailleurs directs sont les employés du projet (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc.

- des demandeurs d'emploi venant de tous les horizons en quête d'emploi

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Personnes (physiques ou morales) physiquement déplacées ;
- Personnes économiquement déplacées (personnes dont les biens érigés comme hangars et autres structures à usage artisanal ou commercial ou les bâtis sont affectées par le Projet) ;
- Villages voisins du Projet susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Projet et négativement par les impacts environnementaux et sociaux des phases construction et exploitation ;
- Migrants attirés par le projet, dans l'espoir d'obtenir un emploi avant le début de l'exécution des travaux ;
- Populations locales riveraines aux sites des travaux dont le patrimoine culturel pourrait être affecté par le Projet ;
- Personnes des villages avoisinants qui peuvent fournir de la main d'œuvre

Tableau 3: Catégories de personnes affectées

Catégories de parties prenantes affectées	Parties prenantes
Personnes physiquement déplacées	Les propriétaires de structures à usage artisanal et/ou commercial
Personnes dont les moyens de production seront déplacés dans les villages dont une partie des terres/biens fait partie de l'emprise du projet	Les propriétaires de structures commerciales, les propriétaires d'arbres fruitiers ou non fruitiers, les détenteurs de droits sur d'éventuels vestiges archéologiques, etc. Ces différentes catégories sont décrites en détail dans le PAR.
Villages voisins du Projet susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Projet et négativement par les impacts environnementaux et sociaux des phases construction et exploitation	Villages voisins reliés aux localités concernés par le projet
Migrants attirés par le projet, dans l'espoir d'obtenir un emploi avant le début de l'exécution des travaux	Personnes valides ou non provenant des autres régions du pays, notamment jeunes sans emploi attirés par la perspective d'un emploi et/ou d'une formation
Familles dont le patrimoine culturel est affecté par le Projet	Utilisateurs des sites culturels affectés (résidences d'esprits bienfaiteurs et autres identifiés en détail dans l'EIES et le PAR
Personnes des villages avoisinants qui peuvent fournir de la main d'œuvre.	Les personnes valides provenant des autres villages des communes concernées par le projet PSVR

Personnes ou groupes ou vulnérables

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficulté à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Ce sont :

- les femmes et des jeunes sans pièces d'identité et susceptibles d'être exclues du système d'identification unique en raison de leur marginalisation ;
- les personnes vivant avec un handicap/déficiência ainsi que celles vivant avec des maladies dites chroniques
- les personnes du 3^{ème} âge notamment celles vivant en milieu rural ;
- les personnes réfugiées et déplacées internes (Burkina, Faso, Niger, Mali, etc
- les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins majeurs, personnes démunies vivants seules, veuves, les personnes sans domicile fixe ou vivant dans la rue, etc.) ;
- les personnes appartenant à des groupes de minorité « défavorisée » tel que les communautés minoritaires en nombre ou avec un mode de vie spécifique (transhumants), les aspects « genre » notamment les femmes et enfants chefs de ménages,
- les travailleurs sans terre ;
- les personnes œuvrant dans l'informel ;
- les personnes analphabètes ;
- etc.

3.4.2. Parties intéressées par le projet

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Les Ministères en charge de l'énergie des pays concernés par le projet PSVR ;
- Les acteurs de tous les ministères et agences impliqués dans l'exécution du projet à travers les comités de pilotage à savoir les Ministères en charge de la décentralisation, des Ministères de l'Economie et des Finances, des Ministères en charge du travail et des affaires sociales, des Ministères en charge de la santé publique, etc.
- Les sociétés nationales d'électricité des pays éligibles au projet de la sous-région, points focaux ou l'organisme d'exécution du projet PSVR ;
- Les Unités opérationnelles des études et de gestion du projet PSVR dans les pays couverts ;
- Les Unités de Gestion des Projets (UGP) dans les différents pays concernés ;
- Les agences techniques et des services techniques déconcentrés des ministères ciblés y compris, les agents et personnes ressources des collectivités territoriales
- Les autorités coutumières et religieuses, (les chefs traditionnels et les religieux) les ONG/Associations de développement qui vont assurer l'intermédiation sociale, etc. ;
- Les entreprises contractantes et les sous contractants du projet ;
- Les partenaires techniques et financiers du projet ;
- Les points focaux des ministères ayant un rôle dans le suivi et de l'orientation du Projet ;

- Structure en charge de l'expropriation et Services décentralisés ayant un rôle dans les procédures d'expropriation et de compensation, ou dans le suivi environnemental du Projet ;
- Divers organismes étatiques ou paraétatiques jouant un rôle dans la gestion des travailleurs, la protection sociale (assurance maladie, retraite) ;
- Les syndicats et chambres de commerce et d'industrie, aux niveaux central et local ;
- Les organismes de gestion des forêts classées et autres aires protégées ;
- Les ONG dont l'aire d'intérêt est environnementale et/ou sociale ;
- Les organes de presse

Tableau 4: Institutions parties prenantes

Ministères en charge de l'Energie des pays concernés par le PSVR	Ministères de tutelle du projet PSVR. Il peut intervenir dans la gestion du projet
Ministères en charge de l'environnement des pays membres de la CEDEAO éligibles au projet PSVR	Rôle de supervision environnementale et sociale, contrôle la bonne exécution du plan environnemental et social issu de l'EIES
Ministères de l'Economie et des Finances (MEF) des pays membres de la CEDEAO éligibles au projet PSVR	Participe activement à l'indemnisation correcte des PAPs par la libération des ressources financières
Ministères de l'Agriculture des pays membres de la CEDEAO éligibles au projet PSVR	Intervient dans l'évaluation des coûts précis d'indemnisation des cultures.
Ministères de la Justice des pays membres de la CEDEAO éligibles au projet PSVR	Peut intervenir dans la procédure de réinstallation/indemnisation en cas de plainte
Ministères de la Santé et du travail des pays membres de la CEDEAO éligibles au projet PSVR	Intervient dans le traitement et/ou le suivi des cas d'épidémies et des activités de sensibilisation contre les IST et le VIH/SIDA
Les collectivités décentralisées / L'administration territoriale abritant le projet PSVR	Participeront à l'identification des réalisations connexes et au suivi du PGES et du PAR / Appui à la résolution de problèmes dans leurs ressorts territoriaux
Structures locales (régionale, préfectorale etc.) du suivi environnemental)	Chargé du suivi de la mise en œuvre du PGES
Entreprises adjudicataires des travaux	Entreprise chargée des travaux d'aménagement de la route et par conséquent de la mise en œuvre de plusieurs mesures du PGES

Bureau d'études en charge du contrôle et de la supervision	Intervient dans la mise en œuvre du PGES et du PAR
Postes de santé des centres urbains concernés par le projet PSVR	Vont intervenir pour le dépistage et la prise en charge pour les IST, du VIH/SIDA, paludisme Ebola et Coronavirus. Leurs capacités sont à renforcer
Représentants traditionnels	Vont intervenir dans les procédures de déplacements de sites sacrés affectés par le projet/ Peuvent intervenir dans le règlement à l'amiable de conflits
Les leaders religieux (imams et prêtres)	Peuvent intervenir dans l'information et la sensibilisation des populations dans les lieux de culte
Les Organisations de la Société Civile (Comité régional, préfectoral, Cantonal de Développement), Comité Villageois de Développement, Comité de Développement de Quartier) et toutes ONGs intéressées dans les centres urbains	Elles peuvent intervenir dans les activités de sensibilisation en direction des jeunes sur des thématiques comme les IST/SIDA, Fièvre EBOLA, Coronavirus COVID-19, la planification familiale, les mutilations génitales féminines, Ebola et le paludisme, la sécurité routière et de la protection de l'environnement. Aussi, les reboisements pourraient être mis en œuvre par des ONG locales.
Les organes de presse (les radios de proximité)	Interviennent dans la diffusion d'informations sur le projet, la sensibilisation des populations en matière sanitaire, de sécurité routière et de protection de l'environnement
Les crieurs publics	Chargés d'informer les habitants dans les marchés, carrefours, etc.

3.5. Causes des conflits pressenties en lien avec les projets PSVR

En vue de l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes, il s'avère nécessaire de comprendre la logique des communautés en matière de gestion des conflits et des plaintes dans les pays et dans les zones des projets. Cette logique en cohérence avec la culture locale devrait constituer le soubassement des mécanismes élaborés rendant ces derniers plus acceptés et mieux portés par les populations concernées.

L'identification des causes et acteurs des conflits (types et causes) existants, ainsi que celles pressenties en lien avec le projet, a permis d'une part d'envisager des actions préventives, d'autre part de faire une typologie des plaintes potentielles.

Les retours d'expériences de certains projets ainsi que les données de terrain recueillis dans les villages de la zone du projet sur les dynamiques de conflits ont permis d'identifier les causes de conflits pressenties en lien avec le projet ; celles-ci sont cependant non exhaustives. Des pistes de solutions sont proposées dans la plupart des cas, pour les prévenir, ou pour mieux traiter les plaintes qui pourraient en découler. Comme causes pressenties on notera les insatisfactions liées: (i) au processus de bornage et de recensement des biens et personnes affectés, (ii) à la destruction ou à la profanation de lieux sacrés, (iii) à la phase de transition, (iv) à la restauration des moyens d'existence et à la réinstallation, (v) à la faible prise en compte des personnes vulnérables, (vi) aux terres de remplacement, (vii) à la restauration des moyens d'existence des travailleurs, (viii) aux actions de développement local, (ix) aux actions de santé, (x) à la gestion des afflux sociaux, (xi) au recrutement local.

D'autres facteurs sources de conflits et de plaintes pourraient apparaître au cours des différentes phases de la mise en œuvre du projet et porté notamment sur :

- La contestation de la planification générale des différentes zones en dehors du lac de barrage (cas de la zone de la base vie des cadres par exemple);
- L'Etude d'impact environnemental : Contestation de l'évaluation des impacts, notamment concernant les nuisances liées à la construction (poussière, bruit, trafic) de la part de riverains immédiats des travaux ;

3.5.1. Processus de bornage et de recensement des biens et personnes affectés,

▪ ***Insatisfaction liée aux évaluations dans le cadre du recensement***

La zone d'intervention du projet a connu le passage de plusieurs projets structurants ayant fait l'objet d'expropriation pour cause d'utilité publique. Il se dégage des entretiens avec les autorités traditionnelles et les populations lors des approches des parties prenantes, que ces expériences ont négativement affecté les populations et suscitent chez elles méfiance et craintes quant au déroulement du processus pour le projet solaire. Des situations conflictuelles et des plaintes pourront facilement naître des interprétations (par analogie ou par assimilation) des populations, quant aux actions du projet. Ces expériences permettent d'anticiper les conflits potentiels causés par les limites imprécises des terrains et l'évaluation des mises en valeur.

▪ ***Limites imprécises des terrains***

Dans les villages de la zone du projet, les limites des propriétés foncières ne sont pas toutes matérialisées par un bornage des services du cadastre ou par la communauté. Certains propriétaires possèdent des terres en jachère ou des terres de réserve qui peuvent faire l'objet de contestation. Si le bornage inclut ces terres dans la zone, les problèmes fonciers vont se poser d'une part avec le propriétaire sur l'identification des limites réelles de sa parcelle, et

d'autre part entre les parties en conflits qui vont revendiquer réciproquement la portion de terre affectée.

- ***Contestations au cours du processus d'indemnisation et de réinstallation : Identification et Evaluation des biens et des mises en valeur***
 - Mises en valeur agricoles : le mode d'évaluation (comptage des plants, taux d'occupation des cultures, évaluation de la superficie, évaluation des coûts des plants/cultures, etc.) peut être contesté par le propriétaire.
 - Evaluation des immobilisations : au cours de l'évaluation des biens immobiliers, la catégorisation du bâti peut être contestée par le propriétaire ; il en va de même de l'évaluation du coût du mètre carré bâti.
 - Absence du propriétaire pendant le recensement : il peut arriver que le propriétaire soit absent au moment des recensements pour des motifs divers en raison d'une diffusion insuffisante de l'information, ou du passage de la CCE et du consultant PAR dans les villages alors que le propriétaire se trouve hors du village.
 - Conflit sur la propriété d'un bien : (deux personnes affectées ou plus, déclarent être propriétaire d'un même bien), les questions de successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur la propriété, ou sur les parts de propriété, d'un bien donné.

3.5.2. Destruction ou profanation de lieux sacrés

Dans l'EIES, il est fait état de sites sacrés dans les villages de la zone du projet et à proximité, sites où se dérouleraient des pratiques culturelles (culte des ancêtres, pratiques magiques ou sorcellerie)⁵. Certains de ces sites pourraient être touchés tandis que d'autres, comme des tombes familiales, pourraient être déplacées. Les personnes affectées ici peuvent éprouver un sentiment de peur, qui découlerait de la crainte des punitions ou des malédictions déclenchées par la colère des ancêtres pour trouble de repos des défunts. Par ailleurs, un déplacement ou la destruction de ces lieux sacrés créerait chez la personne ou les communautés concernées une impression de déracinement et de pertes de repères, source de frustrations et de tensions.

Bien qu'il soit prévu des actions pour le déplacement symbolique et/ou physique avant le début de la construction (cérémonies et rites réalisés par les communautés impliquées), des cas de mécontentements ou de frustrations peuvent subsister et engendrer des réclamations et des plaintes de la part des populations/individus concernés.

3.5.3. Phase de transition (alimentation/ nutrition, etc.)

Pendant la phase de transition, le projet met à la disposition des PAPs les appuis nécessaires pour leur permettre de subsister jusqu'à la restauration totale de leurs moyens d'existence. Si ces appuis sont insuffisants (évaluations approximatives des besoins réels et du niveau de

revenu des PAPs...), mal coordonnés (fréquences et retards dans le dispatching) ou inappropriés (non adaptés aux besoins réels des PAPs), nombre de plaintes peuvent en découler au cours de cette phase de transition.

3.5.4. Restauration des moyens d'existence et réinstallation

Le projet a prévu des mesures pour assurer un accompagnement adéquat à la restauration des moyens d'existence. Toutefois, des insatisfactions pourront découler des différences de perception et d'évaluation des populations vis-à-vis des actions entreprises par le projet à cet effet, notamment en provenance :

- ☒ Des populations affectées par le projet (PAPs) : certaines PAPs peuvent s'estimer lésées au cours de l'identification et l'enregistrement des personnes affectées par les pertes d'activités (sablères pêches, agricultures...) et dans les appuis dont ils devraient bénéficier dans le cadre de la restauration de leurs moyens d'existence ;
- ☒ Des personnes déplacées et réinstallées : certaines d'entre elles pourront manifester une insatisfaction quant aux caractéristiques qu'offre le milieu d'accueil en comparaison avec le milieu de départ (proximité du site avec les services sociaux de base...).

3.5.5. Faible prise en compte des personnes vulnérables

s personnes vulnérables sont catégorisées dans le PEPP. Si elles ne sont suffisamment prises en compte dans les processus de recensement, indemnisation/compensation et restauration des moyens d'existence, des plaintes peuvent en découler.

- ***Dimension genre***

Dans la zone du projet, la terre dans les ménages appartient culturellement aux hommes, qui mettent à la disposition des femmes des parcelles pour les cultures. Si ladite parcelle se trouve dans la zone de

DUP, les normes SFI prévoient des indemnisations, des compensations et des appuis à la restauration des moyens d'existence aux propriétaires et aux exploitants. A ce titre, la femme devrait avoir droit à une indemnisation pour les cultures, à une autre terre en compensation et à des appuis pour la restauration de ses moyens d'existence. Des mécontentements pourraient être observés de la part des hommes qui estimeraient illégitime l'extension de tels droits fonciers aux femmes.

Le statut matrimonial de certaines femmes s'avère parfois être un handicap pour elles, le concubinage étant une pratique assumée par bon nombre de couples dans la zone du projet. Pour les couples vivant sous ce statut, les biens sont souvent le fruit d'un effort conjoint et le droit de copropriété de la femme sur ces biens (biens immobiliers en particulier) n'est pas reconnu. Dans le cadre de ce projet, les couples ayant ce statut peuvent se trouver dans la zone de DUP et au cours du processus d'indemnisation et de compensation, les droits de la femme peuvent ne pas être pris en compte pour ce qui relève des biens du couple recensés.

- ***Enfants nés hors mariage***

Certaines familles ont des enfants nés hors mariage (fils ou petit fils–enfants de la fille célibataire) reconnus par leur père ; il arrive très souvent que ce dernier mette à leur

disposition des terres, voire des biens pour une exploitation immédiate ou future (terre de réserve). Lorsque le père ou le grand-père décède, ces enfants sont souvent écartés du partage de l'héritage. Les droits de propriété sur les terres ou tout autre bien obtenus du défunt père peuvent leur être retirés par les fils dits « légitimes » et les aînés. Des frustrations et des tensions découlent souvent de ces situations et débouchent parfois sur de violents conflits intrafamiliaux. Des terres ou des biens faisant l'objet d'un tel litige peuvent se retrouver dans la zone DUP. Le processus d'indemnisation et de compensation pourrait être un élément amplificateur de ces tensions ou réveiller ces querelles familiales.

- ***Veuves***

Dans certaines zones la femme, mariée ou pas, n'a pas droit à la propriété ou à l'héritage foncier, comme évoqué plus haut. La veuve sans enfant se voit très souvent confisquer les terres ou d'autres biens de son défunt mari par les beaux frères ou les membres de la belle famille.

Quand elle a des enfants, une portion de terre peut lui être accordée pour les nourrir, mais elle ne peut disposer de cette parcelle à sa guise. Dans la zone DUP, certaines terres et/ou biens immobiliers peuvent être des propriétés appartenant à des veuves mais qu'elles n'ont pas le droit d'aliéner. Si ces situations ne sont pas identifiées en amont par le projet, les veuves peuvent perdre leurs droits au cours du processus d'indemnisation.

- ***Autres catégories de personnes vulnérables***

Les autres catégories de personnes vulnérables sont les : foyers à chef monoparental, personnes âgées isolées, personnes souffrant d'un handicap physique, Personnes Vivant avec le VIH/Sida (PVVS), etc. Ces catégories sociales sont parfois sujettes à discriminations, leurs droits sont souvent bafoués (confiscation des biens par un tiers, empiètement sur les terres,) en raison de leur vulnérabilité physique, sociale ou psychologique.

3.5.6. Terres de remplacement

Conformément aux bonnes pratiques internationales, le projet privilégiera les compensations en nature ou compensation terre contre terre pour les Personnes affectées par les pertes de terre. Dans cette perspective, les terres de remplacement seront identifiées en concertation avec les communautés hôtes et les PAPs. Cependant de par la perception des enjeux que les populations ont du projet, un refus de cession « des terres libres d'accès » peut être émis par les communautés hôtes ; de même qu'une forte spéculation foncière sur les terres sollicitées. Par ailleurs les tensions peuvent naître de la non acceptation des populations et familles hôtes, et de la non adaptation des PAPs au nouveau milieu. Les interrelations et interactions entre les communautés hôtes et les PAPs peuvent aussi engendrer de conflits, et faire l'objet des plaintes.

3.5.7. Actions de développement local

- ***Actions de développement local en rive droite***

Les consultations publiques ainsi que les rencontres de prise de contact effectuées avec les autorités administratives et les responsables des services déconcentrés de l'Etat dénotent un sentiment marqué de frustrations largement partagé. Aucune infrastructure du projet sur leur territoire, les populations se sentent lésées et mises à l'écart de retombées positives du projet. Ces perceptions que les populations ont du projet, ainsi que les effets qui en découlent peuvent déboucher sur des réactions de rejet vis-à-vis du projet et susciter des plaintes chez ces populations, celles-ci jugeant insuffisants les actions de développement local réalisées dans leur localité.

3.5.8. Gestion des afflux sociaux

La mise en œuvre des parcs solaires à vocation régionale est perçue comme une immense opportunité pour des populations en quête d'emploi et pour diverses activités économiques. L'EIES a identifié et analysé les impacts négatifs de ces afflux sociaux et présenté des mesures pour les gérer.

Pour approfondir la compréhension de ce phénomène, les études d'impact environnemental et social vont être menées pour en anticiper les conséquences tant au niveau des populations locales que sur le projet. Certains effets pourraient perturber la quiétude des populations et susciter des plaintes au regard des situations suivantes :

- La déstabilisation des foyers : situation adultérine avec les possibilités de trouble voire de séparation dans les ménages ;
- Le développement de la prostitution avec la dépravation des mœurs et des interdits ;
- Le développement des facteurs favorables à la transmission des MST et du VIH/SIDA
- Le développement de la délinquance et de l'insécurité ;
- La pression sur les ressources foncières et naturelles : en raison de l'occupation des terrains par les immigrants, la compétition accrue pour l'exploitation des ressources naturelles locales par la chasse, le braconnage et la pêche ou encore la collecte du bois de chauffe ;
- Le développement de grossesses précoces et de la délinquance juvénile dans la zone ;
- L'amplification de comportements déplacés des immigrants vis-à-vis des patriarches, des chefs de familles, des chefs de village et de la population.

3.5.9. Recrutement local (main d'œuvre et petites entreprises)

L'emploi des jeunes dans le cadre de la construction des ouvrages est l'une des attentes fortes et communes à la majorité des communautés concernées. Le projet envisage une série d'actions pour favoriser l'embauche des jeunes des villages affectés directement et indirectement. Cependant, tel que mentionné dans l'EIES, le projet à la pointe de la construction des ouvrages, emploiera plusieurs centaines de travailleurs, ce qui ne répondra que partiellement à la forte attente en termes d'emploi, étant donné que la zone d'intervention du projet avec une population et une jeunesse globalement désœuvrée.

Dans les villages, les chefs de villages s'attendent à être fortement impliqués dans le processus de recrutement. Ceci viendrait renforcer leur positionnement et leur influence dans leurs villages respectifs et faire oublier les expériences malheureuses précédentes. Bien

évidemment, certains jeunes ou adultes, pour une raison ou pour une autre, ne seront pas recrutés, et pourront nourrir des sentiments d'injustice générateurs de plaintes.

3.5.10. La méconnaissance des politiques d'aménagement et des mesures d'atténuation des impacts

Dans de grands aménagements tels que celui-ci, de nombreux plaintes et litiges résultent d'incompréhensions ou de la méconnaissance des politiques d'aménagement, d'atténuation des impacts, et du processus d'indemnisation et de réinstallation du projet, ou de conflits de voisinage parfois sans rapport avec le projet, mais qui peuvent souvent être résolus par l'arbitrage, en utilisant des règles de médiation issues de la tradition.

Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus :

- par des explications supplémentaires (par exemple, expliquer en détail comment le Projet a évalué les impacts environnementaux et prévu les mesures d'atténuation ou comment calculé l'indemnité du plaignant et lui montrer que les mêmes règles s'appliquent à tous),
- par l'arbitrage, en faisant appel à des anciens ou à des personnes respectées dans la communauté tout en lui étant extérieure.

3.5.11. Autres types de plaintes : La recrudescence de comportements déviants de harcèlement sexuel, de violences sexistes, d'exploitation et d'abus sexuel

Les projets de grande envergure engendrent toujours de nombreux sociaux dans le sens même qu'ils attirent du monde de par tout partout à la quête d'emploi, du travail pour un mieux vivre. En effet, dans les activités de préparation, d'exécution et d'exploitation du projet de parcs solaires à vocation régionale en cours dans les pays de l'Afrique de l'Ouest, l'ensemble du personnel des entreprises, des opérateurs, du promoteur ou même membres des communautés locales pourraient être amenés à développer des comportements déviants à savoir : les violences sexuelles, les viols, l'exploitation sexuelle, le harcèlement et l'abus sexuel. Il s'agit de comportements qui mettent en mal les engagements internationaux en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels.

Pour honorer lesdits engagements au niveau de la prévention et de la réaction à adopter face à toute forme de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels des participants au programme, le programme doit, au minimum, assurer que tout le personnel développe une certaine conscience de base sur la gravité du problème.

C'est dans ce sens que pour prévenir la multiplication des allégations d'exploitation et d'abus sexuel sur le projet, et selon les exigences de la Banque mondiale, importe que l'EEEOA s'engage à créer un mécanisme qui soit aussi efficace que possible pour lutter de manière proactive contre l'exploitation et les abus sexuels. En effet, pour traiter les signalements d'exploitation et d'abus sexuels (SEA) commis par des travailleurs, un système de gestion de plaintes doit être établi en s'appuyant sur les contributions des communautés, pour optimiser sa sécurité et son efficacité.

Compte tenu de la complexité, de la confidentialité et de l'interprétation judiciaire de ce type de plaintes, le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) en cours d'élaboration ne peut pas

servir de moyen pour leur traitement. Il servira, tout de même, de cadre pour recevoir les plaintes, à identifier les structures ou organismes spécialisés qui seront sollicités à recevoir les plaintes pour traitement ou de leur renvoi aux instances judiciaires.

3.6. Systèmes coutumiers de gestion des conflits

Pour la gestion de leurs conflits, les populations locales font appel - selon les cas – à une tierce personne, au chef de la grande famille (clan), au chef de village, à des dignitaires influents du village, aux autorités administratives, au tribunal coutumier et au tribunal de droit civil. Mais, tout le système est conçu pour gérer les conflits à l'amiable par voie de conciliation et éviter autant que faire se peut le recours au tribunal de droit moderne. Il est mis en place une collaboration formelle entre les autorités traditionnelles et les autorités administratives, pour non seulement réduire les plaintes mais aussi et surtout rester dans la dynamique de conciliation qui respecte la trajectoire reconnue. La trajectoire de recours empruntée n'est pas systématiquement la même, mais d'une manière générale, en cas de litiges, les populations utilisent des négociations ciblées, des médiations, des palabres traditionnelles ou de la conciliation.

▪ **Négociations ciblées**

Dans certaines, il s'agit d'un arrangement à l'amiable par l'intermédiaire d'un tiers. Celui-ci viendra écouter, discuter et tenter de faire entendre raison aux protagonistes. Cette personne peut être un membre de la famille ou un ami ayant une certaine aura auprès des deux personnes pour influencer sur leur décision. Elle va chercher à trancher le problème sur le fond en essayant de décoder les besoins et intérêts individuels et communs, plutôt que de chercher directement des solutions par le troc ou des concessions. Si les termes de l'arrangement satisfont aux deux parties, chacune d'elle prend la résolution de les respecter et le conflit s'arrête parfois autour d'un repas ou d'un verre offert par les deux parties ou l'une d'elles.

• **Médiation**

Si le grief persiste, les protagonistes se réfèrent au conseil de famille présidé par le chef de famille (assisté par les patriarches) en tant qu'instance de médiation, principalement pour les conflits intraclaniques ou familles : les questions de succession, d'héritage et de partage de biens, les questions foncières, etc. La plainte exprimée oralement sera portée à l'attention du chef de famille. Celui-ci convoquera les deux parties pour les écouter, tentera une première conciliation, en cas d'échec, puis réunira un conseil de famille. Notons que les parties sont tenues d'offrir à boire et à manger à toute l'assistance. Très souvent, le problème est résolu à ce stade. Si tel n'est pas le cas, c'est au chef de famille ou au plaignant de porter la plainte non résolue auprès du chef de village. Précisons ici que lorsque le plaignant outrepassa le chef de famille et dépose sa plainte directement auprès du chef de village, ce dernier la renvoie souvent au niveau du cercle familial pour respecter et légitimer cette instance, ménager et responsabiliser les chefs de famille. Mais ce renvoi n'est pas systématique, il dépend de la nature du conflit, de l'importance des grandes familles considérées dans l'organisation sociale du village, ainsi que du plaignant en tant qu'acteur social.

- **Palabres traditionnelles**

En tant qu'auxiliaire de l'administration, une des attributions spécifiques du chef de village est « de concourir, sous la direction des autorités administratives, au maintien de la paix et de l'ordre public ». A cet effet, il doit, conformément à la coutume, procéder à des conciliations ou arbitrages entre ses administrés. Les populations de la zone du projet sont assez édifiées sur ce rôle et en général, elles portent leur griefs et plaintes auprès du chef de village.

3.7. Les acteurs traditionnels de gestion des conflits

Les figures charismatiques.

Au sein des sociétés ouest-africaines, il convient de distinguer deux types de figures charismatiques dont la légitimité repose de manière revendiquée sur l'invocation de la tradition :

- La chefferie traditionnelle.

D'un point de vue historique, le village représente l'unité territoriale de base dans la région ouest-africaine. Chaque village est dirigé par un chef. Selon la tradition, la chefferie se transmet de père en fils et le chef est issu d'une génération de guerriers à l'origine de la fondation du village. La notion de lignage est fondamentale dans la désignation de ceux qui exercent traditionnellement le pouvoir politique et économique au sein des villages. Dans un certain nombre de pays ouest-africains francophones, le rôle historiquement dominant du chef de village a été perpétué par la reconnaissance légale de ces autorités traditionnelles : c'est ainsi que dans des pays comme le Mali ou le Niger, le village est aujourd'hui une subdivision administrative de la commune, administrée par un « chef de village », lui-même assisté par un « conseil de village ». Le chef à la tête de cette entité territoriale est accompagné dans cette tâche par un collège de notables (cinq à douze selon les villages) choisis au sein des grandes familles, des secteurs, des blocs ; ou des communautés qui constituent le village. Dans les villages organisés en blocs, en secteurs, ou en communautés, le chef de village responsabilise les chefs de ces subdivisions villageoises pour la gestion des plaintes. Seules les plaintes non résolues ou les conflits entre ces entités sont soumis à son attention.

En réalité, aucune portion du territoire n'est en dehors du maillage du pouvoir traditionnel.

Ces chefs traditionnels détiennent fréquemment une connaissance particulièrement fine des normes et des valeurs significatives aux yeux des communautés sur lesquelles ils exercent un magistère, tout comme des espaces géographiques (topographie, voies d'échange et de communication ancestrales) et des espaces humains leur témoignant allégeance (relations sociales au sein de la communauté ainsi qu'avec les autres groupes communautaires; hiérarchies sociales et économiques) : ils peuvent à ce titre être mobilisés dans les processus de réconciliation ou de médiation afin de résoudre les différends d'ordre intracommunautaire ou intercommunautaire, ou les conflits de

proximité.

La chefferie traditionnelle notamment les chefs de quartiers qui reçoivent toute plainte venant de la population : ces chefs sont accompagnés par les notables et les présidents de comité de développement de quartier ou du village CDQ ou CDV ou de tout autre mouvement de développement quand la plainte est liée au développement du quartier.

Très souvent les plaintes ont résolues au bout d'une semaine en séance de résolution des plaintes en présence du plaignant et de l'accusé. Si la plainte n'est pas résolue, elle est transmise au chef canton pour être taitée dans les mêmes délais. C'est le système endogène de résolution des plaintes au niveau local. Dans la résolution des plaintes au niveau local, les chefs traditionnels garants des Us et Coutumes ont une mission régaliennne de conciliation et de réconciliation entre le plaignant et l'accusé. La justice traditionnelle est d'abord et avant tout dans la logique de la justice à l'amiable pour semer la paix entre ces deux sujets que la cour royale considère comme ses enfants. « On ne juge pas ses enfants en conflits, on les réconcilis pour une bonne harmonie dans la famille » nous a dit un chef traditionnel.

Dans la plupart des pays éligibles au projet de parc solaire de l'EEEOA, l'autorité des chefs coutumiers est incontournable et indiscutable. Aucune action de l'administration ne peut porter si elle n'est pas négociée avec ces chefs, en qui les populations ont vraiment confiance et qui s'y réfèrent systématiquement en premier recours. Pour tous les confits, il vaut mieux laisser le chef de village les régler. »

Les autorités coutumières représentatives des chefferies peuvent être classées en trois catégories, correspondant chacune à un niveau hiérarchique de gestion des confits ou litiges :

- **La chefferie et la notabilité villageoise** se trouve au premier niveau se trouve. Le chef de village, issu du lignage détenant le pouvoir politique, trône au-dessus d'un conseil composé des chefs des autres lignages du village. La chefferie villageoise constitue l'autorité politique première en charge de la gestion des litiges et confits opposant les personnes au sein de l'espace villageois. Les situations conflictuelles oscillent entre les situations les plus ordinaires (confits conjugaux, vol, adultère, etc.) et les situations les plus sérieuses, considérées comme à risque pour la cohésion communautaire (litiges intracommunautaires ou intercommunautaires autour des ressources économiques).
- **La chefferie de canton** se trouve ensuite au deuxième niveau. Elle est l'autorité politique qui fédère plusieurs villages dont les membres se reconnaissent comme appartenant à une même communauté. Bien que les chefs de villages aient une autonomie politique dans la gestion de leur village, ils interagissent en bonne intelligence avec le chef de canton situé à un niveau supérieur. Cette complémentarité entre les notabilités villageoises et celle du canton est à l'œuvre particulièrement dans le domaine de la gestion des confits et litiges.

- **Le tribunal au niveau du royaume.** C'est un modèle de complémentarité est également la règle entre le tribunal cantonal et le tribunal situé à l'échelon supérieur, à savoir le tribunal du royaume. En Côte d'Ivoire, les royautés restent très actives dans le règlement de conflits jugés suffisamment importants pour le maintien de la stabilité politique.

Ces conflits sont en général ceux n'ayant pu trouver de solutions au sein des cantons : conflits de succession au sein des familles régnantes au niveau des villages ; conflits autour des ressources économiques (foncier entre agriculteurs, entre agriculteurs et éleveurs, etc.), conflits entre tribus ou entre communautés. Le « tribunal cantonal », adossé à la légitimité coutumière du chef de canton, possède de larges pouvoirs judiciaires. Ce tribunal intervient dans la gestion des conflits et litiges inter-villages d'une part et fonctionne d'autre part comme un tribunal de recours. Lorsque dans un village, l'une des parties en conflit n'est pas d'accord avec le jugement rendu par le tribunal du village, elle peut faire appel auprès du tribunal de canton.

Référents sociaux dans les communautés bénéficiaires

En général, dans les pays éligibles au projet PSVR, les référents sociaux sont essentiellement marqués par les règles de la tradition, des divinités, rites et de la morale c'est-à-dire le savoir-vivre dans une société notamment africaine. Les sociétés traditionnelles jusqu'à nos jours, conservent des valeurs, des interdits et des tabous dont les origines remontent aux aïeux. Ces éléments sont le soubassement de socle sociétal sur lequel se fonde le vivre ensemble. Ces tabous sont pour certains des cas des reconnaissance d'un acte salvateur à l'égard des aïeux représenté par un arbre, un animal ou un objet et pour d'autres une exigence des divinités implantées dans la localité.

En conséquence, la sensibilisation régulière du personnel ouvrier sur les valeurs et les règles traditionnelles qui régissent la société dans laquelle se déroulent les activités du projet pourra permettre de d'éviter cet effet néfaste induits par les projets.

Ces mécanismes locaux sont caractérisés par :

- L'oralité. La puissance de la parole est en effet centrale dans ces mécanismes qui reposent sur des conventions orales ou tacites ;
- La dimension rituelle. Les rituels publics revêtent une importance fondamentale. L'activation des mécanismes traditionnels est en effet fréquemment accompagnée d'une gestuelle ritualisée (musique, chant ou danses) qui accompagnent ou ponctuent les discours et dont il convient de souligner l'importance symbolique et sémiologique ;
- La référence à l'histoire et aux mythes fondateurs des communautés -
- Le souci primordial de sauvegarder la cohésion sociale.
- La sacralité et l'imbrication du spirituel et du temporel, qui se matérialisent par la prévalence des croyances magico-religieuses et de pratiques occultes et ésotériques
- L'importance de la dimension spatio-temporelle. Les procédures de négociation

respectent des rites et des règles tacites.

Les mécanismes traditionnels ouest-africains de gestion des conflits considérés dans cette étude sont mobilisés afin de faire face, entre autres, aux cinq types de conflits suivants :

- Les conflits de proximité
- Les conflits de leaderships ayant trait à la légitimité politique au niveau local
- Les conflits fonciers
- Les conflits intracommunautaires impliquant des lignages (tels les conflits au sein d'un même lignage,
- Les conflits intercommunautaires qui opposent violemment les identités des différents groupes ethniques ou religieux coexistant sur un territoire donné.

Les limites des mécanismes traditionnels

Les mécanismes traditionnels de gestion des plaintes sont le plus souvent activés afin de prévenir ou de résoudre des conflits d'ordre mineur. La performance actuelle de ces instruments de gestion des conflits ne peut se mesurer qu'au niveau micro (victimes et agresseurs à titre individuel) ou intermédiaire (clans, communautés). Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits ne sont pas épargnés par l'instrumentalisation et les manœuvres politiques. Les élites politiques utilisent aussi volontiers que fréquemment les registres de ladite « tradition » pour se légitimer

3.8. Mécanismes actuels de résolution des plaintes au niveau local

Dans la plupart des pays d'EEEOA, l'Etat centralisé a instauré un régime d'administration directe qui s'appuyait sur des chefferies traditionnelles soumises. L'objectif principal était de contrôler à moindre coût les populations locales, notamment pour la production de cultures commerciales importées en métropole. Les pouvoirs locaux étaient alors soit cassés lorsqu'ils étaient hostiles, soit utilisés lorsqu'ils étaient contrôlables et qu'ils permettaient de satisfaire les objectifs du pouvoir central.

Les pays d'Afrique de l'Ouest ont généralement créé trois niveaux de collectivités territoriales, le plus souvent appelées « région », « département » (mais « Cercle » au Mali) et « commune » (mais « communauté rurale » en milieu rural au Sénégal). Ces collectivités territoriales, dotées d'une autonomie morale et financière, sont dirigées par une assemblée délibérante élue au suffrage universel.

Certains pays, comme le Bénin et la Guinée-Conakry, ont opté pour une simple transformation en collectivités territoriales d'anciennes circonscriptions administratives. Ainsi la plus petite unité territoriale est le village à la tête de laquelle on a un chef de village élu ou coopté selon la tradition avec un cortège de conseillers élus. Après le village, il y a ensuite le canton ou l'Arrondissement ou la commune dans certains cas. Un ensemble de cantons ou d'arrondissements forme la Préfecture comme au Togo, au Burkina Faso ou la Commune comme au Bénin.

Dans le contexte de la décentralisation de l'administration territoriale chacune de ces entités ont un conseil constitué d'élus pour suppléer. Dès que les chefs de village ou de quartier qui reçoivent toute plainte venant de la population : ces chefs font appel à leurs conseillers élus. L'accompagnement des notables et des présidents de CDQ/CDV ou de présidents d'ONGs est souvent productif quand la plainte est liée au développement du quartier. Très souvent les plaintes sont résolues au bout d'une semaine en séance de résolution des plaintes en présence du plaignant et de l'accusé.

Si la plainte n'est pas résolue, elle est transmise au chef canton, l'équivalent des chefs d'arrondissement ou des Maires de communes selon les cas pour être traitée dans les mêmes délais. C'est le système endogène de résolution des plaintes au niveau local. Dans la résolution des plaintes au niveau local, les chefs traditionnels garants des Us et Coutumes ont une mission régaliennne de conciliation et de réconciliation entre le plaignant et l'accusé. La justice traditionnelle est d'abord et avant tout dans la logique de la justice à l'amiable pour semer la paix entre ces deux sujets que la cour royale considère comme ses enfants. « On ne juge pas ses enfants en conflits, on les réconcilie pour une bonne harmonie dans la famille » nous a dit un chef traditionnel.

Le trait caractéristique majeur de ces mécanismes endogènes de résolution des conflits est la recherche de la voie de règlement à l'amiable.

Tableau 5: Analyse des forces et faiblesses dans la gestion des plaintes

Structure	Forces	Faiblesses	Recommandations
Chefferie traditionnelle de village/quartier, de Canton/CDQ	<ul style="list-style-type: none"> • Forts liens directs avec la base (pouvoir spirituel, pouvoir magique) etc.) • Fortes capacités de conciliation et de réconciliation 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte d'influence face à la justice moderne ; • Capacités limitées de documentation de la gestion des plaintes et de faire respecter les décisions (l'oralité) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et sensibiliser les populations sur l'importance du respect de la gestion locale des plaintes ; • Renforcer les capacités des acteurs locaux à la gestion des plaintes (pas de moyens de coercition)
Communes /Mairies/ Préfets/ Bureau du Citoyen	<ul style="list-style-type: none"> • Disposent de force de police pour faire respecter les décisions ; • Capacités acceptables de documentation sur la gestion des plaintes (existence d'archives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques de résolution des plaintes plus contraignantes, • Capacités limitées de gestion efficace des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des capacités à la gestion efficace des plaintes

3.9. Catégorisation des plaintes

L'expérience acquise sur les gros projets permet d'identifier les différentes plaintes potentielles et de les classer par catégories. Ces plaintes se rapportent directement aux

engagements pris (les critères d'éligibilité des bénéficiaires, les responsabilités des parties prenantes, les activités du projet, les zones d'intervention, et autres sujets d'intérêt, etc.). On y distingue des catégories de plaintes non liées aux aspects violences sexistes, exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (EAS/HS) et des catégories de plaintes liées aux aspects précités.

Le tableau ci-après présente les différentes catégories de plaintes sources et les mobiles de plaintes).

Tableau 6: Catégorisation des plaintes « non-SEA / SH »

Catégories de plaintes	Descriptions et manifestations
<p>Catégorie 1 : Gouvernance La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biens dans les marchés publics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rétention d'information ; - défaut de communication, - désinformation ; - faible/ non implication des acteurs sectoriels ; - non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires ; - absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet ; - non-respect des clauses des conventions locales et des conventions dans la mise en œuvre du PAR ; - non-respect des cahiers de charges ; - mauvaise gestion des ressources, détournement ; - non-respect des manuels de procédures et d'exécution du projet ; - conflits d'intérêts ; - désaccords sur les lieux et les types d'activité ; - absence de reddition de comptes ; - défaut de redevabilité ; - corruption ; - mauvaise gestion des fonds du projet ; - mauvais partage des bénéfices ; - absence de partage de bénéfices ; - interférences politiques - abus d'autorités et de pouvoirs ; - choix non consensuel des représentants des parties prenantes ; - absence de représentativité et de crédibilité des CDQ et des OSC ; - contestation de l'usage du matériel du projet ; - conflit de leadership dans l'élaboration des textes ; - conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du projet ; - faible implication des parties prenantes ;

	<ul style="list-style-type: none"> - acquisition de matériels inappropriés et inadaptés ; - insuffisance d'information/de formation des parties prenantes au système d'alerte des fraudes - difficultés d'accès aux informations ; - contestation du choix des sites et des bénéficiaires par la population; - mauvaise gestion des ressources allouées/ mises à disposition ; - contestation du choix des bénéficiaires des formations /ateliers ; - contestation des sites de collecte de données ; - choix des acteurs à consulter ; - choix du site d'implantation des composantes du projet.
<p>Catégorie 2 : Conflits liés aux ressources La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures des projets y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du projet, les membres des CDQ, consultants et entrepreneurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - expropriation ; - revendication des parcelles ; - restriction d'accès et d'utilisation des terres/propriété ; - restriction d'accès aux ressources des aires protégées ; - détournement des biens liés ou des retombés directs ou indirects du projet par les chefs ou les membres de CDQ ; - achats des consciences ; - abus d'autorité ; - privilégier les membres de sa famille ou de son groupe ethnique dans les partages des biens du projet.
<p>Catégorie 3 : Pesanteurs socio-culturelles et préoccupations liées aux genres La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, guéries de la COVID-19 ou ayant le VIH SIDA des activités du projet par stigmatisation ; - profanation/destruction de sites culturels et cultuels ; - contestation de l'autorité des chefs traditionnels ; - dépravation des mœurs ; - mesures d'accompagnement insatisfaisantes ; - partage non équitable des retombées du projet ; - abus de pouvoir dans la mise en œuvre du projet ;
<p>Catégorie 4 : Conflits liés aux conditions de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accidents de travail ; - recrutement de la main d'œuvre locale ; - recrutement de la main d'œuvre féminine; - travail des mineurs et des enfants ; - non-respect des normes de travail ; - harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail ; - rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations ;

	<ul style="list-style-type: none"> - volume et au temps de travail. - endettement des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires ; - refus de paiement des ouvriers par les entreprises ; - Qualité des engins sur les chantiers ; - Vol de carburant, du ciment, etc.
<p>Catégorie5 : Désagréments et nuisances La plainte porte préjudices environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions des projets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation aux commerce, aux infrastructures et équipements sociaux) ; - restriction d'accès aux chantiers - perturbation de la circulation ; - perturbation des activités socio-économiques ; - pollutions et nuisances sonores et diverses ; - destruction du matériel de travail. - Violences basées sur le genre et contre les enfants,
<p>Catégorie 6 : il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions ou encore des doléances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicitation de place parmi les hangars des PAP ? - Possibilité de recrutement de la main d'œuvre locale et la valorisation de la gente féminine

Tableau 7: Catégorisation des plaintes "SEA / SH"

Catégories de plaintes	Descriptions et manifestations
Violence sexiste	<ul style="list-style-type: none"> • acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne, et qui est basé sur des différences établies par la société entre les hommes et les femmes ; • Violence sexiste étant donné que les victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon ou d'homme ; • Viol ; • Culture du viol (le voyeurisme est l'observation furtive d'une personne sans son consentement dans un contexte où la personne peut raisonnablement s'attendre à de l'intimité. Parmi les actes définis comme du voyeurisme, il y a l'observation directe ou par des moyens mécaniques, électroniques ou d'enregistrement vidéo • Toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal menace d'une telle atteinte • Agression sexuelle • Incestes

Exploitation sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a exploitation sexuelle lorsqu'une personne prend avantage sur une autre par une sexualité non consentante ou par un contrôle sexuel abusif. Cela peut inclure la diffusion et la distribution d'enregistrement ou de photographie numérique ou électronique, d'activités sexuelle sans le consentement des personnes impliquées.
Abus sexuel	<ul style="list-style-type: none"> • Les attouchements non voulus aux seins, au vagin, au pénis, à l'anus ou à autres endroits constituent un abus sexuel • Exhibition, • Affichages pédopornographiques • Actes causant de préjudices ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ; • Menace d'actes sexuels sous la contrainte ou sous la privation arbitraire de liberté ;
Harcèlement sexuel	<ul style="list-style-type: none"> • Des avances sexuelles ou un intérêt sexuel non souhaité provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'on tel intérêt n'est pas souhaité ; • Toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle non consenti. • Une promesse explicite ou implicite, de représailles ou l'existence effectif de représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle ; • Une relation à caractère sexuel qui constitue un abus de pouvoir dans un rapport d'autorité ; • Une remarque ou un comportement à connotation sexuelle pouvant être raisonnablement perçus comme nuisibles, d'un point de vue psychologique et émotionnel, au travail ou aux études ; • Des gestes indécents.
Voyeurisme	<ul style="list-style-type: none"> • Le voyeurisme est l'observation furtive d'une personne sans son consentement dans un contexte où la personne peut raisonnablement s'attendre à de l'intimité. Parmi les actes définis comme du voyeurisme, il y a l'observation directe ou par des moyens mécaniques, électroniques ou d'enregistrement vidéo.

3.9. Critères de validité de la plainte

Eligibilité de la plainte ou de la requête

Le traitement de la plainte passe par deux filtres : l'admissibilité et la vérification de son caractère fondé.

Recevabilité et admissibilité de la plainte

Dans le cadre des projets de parcs solaires à vocation régionale (PSVR), les plaintes, revendications, requêtes, malentendus ou réclamations factuelles ou perçues comme telles en lien direct ou indirect avec le projet sont considérés comme recevables et doivent être pris en compte dans la procédure de traitement des plaintes. Un premier niveau de tri permet de déterminer l'admissibilité de ces plaintes.

Sera considérée comme admissible dans ce MGP toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité et au mandat du projet.

Les plaintes « non admissibles » sont celles dont l'objet n'a aucun lien avec le projet ou ses impacts, ou celles qui sont hors de son mandat. Une enquête permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

Plainte fondée, plainte non fondée

Le présent MGP tient pour « fondées » toutes les plaintes admissibles qui ont fait l'objet d'une investigation et dont les résultats viennent attester de la véracité des faits décrits. Une analyse initiale permettra d'évaluer les différents niveaux d'interrelation et d'interaction du plaignant, ses intérêts, son influence avec le projet au regard de l'objet de la plainte. Elle viendra valider le caractère fondé de la plainte et en déterminer le niveau de gravité.

Niveau de gravité

L'analyse des parties prenantes prévaut pour identifier, définir le niveau de gravité et prévenir les plaintes potentielles par catégories identifiées. Trois niveaux permettent de distinguer la gravité des plaintes dans ce mécanisme : les plaintes de gravité mineure, moyenne, ou majeure.

- Une plainte est de gravité majeure lorsque les parties prenantes émettrices ou impliquées dans les différends ont des intérêts importants dans le projet et/ou une capacité forte d'en influencer positivement ou négativement les résultats et si elles sont impactées directement par le Projet. Toutes les plaintes relatives aux processus d'indemnisation et compensation sont considérées comme majeures.
- Une plainte sera de gravité moyenne lorsqu'elle est liée aux impacts indirects du projet, touche des sujets prioritaires pour la communauté (éducation, santé, emploi, eau potable, pouvoir d'achat, etc.). Ces plaintes ne conditionnent pas la réalisation effective du projet mais peuvent fortement influencer l'insertion harmonieuse du projet dans son environnement et être préjudiciable au bon déroulement de ses activités dans les communautés.

- La gravité sera considérée comme mineure si les intérêts sont faibles et le champ que couvre la plainte, peu étendu. Elle est bien entendu en lien avec le projet, mais n'affecte ni la mise en œuvre du projet, ni son insertion sociale. On mentionnera ici les besoins d'information complémentaires sur le projet, les malentendus et revendications mineurs.

3.10. Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

Pour assurer une crédibilité solide au mécanisme de gestion de plaintes, il faut absolument suivre une certaine procédure. Les bailleurs de fonds comme la Banque mondiale, exige que sur tous les projets de parcs solaires à vocation régionale soumis à étude d'impact environnemental et social (EIES) et au Plan d'action de réinstallation (PAR) l'instauration d'un mécanisme de gestion des plaintes permet de s'assurer que les parties prenantes pourront faire usage de tous leurs droits en cas d'insatisfaction vis-vis des responsables des projets. Il s'agit des procédures qui reposent sur des principes clairement définis par les Nations Unies comme des critères d'efficacité pour les mécanismes de réclamations non judiciaires. Ceux-ci seront pris ici comme principes et vont gouverner les actions au cours de l'élaboration et de la mise en œuvre du MGP. Il s'agit des critères qui servent par la suite de bases conceptuelles pour la définition des indicateurs de performance du système de suivi-évaluation du mécanisme.

Les principes d'efficacité du mécanisme

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude et soumettre des doléances ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes et doléances seront effectivement traitées et de manière rapide, juste, sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du Projet.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se réaliser que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses utilisateurs potentiels et autres parties prenantes.
- **Sécurité** : Il convient d'assurer la sécurité des plaignants. Pour y parvenir, il importe de protéger l'anonymat, d'assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible, de limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles et de veiller à ce qu'il n'y ait pas de représailles après les dénonciations. Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte

ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il est nécessaire d'évaluer, soigneusement, les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.

- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. La transparence du mécanisme exige de renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
Accessibilité : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes ; en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière doit être portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire. Il y a lieu de diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, d'expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, de diversifier les possibilités de dépôt de plaintes et d'assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...
- **Légitimité** qui implique la confiance des parties prenantes auxquelles le MGP s'applique au regard des procédures à mettre en place pour un règlement équitable des griefs. Cette confiance résulte de la prise en compte des préoccupations des différentes parties prenantes dans la proposition des organes impliqués dans le MGP.
- **Prévisibilité** qui exige la mise en place d'une procédure claire et connue assortie d'un calendrier pour chaque étape, une description précise du processus avec des délais pour chaque étape et des réactions promptes à tous les plaignants. Le présent mécanisme sera suffisamment vulgarisé en vue de faciliter son appropriation par les parties prenantes.
- **Responsabilité** qui est l'obligation de réparer le préjudice résultant soit de l'inexécution d'un contrat (responsabilité contractuelle) soit de la violation du devoir général de ne causer aucun dommage à autrui par son fait personnel, ou des choses dont on a la garde, ou du fait des personnes dont on répond.
- **Impartialité** est gage du succès du mécanisme. Pour y parvenir, il faut veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes et assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.

4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION

4.1 Dispositif institutionnel de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH

Le dispositif de gestion des plaintes et recours du PSVR s'articule autour de trois niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte. Ces trois niveaux sont présentés dans la figure qui suit et décrite ci-après de manière plus détaillée.

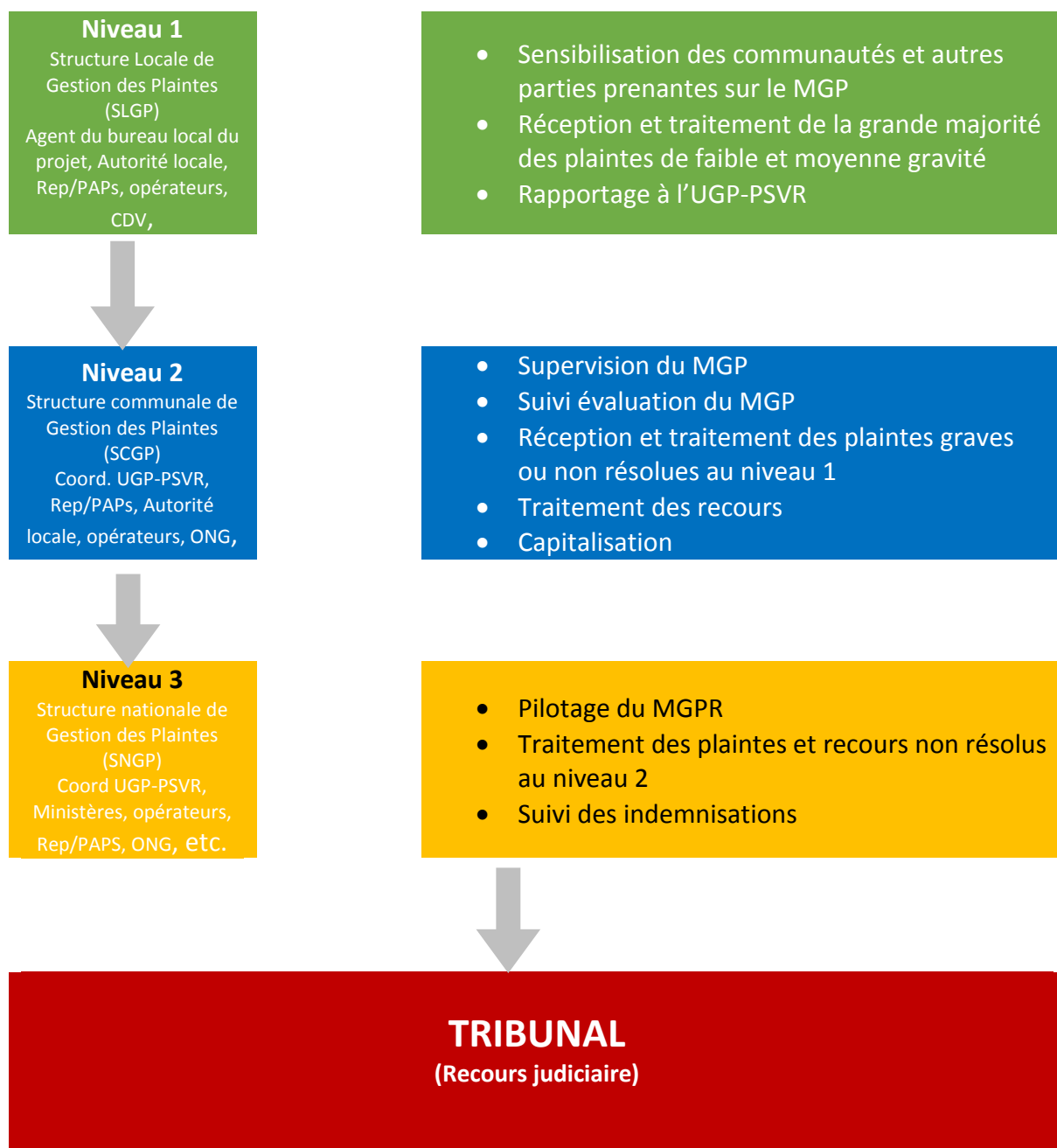


Figure 3: Dispositif institutionnel de traitement des plaintes

De par leurs activités sur le terrain, le Bureau local du projet PSVR et les autres opérateurs sont les plus susceptibles de recevoir des plaintes de la part des communautés ou d'autres parties prenantes. Les instances de consultations comme les comités de développement villageois (CVD) peuvent aussi recevoir des plaintes. Ils constituent le premier filtre visant à résoudre l'essentiel des plaintes présentant un degré de gravité faible voir modéré. A ce niveau, le MGP doit être perçu comme un outil de médiation du projet permettant de maintenir des bonnes relations avec les communautés, les autorités locales et autres parties prenantes.

Afin de faire connaître le MGP, la Structure locale de Gestion des Plaintes (SLGP), le bureau local du projet, ou autres opérateurs (entreprises, IPP) organisent régulièrement des actions de sensibilisation notamment via les radios communautaires. Dans un esprit constructif et de bon sens, ils cherchent les solutions adéquates aux problèmes quotidiens en associant tout acteur jugé pertinent. Les comités de consultation des terroirs (CDV) peuvent régler directement des plaintes ou être associés en tant qu'organe de médiation par le bureau local du projet porteur de projet ou opérateurs.

A ce niveau, les conflits latents doivent être résolus afin que les problèmes ne s'aggravent pas. Compte tenu du caractère expérimental du MGP, la SLGP, le bureau local du projet ou membres des comités consultation peuvent être amenés à accompagner les plaignants dans le remplissage de la fiche de réclamation. L'UGP-PSVR doit être informée dans un délai maximum d'une semaine de toute nouvelle plainte introduite (transfert de la fiche de réclamation dûment complétée). Des rencontres périodiques doivent être organisées pour faire un point des traitements dans le cadre du MGP (niveau de traitement des plaintes, état d'avancement des actions de communication spécifiques, etc.).

4.2. Structures organisationnelles du mécanisme de gestion des plaintes

Il s'agit de définir le dispositif institutionnel de gestion des plaintes qui sera constitué aux niveaux **Local**, **Communal** et **National**. Le mécanisme de gestion de plaintes du PSVR repose sur les différents structures ou organes suivants :

4.2.1. Structures de gestion de plaintes et niveau d'hiérarchisation

Il est à prévoir : (i) des structures locales (quartiers/canton) de gestion des plaintes au niveau de chaque quartier et canton, (ii) des structures (communales ou cantonales) au niveau des communes ou des cantons et (iii) une structure nationale de gestion des plaintes liées aux activités du PSVR. Les rôles, responsabilités et la composition des différentes structures doivent être précisés pour leur bon fonctionnement. Il sera également question de proposer la stratégie de mise en place du dispositif conçu pour la gestion des plaintes et recours afin de permettre aux différents acteurs qui sont impliqués dans cette gestion d'être outillés et aux populations bénéficiaires d'avoir toute l'information sur le dispositif pour toute fin utile.

Par ailleurs, il est mis en place dans chacune des localités d'intervention des activités du PSVR, des structures locales de gestion des plaintes hiérarchisées du bas vers le sommet et qui sont composées de quatre **(4)** niveaux :

- **Structure villageoise de gestion des plaintes (SVGP) Niveau Local**
Cette structure se compose de la chefferie : Le Chef **de village** et ses notables, Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes, les CDV et les personnes ressources)
- **Structure cantonale (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes :**
Cette structure se compose de la chefferie cantonale (ou d'arrondissement) : Le Chef **Canton** et ses notables, les Sages ; Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes, et les personnes ressources)
- **Structure communale (ou préfectorale) Niveau Communal.**
Cette structure se compose du **Maire** et ses adjoints (ou le Préfet) ; et quatre de ses conseillers ; et les personnes ressources)
- **Structure nationale de Gestion des Plaintes (Niveau national) un niveau de recours exceptionnel :** (Président du Comité le directeur de l'unité de Gestion du Projet PSVR) et ses collaborateurs qui sont les deux spécialistes en sauvegardes sociale et environnementale, les points, les représentants des parties prenantes nationaux du projet, et le spécialiste en communication chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir les procès-verbaux de résolution et des personnes ressources.

NB : au cas où le plaignant n'est pas satisfait de ces **3** niveaux de règlement, le recours final est le tribunal.

Le tribunal doit être le dernier recours après plusieurs tentatives de résolutions des 3 niveaux pour rester dans la logique endogène, traditionnelle qui vise à concilier les antagonistes pour garder les liens et l'harmonie du tissu social et communautaire.

En tout, le nombre de membres de ces comités doit être un nombre impair pour faciliter les prises de décisions lors de la délibération.

Ces structures peuvent faire appel à quelques personnes dont les compétences s'avèrent indispensables dans la résolution des plaintes.

Ainsi, ces structures en commençant par le premier **niveau** sont chargées de recevoir les plaintes aux différents niveaux locaux et aux lieux d'enregistrement identifiés. Ils doivent apporter des solutions idoines pour celles qui sont à leur portée et remonter au niveau hiérarchique c'est-à-dire le **niveau 2** voir le **niveau 3** celles qui ne peuvent pas trouver de solutions sur place après les tentatives de résolution au **Niveau 1**. Chaque structure, du bas vers haut, doit transmettre mensuellement au PSVR représenté par le Secrétariat Permanent ainsi qu'un rapport semestriel sur les plaintes reçues, traitées et résolues.

Les plaintes qui n'ont pas trouvé de solution au niveau local et communal doivent être transmises au projet PSVR pour être traité par le Structure National de Gestion des plaintes (SNGP).

Composition des structures de gestion des plaintes

▪ Composition de la **structure locale de gestion des plaintes**

La structure locale de gestion des plaintes (SLGP) est composée du chef du village et ses notables et quelques membres du CDV en plus des personnes ressources que le chef seul peut faire appel en fonction de la plainte reçue pour sa résolution.

La structure locale de Gestion des Plaintes (SLGP) est mise en place dans chacun village d'intervention du projet, cette structure de gestion des plaintes est composée des personnes suivantes :

- Le Chef du village Président de la structure ;
- Le Président du comité villageois de développement (CDV) et certains de ces membres ;
- Le Secrétaire du chef, du village est chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Les personnes ressources.

▪ **Composition de la Structure cantonale (d'arrondissement)**

- Le chef canton, Président de la structure ;
- Le Chef du village, Vice-Président de la structure ;
- Les Notables ;
- Le Président du CDV et certains de ces membres ;
- Le Secrétaire du chef, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Les personnes ressources.

La structure est chargée de recevoir les plaintes. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception pour celles qui sont à sa portée. Il doit remonter au niveau communal ou préfectoral celles qui ne peuvent pas trouver de solution sur place dans un délai de trois (3) jours après les tentatives de résolution. Le comité doit transmettre trimestriellement au Projet PSVR un rapport sur les plaintes reçues et traitées.

Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis à la structure locale (SLGP). Un canevas de remplissage sera élaboré et la structure formée sur son remplissage. De même, un canevas de rapport sera mis à sa disposition.

Composition de la Structure Communale ou préfectorale de Gestion des plaintes (SCGP)

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau local, on se dirige vers la structure cantonale ou d'arrondissement de gestion des plaintes qui est composée du Maire de la commune et ces adjoints, quatre de ses conseillers ; en plus des personnes ressources que le Maire seul peut fait appel en fonction de la plainte reçue pour sa résolution.

La structure communale de Gestion des Plaintes (CCGP) est mis en place dans chacune commune ou Préfecture d'intervention du projet, cette structure de gestion des plaintes se composé des personnes suivantes :

- Le Maire ou le Préfet: (Président de la structure) et ses Adjoints ;
- Les conseillers communaux ;
- Le Secrétaire du Maire, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Les personnes ressource.

La structure communale est chargée de recevoir les plaintes non résolues au niveau local. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception pour celles qui sont à sa portée. Il doit remonter au niveau national celles qui ne peuvent pas trouver de solution sur place dans un délai de trois (3) jours après les tentatives de résolution. La structure doit transmettre trimestriellement au PSVR un rapport sur les plaintes reçues et traitées.

Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis à ce comité. Un canevas de remplissage sera élaboré et le comité formé sur son remplissage. De même, un canevas de rapport sera mis à sa disposition.

- ***Composition de la Structure Nationale de Gestion des plaintes (SNGP)***

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau communal ou préfectoral, on se dirige vers la structure nationale de gestion des plaintes qui est composée de certains membres du PSVR. En plus des personnes ressources que le Coordonnateur national du PSVR seul peut faire appel en fonction de la plainte à résoudre cette structure de gestion des plaintes est composée de :

- Coordonnateur national du projet PSVR : Président de la structure ;
- Spécialiste en sauvegarde sociale : chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Spécialiste en communication
- Spécialiste en sauvegardes environnementales
- Responsable administratif et financier
- Les personnes ressource.

La structure nationale est chargée de recevoir les plaintes venant du niveau communal. Il doit apporter des solutions idoines dans une durée de dix (10) jours à partir de la date de réception. La structure doit produire des rapports trimestriels de gestion des plaintes. Un cahier d'enregistrement et un cahier de transmission des plaintes seront fournis à ce comité.

Commentaires : Notons que toutes les structures sont « ***un comité ad hoc*** ». Chaque structure peut se faire assister des compétences qu'il juge nécessaire pour la résolution des plaintes qui feront partie des personnes ressources. Le secrétaire de chaque structure est désigné par le responsable de chaque structure. Il/elle est chargé de l'enregistrement des plaintes du PSVR dans un registre. Le comité accusera et veillera à traiter toute plainte enregistrée dans un temps précis et qu'il communique au plaignant.

Les plaintes qui n'ont pas trouvé de solution et qui dépassent le niveau local et communal doivent être transmises au niveau national. Les plaintes non résolues au niveau national peuvent être adressées au tribunal pour être tranchée par les lois du pays.

La structure nationale est chargée de superviser le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et d'apporter des solutions idoines aux plaintes portées à son niveau. Le Spécialiste en sauvegarde sociale chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution en appuis avec l'appui du spécialiste en communication.

NB : Le spécialiste en sauvegarde sociale du PSVR servira de point central National du Mécanisme de Gestions des Plaintes du projet.

4.2.2. Prise en compte du genre et des jeunes dans le MGP

Il est souvent constaté une mise à l'écart des femmes et des jeunes qui frise une discrimination dans le mécanisme de gestion des plaintes. Le présent MGP accorde une place importante aux femmes et aux jeunes qui restent généralement en marge du processus de règlement des différends à chaque niveau (local, municipal et central). Aussi, les groupements de jeunes et de femmes auront à désigner chacun en ce qui le concerne et à chaque niveau d'implication au moins un membre qui fera partie des structures de gestion des plaintes à différents niveaux. Ce qui les permettra de faire comprendre davantage les préoccupations liées aux plaintes de ces groupes sociaux et de prendre part activement aux actions de développement de leur communauté. En effet, les violences basées sur le genre, les violences contre les enfants, l'emploi des jeunes et des femmes et le recrutement de la main d'œuvre local peuvent être sources de nombreuses plaintes dont la résolution nécessite la participation active des jeunes et des femmes dans les comités de gestion des plaintes à tous les niveaux. Pour ces différentes raisons évoquées ci-dessus, il est impérieux que le MGP soit un outil de gestion intégrée, participative et inclusive de toutes les couches sociales afin de lutter de façon efficace et efficace contre toutes les formes d'exclusion, de discriminations et de violences.

4.2.3. Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes

Les membres de structures de gestion des plaintes et recours sont appelés à subir des séances de renforcement de capacités afin de pouvoir être à la hauteur des rôles qu'ils auront à jouer. A cet effet, il est essentiel que : (i) les membres des structures de gestion des plaintes soient formés sur le MGP, (ii) qu'une campagne d'information soit menée à l'endroit des bénéficiaires sur :

- le but du MGP, sa confidentialité et fiabilité et sur le mécanisme d'enregistrement des plaintes et griefs ;
- le traitement des plaintes et griefs et de leur acheminement d'un niveau à un autre.

La campagne d'information utilisera les canaux suivants :

- Radios locales pour diffuser des spots d'information/sensibilisations ;
- Brochures sur le MGP ;

4.2.4. Moyens matériels de gestion des plaintes

Il faut pourvoir des outils de travail aux structures. Ainsi, pour les structures ayant la capacité de prendre des notes, des outils de gestion des plaintes (cahier d'enregistrement des plaintes, cahier de transmission de plaintes, un canevas de remplissage, un canevas de rapport) seront mis à la disposition de chaque structure. Une formation sera organisée au profit des membres desdits comités.

Des outils de prévention contre la pandémie COVID-19 (Dispositif de lavage des mains, gel hydroalcoolique, masques, affiches publicitaires sur les gestes barrières, etc.) seront mis à la disposition de chaque comité pour éviter la propagation et la contamination du virus. Une formation à ce niveau sera aussi organisée pour renforcer les capacités au profit des membres desdits comités.

4.2.5. Etapes de gestion des plaintes non liées à l'EAS/SH

Les différentes étapes de gestion des plaintes sont les suivantes :

- Réception des plaintes ;
- Accusé de réception ;
- Vérification de l'Éligibilité d'une plainte ;
- Traitement de plainte ;
- Notification de la résolution aux plaignants et décisions prises ;
- Résolution et mise en œuvre des mesures proposées ;
- Clôture de la procédure ;
- Suivi et documentation du processus de gestion de plaintes.

- ***Réception de la plainte***

Les communautés, les personnes affectées et tout acteur concerné par les projets peuvent accéder aux MGP via plusieurs canaux mis à disposition pour introduire les plaintes. Les fiches de réclamation peuvent être adressées au bureau local du projet par courrier.

Chaque plainte est enregistrée et un récépissé de dépôt ou un accusé de réception est délivré au plaignant ou à son représentant. La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise au service en charge de la gestion des plaintes au niveau de l'UC-PIF.

Sur demande du plaignant, le bureau local du projet PSVR peut l'appuyer dans la formulation de sa plainte et la constitution du dossier.

- ***Enregistrement et examen de l'éligibilité de la plainte***

Une fois qu'elle est enregistrée, l'administrateur des plaintes du bureau local du projet ou de l'UGP-PSVR effectue une évaluation rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. L'administrateur peut au besoin consulter tous acteurs liés à la plainte et en premier lieu les Comités de développement villageois (CDV). Les plaintes pour lesquelles les liens avec les projets ne sont pas établis sont mises à l'écart et rejetées.

L'administrateur classe la plainte selon son degré de gravité. Les plaintes présentant un degré de gravité modérée pourront être réglées sur le champ par l'administrateur des plaintes selon une procédure accélérée. Pour les plaintes présentant un degré de gravité plus élevé, le bureau local du projet ou l'UGP-PSVR décide du niveau de traitement de la plainte (bureau local d projet, UGP-PSVR, Comité de pilotage).

- ***Délivrance de l'accusé de réception***

Suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra être envoyé par email ou par courrier par l'administrateur des plaintes du bureau local du projet ou de l'UGP-PSVR dans un délai d'une semaine ouvrable. Cet accusé de réception devra présenter les étapes suivantes du processus de gestion des plaintes et recours.

- ***Traitement de la plainte y compris enquête et vérification approfondie***

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le coordonnateur du bureau local di projet le Coordinateur de l'UGP-PSVR désigne une équipe d'enquêteur pour analyser déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des comités de concertation (CDV, ONG, Autorités locales, chefferie traditionnelle). L'enquête se déroule suivant les étapes suivantes :

- Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s).
- Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(s) ;
- Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique (Coordonnateur du bureau local, Coordination UGP-PSVR) pour validation (rapport d'enquête).

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Le délai fixé pour répondre à la plainte est porté à 30 à 50 jours à partir de la date de l'accusé de réception.

- ***Notification de la résolution aux plaignants et décisions prises***

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée.

Le responsable des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Le responsable des plaintes indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-

fondé, le responsable des plaintes devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

- **Choix de recours**

Le MGP prévoit des dispositions au cas où la plainte en matière d'appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s'appliquent à des cas exceptionnels et doivent pas être utilisées fréquemment.

Plusieurs options de recours sont possibles :

- Porter le problème devant la structure communale, préfectorale pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d'organiser des sessions exceptionnelles).
- Porter le problème devant un comité mixte de représentants du Ministère et du plaignant, pour voir s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables.
- Proposer le recours à un médiateur indépendant agréé par l'UGP-PSVR et le plaignant afin qu'il facilite la poursuite du dialogue.
- Impliquer une partie externe et indépendante digne de confiance, pour qu'elle évalue la plainte et propose une solution objective.
- Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le plaignant devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours.

- **Mise en œuvre des décisions et clôture de la procédure des plaintes**

La mise en œuvre de la solution proposée intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et plus important, lorsque le plaignant est satisfait. Si le plaignant n'a pas d'objection, la décision est exécutée conformément aux accords convenus, aux us et coutumes ou à la loi en vigueur dans un délai de trois **(03) jours** ouvrés à compter de la date de la notification.

Lorsque le plaignant refuse la solution, l'organe de gestion de la plainte doit :

5. Relever et documenter les raisons de son refus qu'il enregistre ;
6. Fournir les informations complémentaires et l'informer des autres options possibles ;
7. Réviser l'approche proposée si possible et documenter les raisons et le processus.

Si l'organe de gestion se trouve dans l'incapacité de gérer la plainte, il le signifie au plaignant et transmet le dossier à l'organe supérieur immédiatement dans un délai de trois **(3) jours** ouvrés après le refus de la solution par le plaignant.

La procédure sera clôturée et l'extinction de la plainte marquée par un PV si le plaignant est satisfait de la solution. A tous les niveaux, il est nécessaire de documenter et d'archiver et d'en tirer les leçons pour chaque cas.

- **Clôture et archivage**

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi et à l'archivage et à la conclusion de la plainte. L'administrateur des plaintes est en charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solutions retenues soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

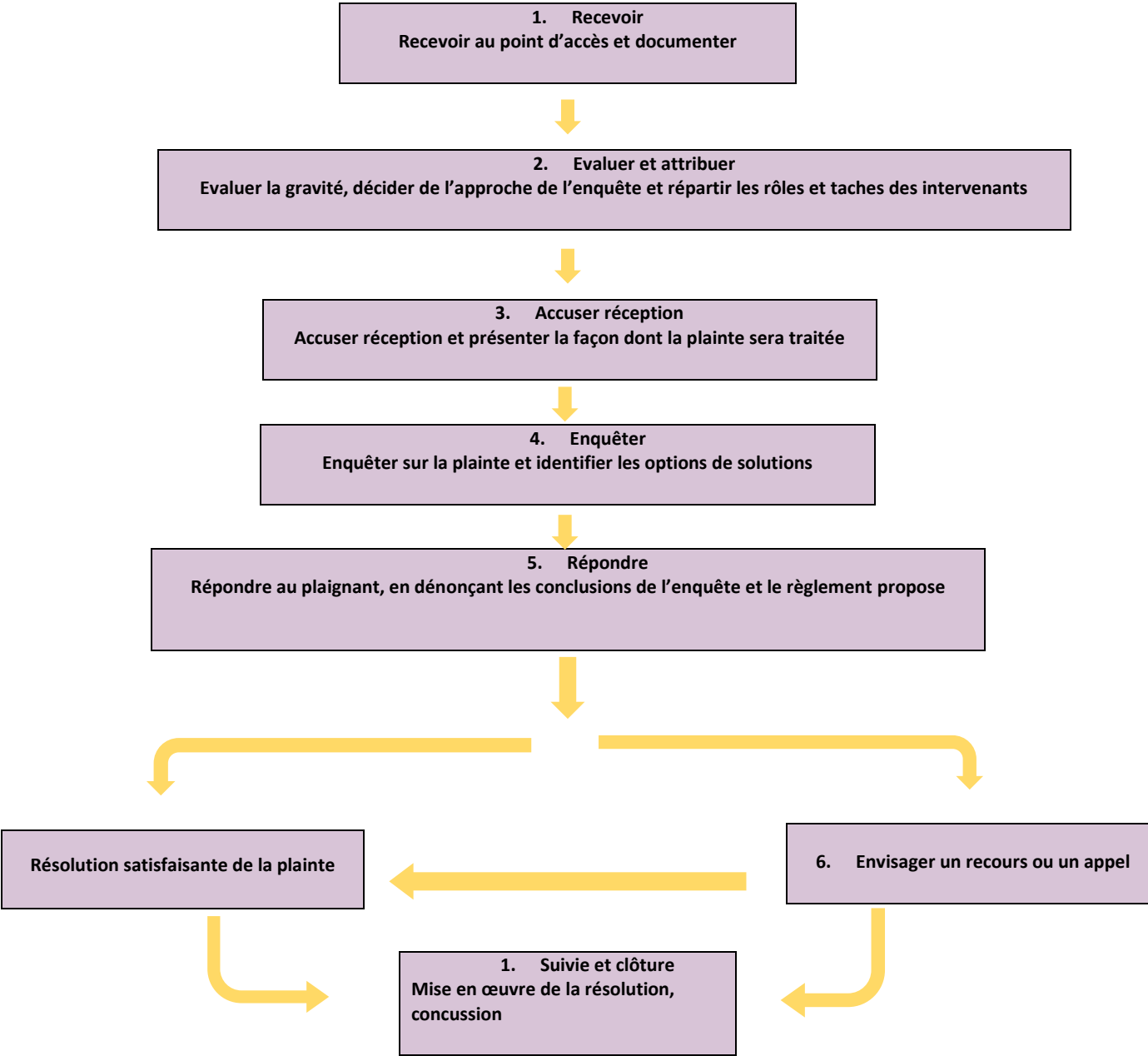
La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous. Il pourra être demandé aux parties de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. Même en l'absence d'un accord, il sera important de clore le dossier, de documenter les résultats et de demander aux parties d'évaluer le processus et sa conclusion.

L'administrateur des plaintes est également responsable de l'archivage des éléments du dossier (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

- ***Suivi de la mise en œuvre de la résolution***

Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Ce suivi est assuré par l'organe ayant géré la plainte en étroite collaboration avec le spécialiste en sauvegarde sociale du projet. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise au niveau national pour information, action au besoin et archivage.

Figure 4: Les étapes de la procédure de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH



4.2.6. Monitoring des délais du Mécanisme de gestion des Plaintes

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif vis à vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation. Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape.

Tableau 8: Indication des délais approximatifs des étapes de traitement

N°	Activités	Fréquence / Délai de traitement
1	Dépôt des plaintes / Enregistrement	Chaque jour ouvrable
2	Accusé réception des plaintes	5 jours après réception de la plainte
3	Réception et analyse de l'admissibilité	Chaque jour ouvrable
4	Traitement de la plainte sans investigation supplémentaire	10 jours ouvrés à partir de l'accusé réception
5	En cas d'investigations supplémentaires	Informé aussitôt le plaignant
6	Enquête et évaluation supplémentaire en vue d'une vérification large et approfondie pouvant requérir une extension de délai de traitement	15 à 45 jours ouvrés à partir de l'accusé réception
7	Notification de la solution convenue ou recours à un organe supérieur	3 à 5 jours
8	Mise en œuvre des décisions de la procédure des plaintes	3 jours à ouvrés à compter de la date de la notification
9	Identification du problème et enquête	Deux semaines dans la mesure du possible
10	Saisie d'une structure de médiation et résolution de la plainte	1 mois
11	Saisie de la structure de recours	1 mois
12	Suivi, clôture et archivage	1 mois

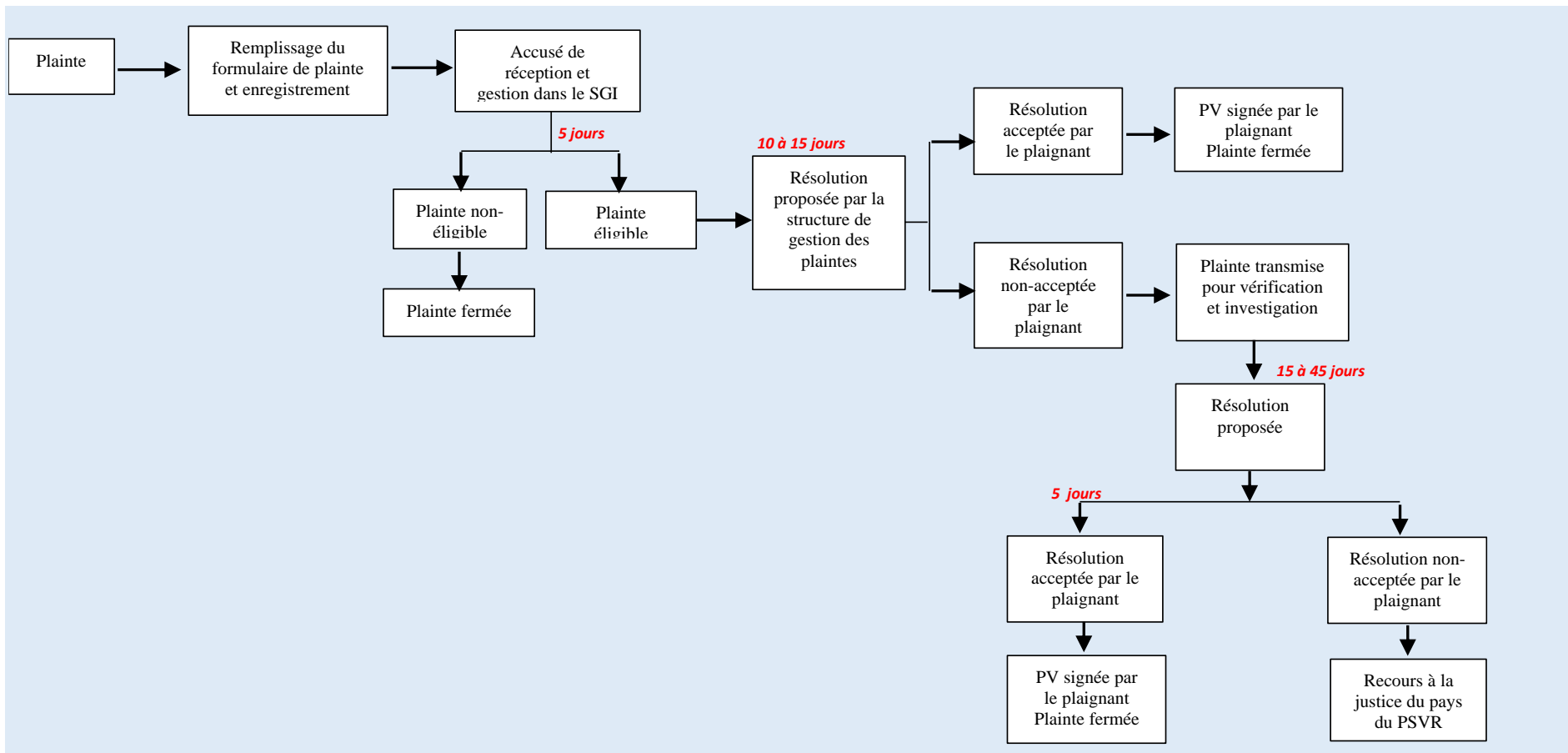


Figure 5: Schématisation des étapes de traitement des plaintes non liées à l'EAS/SH

4.2.6. Etapes de gestion des plaintes liées à l'EAS/SH

Dans le cas spécifique de la gestion des plaintes liées aux aspects « exploitation et abus sexuel et harcèlements sexuels, la procédure n'est pas le même compte tenu de la spécificité des plaintes qui exigent d'autres acteurs mieux outillés. Le Mécanisme doit établir des procédures pour le traitement des plaintes reçues, afin d'homogénéiser l'examen et d'assurer l'équité et la cohérence dans le renvoi des plaintes aux organismes concernés

Le traitement des plaintes du genre est un processus limité qui doit être clairement exposé, afin de ne pas sortir du champ d'application du Mécanisme (par exemple, rejeter des plaintes au lieu de les renvoyer ; procéder à l'établissement des faits ou à un recueil de preuves).

Les seules procédures de réception et d'examen incombant à un Mécanisme sont les suivantes :

- Recevoir la plainte initiale
- Déterminer les besoins immédiats de protection et d'assistance de la victime/du plaignant
- Établir la nature de la plainte
- Identifier l'organisme auquel les allégations seront transmises
- Renvoyer les allégations
- Notifier au plaignant que sa plainte a été reçue (si elle n'a pas été recueillie en personne)
- Orienter le survivant vers les services de protection des victimes appropriés²⁴

Les procédures pour la réception et l'examen des plaintes d'un Mécanisme, y compris les allégations de SEA, doivent définir un ensemble de mesures simples, destinées aux représentants des organismes membres du Mécanisme et/ou au coordonnateur. Elles doivent comprendre :

- Les principes humanitaires essentiels qui régissent les relations avec les bénéficiaires pour la réception des plaintes présentées en personne ;
- Les messages qui doivent être transmis aux plaignants ;
- Une description claire du rôle et des responsabilités du coordonnateur dans l'évaluation de la plainte aux fins d'un renvoi et ;
- Une description de la procédure type pour l'évaluation d'une plainte.

Réception des plaintes – Principes

Toutes les plaintes doivent être recueillies conformément aux principes essentiels suivants :

Confidentialité

Les plaignants et les personnes visées par une plainte ont droit à la confidentialité. Quiconque ayant accès à des informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité élaboré par le Mécanisme à cette fin. Les dossiers doivent être conservés dans un lieu sûr pour éviter la divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans toute la mesure du possible. La confidentialité est un principe particulièrement important dans les plaintes pour exploitation et abus sexuels, étant donné qu'un plaignant qui soumet des allégations de SEA peut faire l'objet de représailles

1. Est-ce que la plainte concerne une allégation d'exploitation et d'abus sexuels ?

Les plaintes pour exploitation et abus sexuels seront évaluées pour déterminer s'il semble, de prime abord, qu'elles aient été présentées de bonne foi, et si elles font état d'un comportement qui entre dans le cadre de la définition de l'exploitation et des abus sexuels. Cette évaluation est nécessaire, étant donné que la plupart des plaintes reçues par un Mécanisme n'auront pas pour objet

l'exploitation et les abus sexuels, mais cette évaluation n'est, en aucune manière, une procédure d'établissement des faits. Cette étape ne vise pas à déterminer la validité des allégations, mais uniquement à établir s'il s'agit d'une allégation pour exploitation et abus sexuels.

2. Les informations sont-elles suffisantes pour renvoyer la plainte ?

S'il n'y a pas suffisamment d'informations pour que la plainte soit complète (par exemple, le contrevenant présumé n'est identifié d'aucune manière, que ce soit individuellement ou à travers l'organisme auquel il appartient), le coordonnateur est chargé d'obtenir davantage d'informations pour compléter la plainte, si possible. Il doit collaborer avec l'organisme concerné, s'il est connu, pour décider de la marche à suivre pour la plainte incomplète. Le Mécanisme ne doit, en aucune circonstance, omettre de communiquer des informations sur toute plainte à un organisme connu ni décider, de sa propre initiative, de rejeter la plainte.

Lorsque l'organisme concerné est connu ou peut être identifié, le coordonnateur doit l'informer de la plainte reçue.

Le Mécanisme ne procède pas à des examens et ne mène pas d'entretiens au-delà de ce qui est nécessaire au recueil de la plainte ou à la collecte d'éléments de preuve, sauf si l'organisme concerné demande *explicitement* une assistance pour le suivi.

3. Quel est l'organisme concerné ?

Pour renvoyer la plainte, le coordonnateur doit identifier l'organisme concerné par l'enquête. En premier lieu, il s'agira de l'organisme pour lequel travaille le contrevenant présumé ou la personne visée par la plainte. La réponse à cette question peut cependant se compliquer lorsque l'on traite avec des organismes partenaires et des sous-traitants, ou avec des organismes qui ne sont pas membres du Mécanisme.

Le coordonnateur doit néanmoins faire en sorte que la plainte parvienne au service de l'organisme approprié, qui reçoit des plaintes pour exploitation et abus sexuels, en s'appuyant sur les accords interorganisations mis en place au sein du Mécanisme pour faciliter le renvoi des cas.

Étapes suivantes

Lorsque le coordonnateur reçoit une allégation de SEA comportant suffisamment d'informations pour la renvoyer à l'organisme qui a été identifié, il doit le faire en suivant les procédures établies. Toutes les allégations de SEA seront renvoyées directement par le coordonnateur au service d'enquête de l'organisme dans lequel la personne visée par la plainte est employée, afin de poursuivre la procédure, notamment pour évaluer si la plainte est passible de poursuites, mener une enquête et informer en retour le plaignant, conformément aux politiques internes de l'organisme.

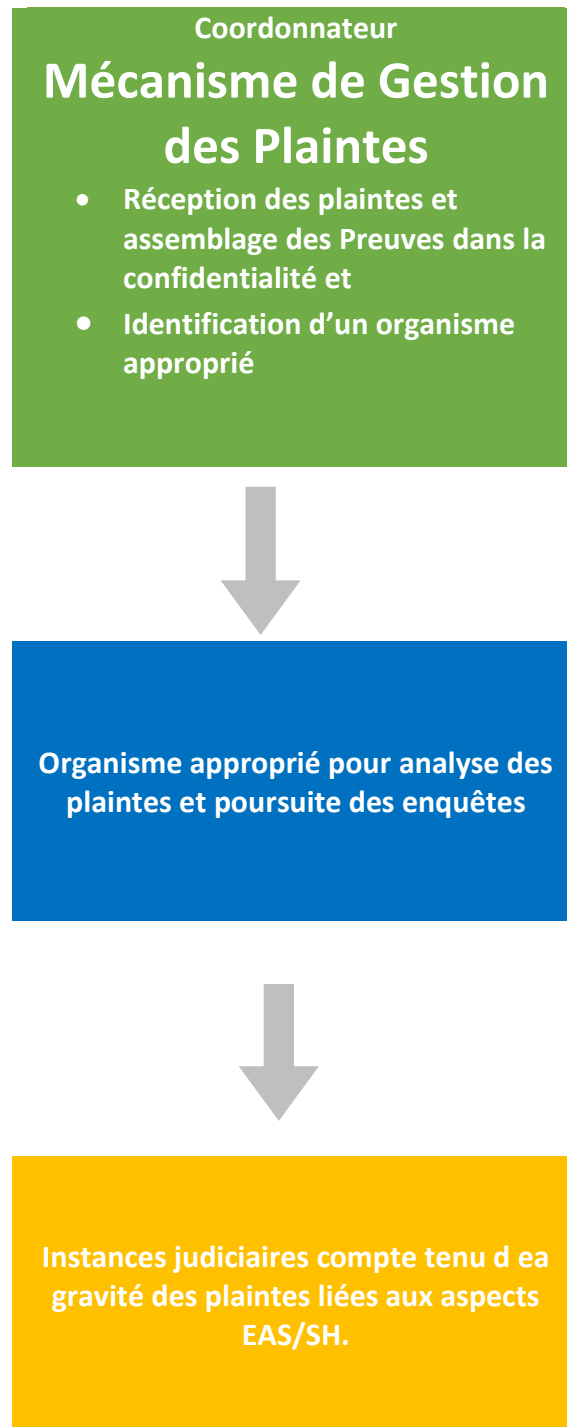


Figure 6: Dispositif institutionnel de traitement des plaintes liées aux aspects EAS/SH

5. MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1. Activités de mise en place et de lancement des structures des structures de gestion des plaintes

La mise en place de structures de gestion des plaintes se présente ainsi qu'il suit :

- Mise en place de la structure locale (SLGP) dans les villages concernés par le PSVR ;
- Mise en place de la structure communale (ou préfectorale) (SCGP) dans les Mairies ou Préfectures ;
- Mise en place de la structure nationale (SNGP) du pays.

Le MGP ne pourra jouer son rôle souhaité que si les structures de gestion des plaintes sont formellement mises en place et leurs capacités renforcées sur leurs rôles et responsabilités. Les parties prenantes principalement les bénéficiaires du projet sont sensibilisées et informées sur l'existence du MGP, son contenu, les rôles et responsabilités des comités, les modalités et les outils de dépôt et de traitement des plaintes, etc.

5.2. Diffusion d'informations sur l'existence et le fonctionnement des structures de gestion de plaintes

Dans le cadre de l'exécution du PSVR, le public dans sa grande majorité doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Le présent MGP sera publié sur les sites du projet.

Il sera également disponible dans les régions, les préfetures, les communes, les ministères et directions régionales et préfectorales des affaires sociales et de la protection des enfants, de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature de toutes les régions du projet, dans les locaux des municipalités, au niveau des chefferies traditionnelles, des CDV indiquant au public des données sur le projet (nature, lieux, durée, entreprise des travaux, etc...), les adresses (localisation, numéros de téléphone, adresse mail, etc. de l'entité à laquelle il peut s'adresser pour déposer leur plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où il n'obtiendrait pas satisfaction au bout d'un temps donné.

Une large diffusion au niveau local notamment dans les villages couverts par le projet est requise par les publications à travers les radios publiques et/ou privées, les crieurs publics les supports imprimés ou tous autres moyens de communications selon les localités et dans les langues locales.

Par ailleurs, des affiches sur le MGP seront placées, selon le cas pour consultation publique sur les sites de mise en œuvre des activités du PSVR.

Par ailleurs, afin de rendre fonctionnel et efficace, un certain nombre d'actions méritent d'être menées. Sans vouloir être exhaustif et sans vouloir indiquer un ordre chronologique, les actions suivantes sont prévues dans le contexte du présent MGP :

- Informations/sensibilisation et actions de communication sur les dispositions du mécanisme ;
- Mise en place de “boîtes” dans chaque localité (village) d’intervention des projets où les plaintes ou réclamations seraient déposées de façon formelle et/ou anonyme ;
- Mise en place d’une démarche pour recueillir les plaintes et réclamations des parties prenantes à tous les niveaux institutionnels de mise en œuvre du projet (Local, communal, et national) ;
- Des structures de gestion des plaintes mises en place à chaque niveau pour recevoir et traiter les plaintes ; la composition de chaque comité est précisée ainsi que les détails de fonctionnement, etc.
- Les plaintes de nature sensible (abus sexuel, fraude, corruption, incident, etc.) traitées de façon confidentielle, transparente et sans représailles de la part du comité des plaintes (au besoin en impliquant d’autres acteurs), afin de garantir aux plaignants une protection maximale.

5.3. Saisine des structures de gestion des plaintes (SGP) et lieux de réception des plaintes

La saisine et la résolution sont le fait de recourir à un organe du MGP afin de lui soumettre une plainte en vue d’une instruction et du règlement de cette dernière. La saisine et la résolution vont se faire à plusieurs niveaux :

- Niveau local (village/Canton) SLGP avec le chef village ou le chef canton ; avec les CDV puis ensuite avec le chef canton et ses notables ;
- Niveau communal (Maire et ces adjoints) ;
- Niveau national (SNGP) avec le Coordonnateur national du projet).

Il est indiqué pour le dépôt des plaintes. Les lieux ci-après sont suggérés auprès des structures suivantes :

- La Chefferie : Chef village / chef canton ;
- Le Bureau local du projet PSVR
- Les CDV : Comité de Développement du Village ;
- La Mairie : toutes les Communes concernées par le projet PSVR ;
- L’UGP- PSVR : l’Unité de Gestion du Projet PSVR ;
- Les agences nationales d’environnement ;
- La Commissions d’indemnisation et de compensation ;
- Les Missions de Contrôle des entreprises du PSVR ;
- Les entreprises : Toutes les entreprises intervenant sur le projet PSVR ;

Ces plaintes peuvent se présenter sous différentes : forme écrite ou forme orale. Ainsi, la saisine peut se faire par :

- (i) Requête écrite signée par le demandeur et déposée au lieu indiqué ;

- (ii) Requête envoyée par mail, WhatsApp, téléphone ;
- (iii) Requête verbale rédigée par le réceptionniste et signée par le demandeur ;
- (iv) Boîtes à plaintes où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes formulées par écrit.

La structure indiquée qui reçoit la plainte est chargée de l'enregistrer dans un registre de plaintes, utilisant le formulaire approprié d'enregistrement. Les plaignants sont encouragés à fournir des preuves (photos d'accident de travail, occupation illégale des propriétés, des abus, des manquements, etc.) qui peuvent soutenir leur plainte. Si le plaignant souhaite garder l'anonymat, la plainte sera acceptée et respectée le désire du plaignant. Il sera demandé au plaignant comment il aimerait être informé du traitement de la plainte.

Dans le cas où la plainte n'est pas clairement formulée, l'organe ou la structure saisie peut s'informer davantage sur la nature de la plainte et aider le plaignant à détailler plus explicitement sa plainte pour une bonne compréhension afin de pouvoir le résoudre. Si nécessaire le plaignant peut reformuler sa plainte mais ce n'est pas autoriser aux membres du comité ni à la ou le secrétaire de reformuler cette plainte.

La plainte doit indiquer clairement la nature, le type d'infraction ou de droits qui sont violés. Par ailleurs, le Coordonnateur PSVR peut s'autosaisir des préoccupations soulevées lors des ateliers, réunions, missions de suivi, de supervision ou dans les médias.

Tableau 9: Présentation synoptique des actions et des supports de communication en fonction des objectifs visés et des cibles

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
Faire connaître l'existence et le mode de fonctionnement du MGP aux différents destinataires.	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et information : - Elaboration des outils de langages - Réunions ou entretiens plus ciblés dans les villages pour expliquer le mécanisme et son fonctionnement - Participation aux événements et aux moments privilégiés 	Approche participative communautaire	<ul style="list-style-type: none"> - Autorité traditionnelle - Autorité religieuse - Autorité administrative - ONG, - Systèmes éducatifs et sanitaire - Personnel du projet, - Radio locale, - Personnel du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Affiche imagée, - Panneaux - Téléphone (SMS) - Brochure
	Autorités administratives, traditionnelles, religieuses, Agents de terrain, élus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et Information - Entretiens 		<ul style="list-style-type: none"> - Radio locale, - Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre d'information - Document MGP - Journaux - Site internet
	PAP, personnes vulnérables, femmes, autorités traditionnelles.	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'information - Discussions et échanges pour intégration des apports - Réunion de validation 		<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du projet (UGP, Expert social) - Membres des SGP 	
Implication dans la conception, l'opérationnalité et le suivi de sa mise en œuvre du MGP	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités administratives - Autorités religieuses, - Elus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc. - Représentant des jeunes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien individuel approfondi, - Réunion d'engagement - Réunion de mise en place des SGP 	Approche participative	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du projet (UGP, Expert social) 	<ul style="list-style-type: none"> - Guide d'entretien, - Compte rendu de réunion - Courrier porté - Site internet - Tableau d'affichage - Procès-verbaux de comité de médiation - Rapport mensuel
	Utilisation du MGP par les PAP comme mode de recours systématique pour toutes leurs préoccupations, requêtes et plaintes relatives au projet	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des messages appropriés - Collaboration avec les spécialistes de bandes dessinées - Convention avec les radios locales - Ententes établies avec les administrations locales 		<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du projet - Autorité administrative - Autorité traditionnelle - Autorité religieuse - ONG,
Autorités administratives, traditionnelles, religieuses, Agents de terrain, élus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc.				Communication interpersonnel	Personnel du projet (OGRP, Expert social),

5.4. Plan d'action de gestion des plaintes

L'ensemble des activités à mener dans le cadre de la résolution des plaintes et des griefs a été établi pour en constituer un plan. Ce plan sera déroulé dans la mise en œuvre en vue de permettre aux organes de gestion des plaintes de remplir efficacement leurs missions. Il contient entre autres, les activités la mise en place et le renforcement des capacités des organes de gestion des plaintes. La planification des activités a permis d'élaborer un plan d'action de gestion des plaintes. Dans ce plan les objectifs de chaque activité ont été indiqués ainsi les responsabilités de mise en œuvre y compris le coût/

Un plan sommaire de renforcement de capacités des organes de gestion des plaintes est proposé.

5.5. Suivi- évaluation du mécanisme de gestion des plaintes

Chaque structure de gestion des plaintes devra faire par trimestre une évaluation de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés au rapport trimestriel de la mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projets. Les questions à traiter dans cette évaluation comprennent, entre autres :

- Combien de plaintes ont été reçues au total ?
- Quelle est la répartition en pourcentage de plaintes par catégorie de plainte ?
- Quel est l'état actuel de traitement des plaintes reçues (plaintes réorientées, traitées, en cours d'évaluation, les actions proposées et validées par la SGP, l'action mise en œuvre etc.) ?
- Comment sont accueillies les différentes résolutions par les plaignants ?
- Combien de temps moyen a -t-il fallu pour traiter les plaintes ?
- Est-ce que tous les plaignants ont eu un retour de leur plaintes (accusé de réception, traitement etc.)
- Est-ce que le MGP est efficace au regard des objectifs fixés et ceux réalisés ? Sinon quelles mesures pourraient être prises pour améliorer son fonctionnement ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans la gestion globale de chacun du projet ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans les habitudes de la population des parties prenantes du projet ?

Ce système de suivi permet d'améliorer la performance du MGP et de fournir des informations utiles pour l'efficacité du projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes dispose d'un système de suivi-évaluation à trois niveaux : local, communale et national. La SNGP du PSVR, par son secrétaire le spécialiste en sauvegarde sociale, intègre les activités du MGP dans son rapport trimestriel qui sera transmis à la Banque. Les différents rapports à produire devront comporter les points de cette évaluation.

5.6. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans les pays éligibles au PSVR

Tableau 10: Récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre des MDP

N°	Etapes / activités	Responsabilité	Appui / Collaboration
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Comité nationale de pilotage Structure locale de gestion des plaintes (SLGP), Expert social	Coordonnateur UGP--PSVR,
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Chefferie traditionnelle, Autorités locales Comité de développement de village (CVD)
3	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGPR, prévention des conflits	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Chefferie traditionnelle, Autorités locales Comité de développement de village (CVD)
4	Réception des plaintes	UGP, IPP, Opérateurs Entreprises, Bailleurs de fonds, Comité de développement de village (CVD)	Chefferie traditionnelle, Autorités locales
5	Traitement des plaintes	Structure locale de gestion des plaintes (SLGP), CVD, Structure cantonale ou communale de gestion des plaintes (SCGP), Structure préfectorale ou régionale de gestion des plaintes (SPGP), opérateurs, UGP-PSVR,	Chefferie traditionnelle, Autorités locales
6	Traitement des recours	Ministères de l'environnement, UGP-PSVR	Autorités locales, CVD, SLGP, SCGP,
7	Indemnisation	Ministères des Finances	Ministères de l'environnement, UGP-PSVR IPP, opérateurs, entreprises
8	Suivi Evaluation	<u>UGP-PSVR, Expert social</u>	Opérateurs, entreprises,

Tableau 11 : Plan d'action de gestion des plaintes

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Période
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	S'appuyer sur le MGP pour faire une bonne gestion des projets PSVR	<ul style="list-style-type: none"> • Comité national de pilotage • Coordonnateur UG-PSVR Structure locale de gestion des plaintes (SLGP), Expert social	Durant toutes les phases du projet
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	Intégrer le système de MGP dans les documents de préparation des projets PSVR	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Début de préparation des projets
3	Recrutement d'un Expert en sauvegardes sociales à l'UGP-PSVR (20% du temps de travail)	S'assurer de la bonne conduite du système de MGP	Les sociétés nationales d'électricité (promoteurs) Coordonnateur PSVR ; UGP, bailleurs de fonds	Pour 4 ans (durant le projet)
4	Constitution et mise en place des structures ou cellules de gestion des plaintes	Structures de gestion des plaintes installées, disponible, engagée dans tous les villages concernés par le projet PSVR	Sauvegardes sociales, Coordonnateur PSVR	Début de préparation des projets
5	Activités de lancement des structures du MGP	Constituer et mettre en place les différentes structures de gestion des plaintes à tous les niveaux (local, cantonal communal, préfectoral, régional ou national)	Les sociétés nationales d'électricité (promoteurs) Coordonnateur PSVR ; UGP, bailleurs de fonds, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Début des projets
6	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGPR, prévention des conflits	Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP Parvenir à informer et à habituer les communautés à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Durant toutes les phases du projet

7		Atelier de validation nationale du document de MGP	Expert en Sauvegarde sociale, Communication	Activité continue
8	Renforcement de capacité des structures de gestion des plaintes et logistiques	Rendre performants les membres de structures compétents, engagés et disponibles S'assurer de la qualité des traitements des plaintes	Coordonnateur PSVR	Activité continue
9	Diffusion du MGP Publication dans la presse, autres médias et crieurs publics	S'assurer que les parties prenantes sont informées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre Faire utiliser les PAPs le système de MGP comme voie de recours	Communication	Activité continue
10	Dotation des structures d'équipements et de fournitures pour tenue de réunions des structures de traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les moyens de travail aux structures de gestion des plaintes • Assurer l'enregistrement et l'archivage des traitements des plaintes • Assurer la rédaction des rapports 	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes	Pour 4 ans d'activités
11	<i>Dispositif et Stratégie revue pour prendre en compte la pandémie du COVID-19) pour structures</i>	Eviter la propagation de la pandémie COVID-19	Coordonnateur PSVR	Activité continue
12	Réception des plaintes	Faciliter l'accès des communautés au système de MGP Créer plusieurs lieux de dépôt et de réception de plaintes	UGP, IPP, Opérateurs Entreprises, Bailleurs de fonds, Comité de développement de village (CVD), Autorités locales, chefferie traditionnelle	Durant toutes les phases du projet

13	Traitement des plaintes	Rendre les structures de gestion des plaintes fonctionnelles à tous les niveaux	Structure locale de gestion des plaintes (SLGP), CVD, Structure cantonale ou communale de gestion des plaintes (SCGP), Structure préfectorale ou régionale de gestion des plaintes (SPGP), opérateurs, UGP-PSVR, Autorités locales, chefferie traditionnelle.	Durant toutes les phases du projet
14	Enquêtes et activités d'investigations supplémentaires et approfondies	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes	Durant toutes les phases du projet
15	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	Ministères de l'environnement, UGP-PSVR Autorités locales, CVD, SLGP, SCGP,	Durant toutes les phases du projet
16	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes, Coordonnateur PSVR / Sauvegarde sociale	Durant toutes les phases du projet
17	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes	Activité continue
18	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	Coordonnateur PSVR / Sauvegarde sociale	Activité continue
19	Ateliers d'autoévaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes		

Tableau 12: Budget estimatif

N°	Activités	Coût total (\$)
1.	Finalisation MGP	52 000 \$
	Prise en compte du MGP dans les documents de préparation des projets PSVR	PM
	Recrutement d'un Expert en sauvegarde sociale (à temps partiel durant 4 ans)	32 000 \$
	Constitution et mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	20 000 \$
2.	Mise en œuvre du MGP	80 000 \$
	Mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	20 000 \$
	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes	20 000 \$
	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse	10 000 \$
	Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes	30 000 \$
3.	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes	61 000 \$
	Diffusion des MGP	3 000 \$
	Dotation des structures de gestion des plaintes d'équipements et de fournitures	5 000 \$
	Réception et traitement des plaintes	PM
	Traitement de recours	PM
	Enquêtes et vérifications supplémentaires	50 000\$
	Frais administratif	3 000 \$
4.	Actions de communication	5 000 \$
	Communications téléphoniques	5 000 \$
	Confection de boîtes à suggestion	1 000 \$
5.	Suivi -évaluation	
	Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	5 000 \$
	Total	204 000 \$

N.B. Les indemnisations sont prises en compte au cas par cas par les Etats des pays concernés

CONCLUSION

La série de projets (SdP) de parcs solaires à vocation régionale continuera à l'augmentation de la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique autant qu'il permettra de faciliter des échanges optimaux et la commercialisation d'énergie électrique entre les États membres

Pour y arriver, le présent mécanisme de gestions des plaintes doit soutenir la mise en œuvre du projet, en donnant une bonne crédibilité entre les différentes structures impliquées dans sa mise en œuvre, en suscitant une forte appropriation, adhésion des acteurs et en assurant une justice et égalité pour tous.

Les structures ou organes désignés pour la gestion des plaintes sont responsables de l'enregistrement et du traitement des plaintes. Au besoin d'autres acteurs pourraient être impliqués notamment pour les investigations et la résolution des plaintes sensibles. Pour les plaintes ne comportant pas d'enquêtes supplémentaires, le délai de traitement des plaintes est inférieur ou égal à **dix (10) jours** ouvrés à partir de la réception de la plainte. Pour les plaintes sensibles (corruption, fraude, cas de violences basées sur le genre, etc.), le traitement serait fonction de la complexité des investigations nécessaires et le délai n'excédera pas un mois calendaire.

Pour l'atteinte des objectifs du MGP, il est important de mobiliser l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet autour des actions de ce mécanisme de gestion des plaintes proposées dans le présent document. Il est donc important que ce dernier bénéficie de la haute sollicitude et de l'appui de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PSVR. Aussi, une bonne synergie entre ces différents acteurs est-elle essentielle dans l'atteinte des objectifs fixés par ce mécanisme. Par ailleurs, l'allocation des ressources humaines, matérielles et financières adéquates est une condition essentielle pour l'atteinte des résultats attendus de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet de parcs solaires à vocation régionale (PSVR).

Enfin, le mécanisme de gestion des plaintes étant une bonne pratique prônée par les projets de la Banque mondiale dont le Projet de parcs solaires à vocation régionale, tout sera mis en œuvre pour amener les bénéficiaires à se l'approprier et le pérenniser dans leur communauté pour des actions courantes et d'envergures de développement.

Etant donné le présent document est limité au programme de parcs solaires à vocation régionale et conformément aux directives de la Banque mondiale, l'EEEOA/WAPP veillera à l'élaboration des divers mécanismes de gestion des plaintes spécifiques lors de la préparation de chacune des activités à mener dans le cadre du programme.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

IFC, 1er Janvier 2012. Normes de performance en matière de durabilité environnementale,

SFI, Société Financière Internationale ; Avril 2002. Manuel d'élaboration de plans d'action de réinstallation ;

SFI, Société Financière Internationale ; Décembre 2003. Cahier pratique. Prendre en compte les aspects sociaux des projets du secteur privé.

SFI, Société Financière Internationale ; Janvier 2012. Norme de performance 5, Acquisition de terres et réinstallation involontaire ;

Banque Mondiale ; Décembre 2001. Politique opérationnelle 4.01: évaluation environnementale ;

Banque Mondiale ; Décembre 2001. Politique opérationnelle 4.12 : réinstallation involontaire des personnes ;

IPIECA, 2012. Mécanismes de règlement des plaintes au niveau opérationnel, Revue des bonnes pratiques, IPIECA ;

Ministère de la Ville, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Salubrité publique, Mécanisme de gestion des Plaintes du Projet d'infrastructures et de Développement urbain (PIDU) juillet 2020

RioTinto Alcan, / Gouvernement du Cameroun ; Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes du Projet d'Aménagement Hydroélectrique de Nachtigal au Cameroun, 15 octobre 2015

Ministère de l'Environnement et Développement Durable/ RDC, Mécanisme de Gestion des Plaintes et Recours (MGPR) d Programme d'investissement pour la forêt, juillet 2017.

ANNEXES

ANNEXE 1 :	Plan d'action de gestion du MGP
ANNEXE2a :	Fiche d'enregistrement des plaintes
ANNEXE 2b :	Fiche d'enregistrement des plaintes verbales
ANNEXE 2c :	Fiche du Procès-verbal PV des gestions des plaintes au niveau local
ANNEXE 3 :	Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS/HS
ANNEXE 4 :	Fiche de réponse à la plainte
ANNEXE 5 :	Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes
ANNEXE 6 :	Modèle de compte-rendu de réunion
ANNEXE 7 :	Modèle de fiche de plainte
ANNEXE 8 :	Formulaire d'accusé de réception de plainte
ANNEXE 9 :	Formulaire de réponse officielle à une plainte
ANNEXE 10 :	Formulaire de clôture de plainte
ANNEXE 11 :	Journal de suivi des plaintes non liées aux aspect EAS/SH

ANNEXE 1 : Plan d'action de gestion du MGP

1. Guide de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

Les populations locales et d'autres intervenants intéressés peuvent être amenés à contester une décision, la gouvernance du projet ou leur représentation au sein de la Structure de Gestion des Plaintes ou autres Commissions ad hoc... Indépendamment de la nature du grief, le Coordonnateur du PSVR veillera à ce qu'un processus transparent et équitable soit mis en place en temps opportun pour traiter chaque plainte.

2. Types de plaintes et conflits à régler

Dans la pratique, les plaintes et conflits venant des populations locales et des intervenants intéressés peuvent apparaître à différentes étapes du Projet :

- pendant la préparation des sous projets ;
- au cours de la mise en œuvre du projet ;
- après la clôture du projet.

Pendant la préparation du projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- la non implication des populations locales riveraines à la zone d'influence du projet ;
- le désaccord sur le choix des organes dirigeants ;
- le désaccord sur les types des projets à financer ;
- le désaccord sur le choix du site du projet ;
- les conflits d'intérêt venant des acteurs du projet.

Au cours de la mise en œuvre du projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- le choix des bénéficiaires: individus, organisations, communautés ;
- l'allocation des fonds d'activité, entité géographique ;
- le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds ;
- le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet ;
- l'ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats ;
- les cas de conflits d'intérêt ;
- la gestion des fonds ;
- le déficit de communication ;
- l'ingérence du politique .

A la fin de l'exécution du projet, les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- le non-respect des clauses contractuelles dans le financement ;
- la promesse non tenue par l'agence d'exécution ;
- la gestion des acquis des projets ;
- la perception contradictoire des résultats ;
- la viabilité des résultats...

Pour animer les étapes clés de la gestion des plaintes, le PSVR assurera les tâches suivantes :

- a) faire un enregistrement écrit de toutes les plaintes reçues ;
- b) encourager la résolution immédiate et sur place des problèmes ; et
- c) rendre compte publiquement des plaintes reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

3. Communication et accès à l'information

Le projet PSVR assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels. Ces informations seront diffusées sur le site web et les canaux d'information du projet. Mais également des réunions publiques, ainsi que par la radio, les affichages dans les sites du projet et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés. Les documents et les rapports seront en français ou en anglais selon la langue officielle du pays et au besoin traduits en langues locales de chaque entité territoriale concernée.

4. Processus de traitement des plaintes

Les plaintes pouvant être de nature très différente, devront être soumises à un organe spécifique dénommé Structure de gestion des plaintes à trois niveaux (local, communal et national).

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des réclamations. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

5. Organisation et responsabilités

La structure devant s'occuper des réclamations est composée de :

Structures locales, et communales de gestion des plaintes (au niveau des sites d'intervention) : Ces structures constitueront la courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs plaintes ou leurs doléances et travailleront en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du projet. Ces structures seront constituées sur les sites d'implémentation des sous-projets ou sur les sites susceptibles de subir des impacts du projet.

Le nom et les coordonnées des membres de la structure de gestion des plaintes figureront sur le site Web et dans les brochures imprimées du mécanisme. Ils accuseront réception des plaintes en adressant une réponse écrite au plaignant, dans laquelle ils détailleront les prochaines mesures qu'ils prendront, y compris la transmission éventuelle du dossier.

Compte tenu également de la grande diversité des cas qui seront soumis à la cellule, la compétence des personnes qui en assurent le fonctionnement et l'étendue de leurs connaissances dans leurs domaines d'action sont des atouts majeurs.

En ce qui concerne les responsabilités, la structure de gestion des plaintes à chaque niveau devra assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes, rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte, rédiger les réponses destinées aux plaignants, s'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations, centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées.

Au niveau des sites des activités, les responsabilités se résument comme suit : recevoir les plaintes manuscrites, transcrire les plaintes dans le registre si la plainte est verbale, envoyer ces plaintes toutes les semaines à la structure de gestion des plaintes pour traitement, recevoir les solutions trouvées aux plaintes et leur diffusion aux plaignants.

Si la plainte peut trouver solution au niveau de la structure locale, celle-ci se contentera juste de renseigner la Structure de Gestion des plaintes local. Mais dans le cas contraire, la

responsabilité du traitement de la plainte sera transférée au Structure de Gestion des Plaintes (SGP) communal puis national.

6. Rapportage

Chaque Structure de Gestion des Plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues à son niveau dans un système en ligne accessible au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Le système fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Les informations fournies par la base de données devraient aider le Structure de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à mieux à comprendre et traiter les impacts sociaux des projets.

7. Évaluation, affectation, reconnaissance

Si la plainte n'entre pas dans le cadre des attributions opérationnelles du PSVR, mais se rapporte, aux politiques générales du pays, à sa gouvernance la Structure de gestion des plaintes orientera le plaignant en lui indiquant les instances compétentes qui peuvent résoudre sa plainte. Si elle se rapporte à des politiques de la Banque mondiale, le chargé du projet PSVR à la banque peut être invité par la Structure de gestion des plaintes à participer à sa réunion afin d'interpréter la politique concernée.

8. Résolution et clôture

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 10 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel. La Structure de traitement des plaintes proposera dans tous les cas la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

Quel que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte.

ANNEXE 2a :

Fiche d'enregistrement des plaintes

N° de la plainte :	
Date d'établissement :	
Nom et prénom de l'auteur de la plainte :	
Adresse (N° Tél, E-mail) :	
Lieu de résidence du plaignant :	
Composante du projet et objet de la plainte :	
Nom de la commune bénéficiaire du projet :	
Localisation de la plainte :	
Catégorie de la plainte :	<input type="checkbox"/> A : Demande de renseignements ou de précisions <input type="checkbox"/> B : Hors du cadre du projet <input type="checkbox"/> C : Sélection/exclusion d'une personne ou communauté <input type="checkbox"/> D : Allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics. <input type="checkbox"/> E : Problèmes environnementaux et sociaux <input type="checkbox"/> F : Autre déviation des procédures ou comportement incorrect du personnel
Description complète de la plainte :	
Nom de l'accusé de la plainte :	
Traitement de la plainte :	
Observations :	
Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui à quelle date et heure ?
Plainte reçue par (nom, signature, date):	

ANNEXE 2b :**Fiche d'enregistrement des plaintes verbales**

Formulaire d'enregistrement de plaintes verbales ; ce formulaire peut être utilisé par un chargé de projet pour recueillir des plaintes faites verbalement par des parties prenantes, des communautés lors de visites sur le terrain.

Partie 1: à remplir avec le plaignant	
Date : Date à laquelle la plainte a été faite	
Détails personnels : <ul style="list-style-type: none">• Nom et coordonnées du plaignant• Age – adulte ou enfant• Sexe – masculin ou féminin	
Détails du projet : Nom / numéro de référence du projet ou du programme	
Nature de la plainte : Court résumé de la plainte	
Détails de la plainte : Description détaillée de la plainte faite par le plaignant	
Personne n'ayant reçu la plainte : Nom et coordonnées	
Partie 2: réservé à l'administration / mesures prises le cas échéant	
Résultats faisant suite à une plainte : Résumé des mesures prises et résultats	
Commentaires supplémentaires : Par exemple le contrôle de mesures prises pour changer la politique et procédures employées, le cas échéant.	

ANNEXE 2c :

Fiche du PV des gestions des plaintes au niveau local

Date : _____
Chefferie traditionnelle de.....
Mairie de Préfecture de
Dossier N°.....

PLAINTÉ

Nom du plaignant : _____
Adresse : _____
Quartier : _____
Nature du bien affectée : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ :

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

A, le.....

Signature du plaignant

OBSERVATIONS DE LA CHEFFERIE :

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

A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

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

A, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION

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

A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

(Signature du plaignant)

ANNEXE 3 : Registre des réclamations excluant des plaintes relatives aux EAS / HS

N° du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (par qui, à quelle date)?

ANNEXE 4 : Fiche de réponse à la plainte

N° de plainte :	
Structure ou personne concernée par la plainte :	
Date de réception de la plainte par la structure concernée :	
Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	<input type="checkbox"/> Pas d'action nécessaire <input type="checkbox"/> Action(s) nécessaire
Détail sur les actions proposées (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
Signature du représentant de la structure ou de la personne :	
Nom : Titre : Tel : Date de signature :	

ANNEXE 5 : Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nom de la commune : Nom du point focal : Trimestre :	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées par trimestre (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées par trimestre (explications) :	

ANNEXE 6 : Modèle de compte-rendu de réunion

Date :

Lieu :

Participants :

Autres participants : (nom, prénom, fonction)

Nombre total :

Objectifs de la réunion et ordre du jour :

Ponts et questions soulevés par le Projet :

Ponts et questions soulevés par les participants :

Actions à prévoir suite à la réunion :

Etabli par

Date :

Signature

ANNEXE 7 : Modèle de fiche de plainte

Date :

Etabli par :

Plaignant

Nom et prénom (s) :

Localité de résidence :

N° de ménage :

Motif de la plainte (description détaillée de la version présentée par le plaignant) :

Suivi de la plainte (description détaillée de la version présentée par le plaignant)

Etabli par :

Date :

ANNEXE 8 : Formulaire d'accusé de réception de plainte

Pays (BURKINA FASO)

Société nationale d'électricité (SONABEL)

Titre du Projet : Projet de Parcs solaires photovoltaïque à vocation de régionale de 150 MW au Burkina Faso.

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

OBJET : Accusé de réception

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant (Omission de recensement, conflit de droit de propriété avec un voisin, mauvais relevé des caractéristiques de biens, réclamation d'évaluation de biens, etc.)

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Nous accusons réception de votre réclamation et nous vous tiendrons informé de suites qui y seront réservées.

(Remarques additionnelles éventuelles - Toutes informations utiles).

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour la Société d'électricité

Pour réception

Nom et Prénom du
représentant

Nom et Prénom

Signature

Signature

ANNEXE 9 : Formulaire de réponse officielle à une plainte

Pays (BURKINA FASO)

Société nationale d'électricité (SONABEL)

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

OBJET : Réponse officielle

Madame / Monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Nous vous informons qu'après enquête avec les personnes et les services concernés par la réclamation l'unité de gestion du Projet a pris la décision ci-dessous :

Le comité chargé du traitement des plaintes propose la solution suivante :

Présentation de la solution à la plainte
--

Cette décision est définitive pour le comité en charge du traitement des plaintes, mais ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès des juridictions compétentes.

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour la Société d'électricité

Nom et Prénom du
représentant
Signature

Pour réception

Nom et Prénom
Signature

ANNEXE 10 : Formulaire de clôture de plainte

Pays (BURKINA FASO)

Société nationale d'électricité (SONABEL)

Titre du Projet : Projet de Parcs solaires photovoltaïque à vocation de régionale de 150 MW au Burkina Faso.

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

Objet : Clôture de plainte

Madame / Monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Vous avez été informé que le comité de traitement des plaintes a pris la décision suivante :

Réponse à la plainte

Attestation :

Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie que suite à la mise en œuvre des mesures correctives décrites en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.

Lieu : leJJ/MM/AAAA

Pour la Société d'électricité

Nom et Prénom du représentant et signature

ANNEXE 11 :

Journal de suivi des plaintes (plaintes non liées à l'EASE/SH)

N°	Date de réception de la plainte	Forme de présentation de la plainte	Identité de la personne ayant reçu la plainte	Lieu de réception et forme de la plainte	Identité du plaignant	Thème de la plainte (y compris tous les griefs, suggestions, enquêtes)	Accusé /réception de la plainte le	Délai de traitement de la plainte	Solution décidée (inclure les noms des participants et la date de la décision)	Notification de la solution au plaignant ? Si oui, par qui, comment et dans quelles circonstances	Avis du plaignant sur la décision Si non, expliquez pourquoi et, poursuivez la procédure de recours	Suivi de la plainte (par qui et quelle date ?)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												