

*Economic Community
of West African States*



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

WEST AFRICAN POWER POOL (WAPP)

SYSTEME D'ECHANGES D'ENERGIE ELECTRIQUE OUEST AFRICAIN

Programme de Développement du Solaire en Afrique Sub-saharienne Phase 1 (Sahel)

PROJET DE DÉVELOPPEMENT DES PARCS SOLAIRES EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE Phase 1
Assistance au Système d'Echanges d'Energie Electrique Ouest Africain
(P162580)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Ce document a été préparé en Anglais et en Français. La version anglaise fait foi.

Octobre 2021 (Version française)

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX	2
LISTE DES ABREVIATIONS ET DES ACRONYMES	5
DEFINITION DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIE	6
1. CONTEXTE	10
JUSTIFICATION DES PROJETS DE PARCS SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES RÉGIONAUX	13
1.1 Le Système d'Echanges d'Energie Electrique Ouest Africain	13
1.2 Le concept de parc solaire "Plug & Play"	14
1.3 Objectifs généraux et spécifiques de la Série de Projets (SdP)	15
1.3.1 Objectifs généraux de la (SdP)	15
1.3.2 Objectifs spécifiques	15
2. CONTEXTE D'ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	16
2.1 Qu'est-ce le Mécanisme de Gestion des Piaintes (MGP)	16
2.1.1 Avantages du bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion de plaintes	17
2.1.2 Principales caractéristiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes	17
2.2 Principes fondamentaux d'efficazcité du Mécanisme de Gestion des Plaintes	18
3 NORMES NATIONALES ET INTERNATIONALES EN MATIERE DE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET PRINCIPE D'ELABORATION	22
3.1 Normes internationales et bonnes pratiques pertinentes	22
3.2 Aperçu des normes de performance en matière en matière de durabilité environnementale et sociale, 2012	22
3.3 Approche de la Banque mondiale en matière de gestion des plaintes et recours lors de la mise en oeuvre des projets, 2014	23
3.4 Cadre environnemental et social (CES) de la Bnque Mondiale (BM) NES 10- Engagement des parties prenantes	24
3.5 Normes nationales relatives à la gestion des plaintes et à la mobilisation des citoyens pour le retour de l'information	26
4. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	28
4.1 Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes	28
4.2 Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes	28
4.3 Avantages du Mécanisme de Gestion des Plaintes	29
4.4 Typologie des parties prenantes	30
4.5 Groupes et personnes vulnérables	31
4.6 Categorisation des plaintes susceptibles d'être rencontrées dans la mise en oeuvre du projet	33
5. ROLES ET RESPONSABILITES	37
5.1 Le Comité de règlement des plaintes	37
5.2 Agents de liaison avec les communautés (ALC) (CLOs)	37
5.3 L'entrepreneur	37
5.4 Code individuel de conduite	38

6	MECANISME INSTITUTIONNEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES	40
6.1	Mécanisme institutionnel de traitement des plaintes non liées aux VBG et EAS/HS	40
6.2	Mécanisme communautaire de règlement des plaintes	41
6.3	Mécanisme de règlement des plaintes au niveau municipal ou au niveau du projet	42
6.4	Composition de la Structure Nationale de Gestion des Plaintes (SNGP)	44
6.5	Niveau judiciaire du Mécanisme de Gestion des plaintes	44
6.6	Moyens matériels pour le traitement des plaintes	44
7	MISE EN OEUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET GRIEFS	46
7.1	Etapas de la gestion de splaintes non liées à la VBG ou au EAS/HS	46
7.2	Procédures de gestion des plaintes liées à la VBG et à EAS/HS (voir Annexe15)	47
7.3	Etapas et principes de la gestion des plaintes liées aux VBG et l'EAS/HS ou à la santé humaine	53
7.4	Plan de Gestion des Plaintes liées aux EAS/HS	50
7.5	Etapas de Gestion des Plaintes	51
	CONCLUSION	62
	REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	62
	LISTE DES TABLEAUX ANNEXES	
ANNEXE 1	Plan d'action de gestion du MGP	63
ANNEXE 2a	Fiche d'enregistrement des plaintes	66
ANNEXE 2b	Fiche d'enregistrement des plaints verbales	67
ANNEXE 2c	Formulaire de PV de gestion des plaints u niveau local	68
ANNEXE 3	Registre des reclamations excluant les plaintes relatives à EAS/HS	69
ANNEXE 4	Formulaire de réponse à la plainte	70
ANNEXE 5	Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes	71
ANNEXE 6	Modèle compte rendu de réunion	72
ANNEXE 7	Modèle de fiche de plainte	73
ANNEXE 8	Formulaire d'accusé réception	74
ANNEXE 9	Formulaire de réponse officielle à une plainte	75
ANNEX 10	Formulaire de clôture de plainte	76
ANNEX 11	Formulaire de consentement de la victime	
ANNEX 12	Formulaire d'inscription	78
ANNEX 13	Formulaire de vérification de plaints liées à la VBG et EAS/HS	79
ANNEX 14	Code de conduite pour la mise en œuvre des normes EAS/HS et prévenant la VBG, l'EAS/HS et la VCE	82
ANNEX 15	Protocole de réponse aux plaintes liées à la VBG, l'EAS/HS	85
	LISTE DES TABLEAUX	
Tableau 1	Tableau de quelques normes et de bonnes pratiques internationales de Mécanisme de Gestion des Plaines	24

LISTE DES ABREVIATIONS AET 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/HS :	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 :	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 DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIE

Les définitions ci-après sont utiles à la compréhension du Mécanisme de Gestion des Plaintes (en anglais Grievance Mechanism ¹). 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

¹ See the **World Bank's Environmental and Social Framework (2018)**

<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/837721522762050108-0290022018/original/ESFFramework.pdf> and see **The World Bank's Good Practice Note: "Addressing Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) in Investment Project Financing Involving Major Civil Works"** (second Edition, 2020), <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>

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 éditée 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 unes 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. (Voir UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017²).
- **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.

Le viol : Selon le code pénal de la République des nombreux pays et notamment son article 87 - Le viol consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à une autre personne contre son gré. L'auteur ou le complice d'un viol sera puni de cinq à dix ans d'emprisonnement. La peine pourra être portée à vingt ans si les auteurs ont obligé la victime à avoir des relations sexuelles plus d'une fois ou si les violences ont provoqué une grossesse, une maladie ou une incapacité de travail pendant plus de six semaines. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 14 ans. La note de bonne pratique de la Banque mondiale intitulée "Addressing Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) in Investment Project Financing involving Major Civil Works" (voir note 1 ci-dessous) définit le viol comme une pénétration physiquement forcée ou autrement contrainte - même légère - du vagin, de l'anus ou de la bouche par un pénis ou une autre partie du corps. Il inclut également la pénétration du vagin ou de l'anus avec un

² United Nations (2017). Glossary on Sexual Exploitation and Abuse, Second Edition.

https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/SEA%20Glossary%20%20%5BSecond%20Edition%20-%202017%5D%20-%20English_0.pdf

objet. Le viol comprend le viol conjugal et le viol anal/sodomie. La tentative de le faire est appelée tentative de viol. Le viol d'une personne par deux ou plusieurs auteurs est appelé viol collectif (Voir UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017³).

- **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 enfants⁴.

³ United Nations (2017). Glossary on Sexual Exploitation and Abuse, Second Edition.

https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/SEA%20Glossary%20%20%5BSecond%20Edition%20-%202017%5D%20-%20English_0.pdf

⁴ See World Health Organization, "Violence Against Children" https://www.who.int/health-topics/violence-against-children#tab=tab_1 (accessed July 23, 2021)

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DES PROJETS DE PARCS SOLAIRES PHOTOVOLTAIQUES 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 Économique 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 en œuvre 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 neufs 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.

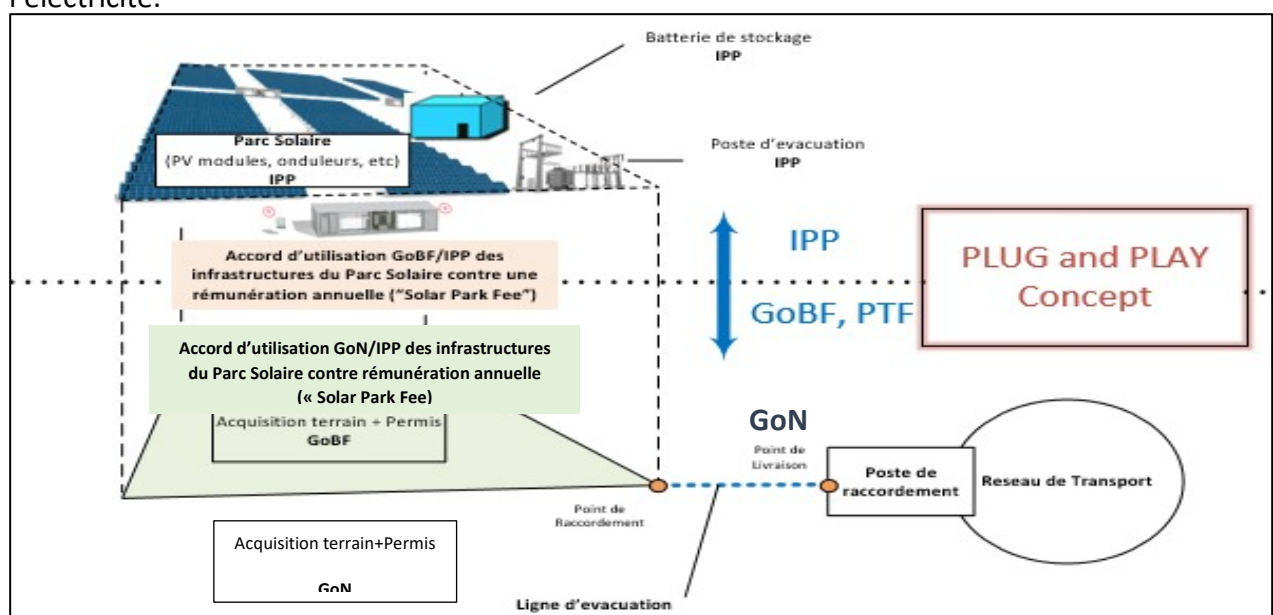


Figure 2: Schématisation du concept "Plug and Play"

1.3 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. CONTEXTE D'ÉLABORATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Afin de soutenir la mise en œuvre des différentes activités pour assurer l'atteinte des objectifs de la série de projets de parcs solaires régionaux, l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes se sont avérées obligatoires, incontournables et constituent des moyens pour une meilleure gestion du projet, une gestion citoyenne, une mobilisation et une participation des acteurs du projet.

2.1 Qu'est-ce que le Mécanisme de gestion des Plaintes (MGP)?

Le Mécanisme de Grievs (MG) est un système de résolution des plaintes ou griefs liés directement ou indirectement aux activités du projet. C'est également un instrument du projet qui vise à donner aux parties prenantes le droit de signaler tous les manquements liés au projet, le droit de dénoncer tout type de violation des droits de l'homme ou d'événement préjudiciable au projet et de demander réparation ou la cessation de l'événement préjudiciable.

L'objectif global de ce mécanisme est de soutenir la mise en œuvre de la série de projets solaires régionaux conçus selon le même concept, de permettre aux populations en général et aux riverains en particulier, qui sont les bénéficiaires directs du projet, de dénoncer les manquements dans l'exécution du projet. C'est un outil qui facilitera la bonne gestion du projet entre les différents acteurs de la mise en œuvre du projet, en suscitant une forte adhésion et un engagement civique de leur part.

La préparation, la mise en œuvre (construction et exploitation) et le démantèlement des activités d'un projet, comme les projets solaires régionaux, peuvent être une source de plaintes et de conflits entre les parties prenantes et les personnes touchées par le projet peuvent avoir des questions, des préoccupations ou des plaintes qui peuvent survenir à toutes les étapes du projet : préparation, construction, exploitation et démantèlement.

Il incombe à l'EEEOA d'établir un mécanisme, un processus ou une procédure de règlement des griefs pour recevoir les préoccupations et les plaintes des parties affectées par le projet, en particulier en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, et pour faciliter la résolution rapide et adaptée des conflits. Le mécanisme de règlement des griefs sera proportionné aux risques et impacts potentiels du projet. Les parties affectées par un projet peuvent déposer des plaintes concernant un projet financé par la Banque auprès du mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet ou du mécanisme local de règlement des griefs au niveau du projet. L'objectif est de s'assurer que les projets peuvent résoudre et traiter adéquatement les griefs au niveau du projet, ce qui est essentiel pour la durabilité, la transparence, la légitimité et l'atténuation efficace des risques du projet.

Dans le cadre du développement de la série de projets de parcs solaires, le Secrétariat Général de l'EEEOA/WAPP) est tenu d'établir un mécanisme, un processus ou une procédure de règlement des griefs pour recevoir les préoccupations et les plaintes des parties affectées par le projet, notamment en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, et pour faciliter la résolution rapide et appropriée des différends. Le mécanisme de recours doit être proportionné aux risques et impacts potentiels du projet. Les parties affectées par un projet peuvent déposer des plaintes concernant un projet financé par la Banque auprès du mécanisme de recours au niveau du projet ou du mécanisme local de recours au niveau du projet. L'objectif est de s'assurer que les projets sont en mesure de résoudre et de traiter les griefs de manière adéquate afin d'éviter l'escalade vers le Service de gestion des griefs (SGP) ou le Panel d'inspection de la Banque mondiale.

Le mécanisme de règlement des griefs (MG) est établi lors de la conception du projet et sera maintenu tout au long du cycle de vie du projet. L'objectif est d'établir un système de doléances et de recours rapide, équitable et efficace pour toutes les plaintes liées au projet. L'objectif du Mécanisme de Grief est d'éviter de nombreux recours au système judiciaire et de toujours rechercher une solution à l'amiable, tout en préservant les intérêts des plaignants et les intérêts des demandeurs et du promoteur et ainsi limiter les risques et les coûts inévitablement liés aux actions en justice.

2.1.1 Avantages du bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Un MGP bien conçu peut apporter divers avantages tels que la réduction de la corruption, l'amélioration de la prestation de services, l'amélioration de l'efficacité globale du projet (les projets sont plus réactifs, plus responsables et plus efficaces dans la réalisation des résultats de développement). Les MGP sont importants car ils agissent comme un mécanisme d'alerte précoce qui peut aider les équipes à protéger à la fois les fonds d'un projet et sa réputation.

Un Mécanisme de Griefs (MG) qui fonctionne bien est ancré dans une consultation significative des parties prenantes et des parties affectées par le projet :

- Permet aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les risques et les impacts des projets et sur les mesures d'atténuation - encourage le retour d'information des parties prenantes.
- Permet aux gouvernements/entreprises de prendre en compte et de répondre aux commentaires des parties prenantes.
- Commence dès le début de la planification du projet pour recueillir les points de vue et informer la conception du projet.
- Encourage le retour d'information des parties prenantes - afin d'éclairer la conception du projet et l'engagement des parties prenantes dans l'identification et l'atténuation des risques et des impacts environnementaux et sociaux.
- Se poursuit en permanence, au fur et à mesure que les risques et les impacts apparaissent.
- est fondé sur la divulgation préalable et la communication d'informations d'une manière qui permet des consultations significatives
- est culturellement approprié, accessible et compréhensible pour les parties prenantes
- Soutient un engagement actif et inclusif avec les parties affectées par le projet
- est exempte de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation extérieures
- est documentée et divulguée par le gouvernement/les entreprises.

2.1.2 Principales caractéristiques d'un Mécanisme efficace de Gestion des Plaintes

Les mécanismes efficaces de gestion des plaintes:

- ont des procédures de règlement des griefs simples et bien connues des utilisateurs potentiels.
- sont faciles d'accès et offrent différents canaux de soumission des griefs.
- garantissent la participation des plaignants sans crainte d'intimidation ou de représailles. enregistrent et contrôlent systématiquement le statut ou la résolution du grief.
- annoncent publiquement les procédures, en précisant le temps que les utilisateurs peuvent s'attendre à attendre pour l'accusé de réception, la réponse et la résolution de leurs griefs.
- assurent la transparence de la procédure de règlement des griefs, de la structure de gouvernance et des décideurs.
- produisent des réponses rapides à tous les utilisateurs
- produisent des rapports périodiques sur quelques indicateurs de performance clés.

- Disposent de points focaux du MGP professionnels et techniquement compétents, qui bénéficient de la confiance et de la reconnaissance des communautés.
- Disposent d'une procédure d'appel à laquelle les doléances non satisfaites peuvent être renvoyées ou faire l'objet d'un appel lorsque la résolution des doléances n'a pas été obtenue.
- Générer des idées pour améliorer la performance du projet
- Faciliter la confiance des parties prenantes dans le projet

2.1.3 Opportunités offertes aux parties affectées d'exprimer leurs impressions et/ou leurs préoccupations par rapport au projet

Les parties concernées peuvent également poser des questions et donner leur avis sur le projet.

Les impacts environnementaux et sociaux pouvant faire l'objet de plaintes sont : la mobilisation de terrains pour constituer des sites pour les centrales solaires, la production de poussières, de nuisances sonores et de vibrations, la dégradation du cadre de vie, du paysage, la production et l'accumulation de déchets de construction de sites, l'occupation d'espaces de vie de base pour des entreprises, la perte de divers biens, la perte et/ou la perturbation de sources de revenus ou de moyens de subsistance, la restriction de l'utilisation de terrains ou d'autres ressources pour les communautés voisines, etc.

Les impacts sociaux qui pourraient générer des plaintes sont notamment : la mobilisation des terres qui entraînera la perte de terres, la restriction de l'accès et de l'utilisation des terres ou d'autres ressources pour les communautés voisines, les préoccupations concernant la cohésion sociale résultant de l'afflux de main-d'œuvre, les impacts sur les moyens de subsistance, l'occupation temporaire des zones de réinstallation, la mise en œuvre du plan d'action de réinstallation (PAR), la perturbation des activités socio-économiques, la perturbation du trafic, la perturbation de l'accès aux maisons adjacentes aux chantiers, les risques d'accidents, les conflits liés à la conduite du personnel sur les chantiers, les risques sécuritaires, la sécurité routière et du trafic, la violence basée sur le genre (VBG), la violence contre les enfants (VCE), entre autres.

Il a ensuite été envisagé, dans le cadre de la série de projets solaires régionaux conçus selon le même concept, d'élaborer un document type de mécanisme de règlement des griefs afin que les plaintes reçues soient rapidement examinées.

Le Mécanisme de doléances est un outil opérationnel précieux dans la gestion des plaintes relatives à la mise en œuvre du projet, principalement pendant la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales, pendant le processus de réinstallation des populations affectées et la mise en œuvre des mesures de gestion environnementale et sociale avant et pendant les travaux de construction. Le MM couvre toutes les plaintes et doléances, tant verbales qu'écrites, portées par un individu ou un groupe d'individus contre le projet et s'applique à toutes les plaintes ; il s'applique aux plaintes qui ne sont pas dans le processus judiciaire. Il répond aux exigences environnementales et sociales en intégrant, d'une part, les procédures nationales et, d'autre part, les procédures des partenaires techniques et financiers, notamment le Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale et la " Note de bonne pratique de la Banque mondiale sur la prise en compte de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel (EES/SS) dans le financement des projets d'investissement impliquant de grands travaux de génie civil " et autres.

2.2 Principes fondamentaux d'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

Les mécanismes de gestion des plaintes et des griefs durables efficaces reposent sur six principes: Équité ; objectivité et indépendance ; simplicité et accessibilité ; réactivité et efficacité ; rapidité et proportionnalité ; et participation et inclusion sociale. Les projets nécessitent un mécanisme de règlement des griefs inclusif et réactif, accessible à toutes les parties affectées par le projet, et proportionné aux risques et aux impacts du projet afin d'assurer la durabilité du projet et d'atteindre les résultats de développement du projet.

Les personnes qui souhaitent déposer une plainte ou soulever une préoccupation et soumettre des griefs ne le feront que si elles ont la certitude que les plaintes et les griefs seront traités efficacement et de manière rapide, équitable, impartiale, inclusive, sans crainte de représailles et sans frais pour l'utilisateur.

Pour qu'un système de plaintes soit efficace, inclusif, accessible, fiable et opérationnel, quelques principes de base doivent être observés :

Principes d'efficacité du mécanisme de réclamation

Les mécanismes de réclamation durables et efficaces reposent sur six principes : Équité ; objectivité et indépendance ; simplicité et accessibilité ; réactivité et efficacité ; rapidité et proportionnalité ; et participation et inclusion sociale. Les projets requièrent un mécanisme de réclamation inclusif et réactif, accessible à toutes les parties affectées par le projet, et proportionné aux risques et impacts du projet afin d'assurer la durabilité du projet et d'atteindre les résultats de développement du projet.

Les personnes qui souhaitent déposer une plainte ou soulever une préoccupation et soumettre des griefs ne le feront que si elles ont la certitude que les plaintes et les griefs seront traités efficacement et de manière rapide, équitable, impartiale, inclusive, sans crainte de représailles et sans frais pour l'utilisateur.

Pour qu'un système de plaintes soit efficace, inclusif, accessible, fiable et opérationnel, quelques principes de base doivent être observés :

Les mécanismes de réclamation durables et efficaces reposent sur six principes : Équité ; objectivité et indépendance ; simplicité et accessibilité ; réactivité et efficacité ; rapidité et proportionnalité ; et participation et inclusion sociale. Les projets requièrent un mécanisme de réclamation inclusif et réactif, accessible à toutes les parties affectées par le projet, et proportionné aux risques et impacts du projet afin d'assurer la durabilité du projet et d'atteindre les résultats de développement du projet.

Les personnes qui souhaitent déposer une plainte ou soulever une préoccupation et soumettre des griefs ne le feront que si elles ont la certitude que les plaintes et les griefs seront traités efficacement et de manière rapide, équitable, impartiale, inclusive, sans crainte de représailles et sans frais pour l'utilisateur.

Pour qu'un système de plaintes soit efficace, inclusif, accessible, fiable et opérationnel, quelques principes de base doivent être observés :

- **Légitimité:** qui implique la confiance des parties prenantes auxquelles s'applique la MGP à l'égard des procédures à mettre en place pour une résolution équitable des griefs. Cette confiance résulte de la prise en compte des préoccupations des différentes parties prenantes dans la proposition des organes impliqués dans la MGP.
- **Accessibilité:** qui consiste à fournir une assistance appropriée à ceux qui rencontrent des obstacles particuliers pour accéder au mécanisme. Pour répondre à cette préoccupation, une consultation a été menée auprès de toutes les parties prenantes avec un accent particulier sur les personnes vulnérables. Dans sa phase de mise en œuvre, il impliquera la chefferie traditionnelle, les ONG et les organisations communautaires pour permettre à tous de déposer des plaintes.
- **Prévisibilité:** qui nécessite la mise en place d'une procédure claire et connue avec un calendrier pour chaque étape et une description précise du processus et des résultats

disponibles ainsi que des moyens de contrôle de la mise en œuvre. Ce mécanisme fera l'objet d'une publicité suffisante pour faciliter son appropriation par les parties prenantes.

- **Équité:** consiste à garantir aux parties lésées un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour s'engager dans une procédure de règlement des griefs équitable, respectueuse et informée. Ce mécanisme de résolution prend en compte les mécanismes nécessaires pour éviter les déséquilibres et corriger tout sentiment d'injustice afin de rendre les solutions durables.
- **Transparence:** qui implique que les parties prenantes soient suffisamment informées de la procédure à suivre pour accéder au mécanisme. À cette fin, le mécanisme établit une obligation de communiquer sur son fonctionnement et d'informer systématiquement les plaignants après le traitement de leur plainte.
- **Compatibilité:** avec les droits qui garantit que les résultats et les recours sont conformes au droit des droits de l'homme reconnu au niveau national et/ou international. Ce mécanisme favorisera la résolution des plaintes de manière équitable, sur la base de décisions éclairées, et ne peut remplacer ou porter atteinte aux droits du plaignant à exercer d'autres recours judiciaires ou extrajudiciaires.
- **Source d'apprentissage** continu en s'appuyant sur les actions pertinentes pour tirer des leçons afin d'améliorer le mécanisme et de prévenir de futures plaintes et préjudices. Dans le cadre de ce mécanisme, une analyse régulière de la fréquence, des schémas et des causes des plaintes, des stratégies et des procédures de résolution des plaintes, ainsi que de l'efficacité de ces stratégies et procédures, contribuera à améliorer le mécanisme et à prévenir les préjudices futurs.
- **Engagement** et un dialogue qui nécessitent une consultation et une adhésion des parties prenantes auxquelles le MGP est destiné. Dans le cas de ce MM, une consultation avec toutes les parties prenantes a été entreprise pour obtenir leur adhésion. Un dialogue permanent sera maintenu lors de la mise en œuvre du MGP.
- **Confidentialité** qui garantit la sécurité et la protection des personnes déposant une plainte et de celles qui sont concernées par celle-ci. Il faut pour cela limiter le nombre de personnes qui ont accès aux informations sensibles.
- **Objectivité:** Qualité de quelqu'un, d'un esprit, d'un groupe qui porte un jugement sans faire intervenir ses préférences personnelles : Mener des débats, des plaintes avec objectivité. Qualité de ce qui est conforme à la réalité, d'un jugement qui décrit fidèlement les faits.
- **Simplicité:** c'est la propriété, la condition ou la qualité d'être simple, naturel et non combiné. Elle dénote souvent la beauté, la pureté, la clarté.
- **Efficacité** qui est la capacité, d'une personne, d'un groupe ou d'un système, à atteindre ses fins, ses objectifs (ou ceux qu'on lui a fixés). Être efficace, c'est produire les résultats attendus dans les délais prévus et atteindre les objectifs fixés, qui peuvent être définis en termes de quantité, mais aussi de qualité, de rapidité, de coûts, de rentabilité, etc.
- **Vitesse**, qui est la propriété d'un être animé ou d'une chose qui se déplace à grande vitesse. Caractéristique de ce qui est accompli en un temps très court : La rapidité d'une décision.

Caractéristique de quelqu'un qui agit promptement : Réagir rapidement. Qualité d'une piste, d'une piscine, etc., qui permet de réaliser des performances de qualité.

- **Participation** qui est une action de prendre part à quelque chose, partie prise à quelque chose; Action de payer sa part ; contribution
- **Intégration sociale** : Il réserve le concept d'intégration sociale aux relations entre systèmes sociaux. L'inclusion sociale est considérée comme le contraire de l'exclusion sociale. Elle implique les secteurs économiques, sociaux, culturels et politiques de la société.
- **Responsabilité** est l'obligation de réparer le dommage résultant soit de l'inexécution d'un contrat (responsabilité contractuelle), soit de la violation du devoir général de ne pas causer de dommage à autrui par son propre fait, ou des choses dont on a la garde, ou du fait des personnes dont on est responsable (. La responsabilité est l'obligation de réparer le dommage résultant soit de l'inexécution d'un contrat, soit de la violation du devoir général de ne pas causer de dommage à autrui par son propre fait, ou des choses dont on a la garde, ou des personnes dont on est responsable.
- **Justice**: il s'agit d'un principe philosophique, juridique et moral fondamental : selon ce principe, les actions humaines doivent être approuvées ou rejetées en fonction de leur mérite en termes de moralité, de droit, de vertu ou de toute autre norme de jugement du comportement.
- **Confidentialité** : toujours respecter la confidentialité du survivant et de sa famille. Si la victime donne son consentement éclairé, ne partager que les informations pertinentes avec d'autres personnes dans le but d'aider la victime, par exemple en la dirigeant vers des services. La confidentialité et l'anonymat de l'identité de l'agresseur présumé doivent également être respectés. Toutes les informations personnelles identifiantes (nom, adresse, etc.) ne doivent pas être divulguées lors du signalement, de la compilation et du partage des données.
- **Non-discrimination** : Tout adulte ou enfant, quel que soit son sexe, a le droit de recevoir des soins et un soutien dans les mêmes conditions. Les survivants de l'EAS/SH doivent recevoir un traitement égal et impartial, indépendamment de leur race, de leur ethnie, de leur religion, de leur nationalité, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.
- **Respect** : Toutes les actions entreprises seront guidées par le respect des souhaits, des choix, des droits et de la dignité du survivant.
- **Sécurité** : Assurez-vous toujours de la sécurité du survivant. N'oubliez pas qu'elle peut être effrayée et qu'elle a besoin de l'assurance qu'elle est en sécurité. Dans tous les types de cas, veillez à ce que la victime ne soit pas exposée à un risque supplémentaire de la part de l'agresseur présumé. Si nécessaire et avec le consentement éclairé de la victime, demander l'aide de la police, des anciens, des chefs de la communauté ou d'autres personnes qui peuvent assurer la sécurité. Rester attentif à la sécurité des personnes qui aident la victime, comme la famille, les amis, les conseillers et le personnel soignant.

3. NORMES NATIONALES ET INTERINTERNATIONALES EN MATIERE DE MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES ET PRINCIPE D'ELABORATION

3.1 Normes internationales et bonnes pratiques pertinentes

Le développement de projets à grande échelle doit prendre en compte l'engagement, la voix et l'inclusion des citoyens dans la conception du projet. Ainsi, s'assurer que le projet dispose d'un mécanisme fonctionnel et accessible pour répondre aux doléances, préoccupations et plaintes des communautés locales dans la gestion des risques sociaux est essentiel pour la performance environnementale et sociale et la durabilité d'un projet. Cela permet aux équipes de projet de répondre aux réclamations des personnes affectées, et de traiter les impacts négatifs qui peuvent conduire à des situations conflictuelles, entraînant l'interruption temporaire ou prolongée des activités du projet. Cette considération est conforme aux normes internationales et aux bonnes pratiques en matière de gestion des demandes/réclamations et des plaintes, qui incluent celles des institutions financières internationales de développement et des associations professionnelles internationales :

- Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, Norme environnementale et sociale 10 (ESS 10) - Engagement des parties prenantes et divulgation d'informations (et note d'orientation connexe pour les emprunteurs) (CGES)⁵,
- Banque africaine de développement (BAD), Politique de réinstallation involontaire, § 4.1.6 et 4.1.1⁶.
- Banque asiatique de développement (BAD), § 22 et 60.
- Les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, 29 à 31⁷.
- Les Principes de l'Équateur (EP 6)⁸.
- La Société financière internationale (SFI) : Critères de performance 1, 2 et 5
- L'Association⁹ internationale de l'industrie pétrolière pour la protection de l'environnement (IPIECA) (IPIECA)

Ces diverses normes et les bonnes pratiques internationales traitent des objectifs, de la portée, des principes et des caractéristiques d'un mécanisme de règlement des griefs. En général, elles stipulent que le mécanisme doit être culturellement approprié et accessible aux communautés affectées. Il doit être transparent, impartial et proportionnel au niveau de risques et d'impacts du projet et proportionnel aux impacts du processus d'indemnisation, de compensation et de réinstallation. Il doit assurer la participation des personnes affectées par le biais de la consultation, de la communication et de l'engagement des parties prenantes, tout au long des phases de développement, de construction et d'exploitation du projet.

⁵ See the ESF and ESS10 (pp-97-101) <https://documents1.worldbank.org/curated/en/383011492423734099/pdf/The-World-Bank-Environmental-and-Social-Framework.pdf>. See also, The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

⁶ See African Development Bank (AfDB) Safeguards and Sustainability Series, vol. 1 (2013) and vol. 3 https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Publications/SSS_-_IESIA_Volume_3_-_En.pdf
https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/December_2013_-_AfDB%E2%80%99S_Integrated_Safeguards_System_-_Policy_Statement_and_Operational_Safeguards.pdf

⁷ UN Guiding Principles on Businesses and Human Rights (would equally apply to other non-state actors like NGOs) https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf

⁸ See Equator Principles (2020) <https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2021/02/The-Equator-Principles-July-2020.pdf>

⁹ IPIECA maintains that "in any country wherever companies do business, engaging with communities in the vicinity of their operations and responding to their concerns is essential to their sustainability whilst ensuring respect for human rights".

Il doit recevoir et traiter les demandes/réclamations et les plaintes liées au projet émanant de personnes et/ou de groupes affectés et concernés en temps opportun, sans les exposer à des représailles. Le mécanisme doit être un recours non judiciaire, tout en permettant un recours administratif et/ou judiciaire le cas échéant.

La conception et la mise en œuvre du MGP pour la série de projets du parc solaire régional (SdP) seront guidées par ces normes et bonnes pratiques internationales, en particulier les directives méthodologiques de la SFI et de la Banque mondiale (voir 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.

3.2 Aperçu des normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale, 2012

Le cadre de durabilité de l'IFC exprime l'engagement stratégique de la Société en faveur du développement durable et fait partie intégrante de l'approche de l'IFC en matière de gestion des risques. Le cadre de durabilité comprend la politique et les normes de performance de la SFI en matière de durabilité environnementale et sociale, ainsi que la politique d'accès à l'information de la SFI. La politique de durabilité environnementale et sociale décrit les engagements, les rôles et les responsabilités de la SFI en matière de durabilité environnementale et sociale. La Politique d'accès à l'information de l'IFC reflète l'engagement de l'IFC en faveur de la transparence et de la bonne gouvernance de ses opérations et décrit les obligations de divulgation institutionnelle de la Société concernant ses services d'investissement et de conseil. Les normes de performance s'adressent aux clients et fournissent des conseils sur la manière d'identifier les risques et les impacts. Elles sont conçues pour aider à éviter, atténuer et gérer les risques et les impacts en tant que moyen de faire des affaires de manière durable, y compris l'engagement des parties prenantes et les obligations de divulgation du client en ce qui concerne les activités au niveau du projet. Dans le cas de ses investissements directs (y compris les financements de projets et d'entreprises fournis par des intermédiaires financiers), l'IFC exige de ses clients qu'ils appliquent les critères de performance pour gérer les risques et les impacts environnementaux et sociaux afin d'améliorer les opportunités de développement. La SFI utilise le Cadre de durabilité ainsi que d'autres stratégies, politiques et initiatives pour orienter les activités commerciales de la Société afin d'atteindre ses objectifs globaux de développement. Les critères de performance peuvent également être appliqués par d'autres institutions financières.

3.3 Approche de la Banque mondiale en matière de gestion des plaintes et recours lors de la mise en œuvre des projets, 2014

La Banque mondiale s'engage à améliorer les possibilités de recours aux griefs, de résolution collaborative des problèmes et de résolution alternative des conflits dans les projets qu'elle soutient. Les mécanismes de redressement des griefs (GRM) peuvent être un outil efficace pour l'identification, l'évaluation et la résolution précoces des plaintes sur les projets. Le Conseil d'administration et la direction de la Banque mondiale soutiennent des approches plus efficaces de résolution des problèmes afin de contribuer à renforcer la performance de la Banque et les résultats en matière de développement. Cette note présente l'approche recommandée par la Banque mondiale pour renforcer la capacité de traitement des griefs dans les projets soutenus par la Banque.

L'approche présente trois étapes interdépendantes : (i) une évaluation basée sur le risque des griefs, différends ou conflits potentiels qui peuvent survenir au cours de la préparation et de la mise en œuvre du projet ; (ii) l'identification de la capacité existante du client à traiter les griefs ; et (iii) un plan d'action

qui identifie les domaines prioritaires pour renforcer la capacité de traitement des griefs ou, si nécessaire, établir de nouveaux mécanismes au niveau du projet.

3.4 Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale (BM), NES 10 – Engagement des parties prenantes

La NES reconnaît l'importance d'un engagement ouvert et transparent entre l'emprunteur et les parties prenantes du projet comme un élément essentiel des bonnes pratiques internationales. Un engagement efficace des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'acceptation des projets et contribuer de manière significative à la réussite de leur conception et de leur mise en œuvre. 2. L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'il est correctement conçu et mis en œuvre, il favorise le développement de relations solides, constructives et réactives qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux d'un projet. L'engagement des parties prenantes est plus efficace lorsqu'il est initié à un stade précoce du processus de développement du projet et fait partie intégrante des décisions précoces du projet et de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et des impacts environnementaux et sociaux du projet. 3. La présente NES doit être lue conjointement avec la NES 1. Les exigences relatives à l'engagement des travailleurs se trouvent dans la NES 22. Les dispositions spéciales relatives à la préparation et à l'intervention en cas d'urgence sont traitées dans les sections NES 2 et NES 4. Dans le cas de projets impliquant une réinstallation involontaire, des populations autochtones ou un patrimoine culturel, l'Emprunteur appliquera également les exigences spéciales en matière de divulgation et de consultation énoncées dans les sections NES 5, NES 7 et NES8.

Les objectifs visent à:

- Établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes qui aidera les Emprunteurs à identifier les parties prenantes et à établir et maintenir une relation constructive avec elles, en particulier avec les parties affectées par le projet.
- Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception du projet et les performances environnementales et sociales.
- Promouvoir et fournir des moyens pour un engagement efficace et inclusif avec les parties affectées par le projet tout au long du cycle de vie du projet sur les questions qui pourraient potentiellement les affecter.
- Veiller à ce que les informations appropriées sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux du projet soient divulguées aux parties prenantes en temps utile et sous une forme compréhensible, accessible et appropriée.

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)	- NP 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts	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. - Etablit l'exigence et la nécessité d'un mécanisme de règlement des griefs dès la phase de développement du projet.

	<p>environnementaux et sociaux, Para. 25, 28, 34 et 35¹⁰</p> <p>- NP 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire</p>	<p>- Décrit : son objectif sa portée, ses caractéristiques et son processus opérationnel</p> <p>- Le client fournit aux Communautés affectées des informations sur le mécanisme dans le cadre du processus d'engagement des parties prenantes.</p>
	<p>NP 2 : Main-d'œuvre et conditions de travail, para 20</p>	<p>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</p>
<p>Banque Mondiale (BM)</p>	<p>Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale (BM), ESS 10 - Engagement¹¹ des parties prenantes</p>	<p>La NES 10 spécifie les exigences pour l'emprunteur de développer des modalités et des procédures pour résoudre les conflits qui peuvent survenir pendant la préparation et la mise en œuvre du projet, y compris pendant la mise en œuvre du plan de réinstallation. Le mécanisme de gestion des griefs (GM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - doit être un outil efficace pour l'identification, l'évaluation et la résolution rapides des plaintes relatives au projet. - doit démontrer les possibilités de recours aux doléances, de résolution collaborative des problèmes et de résolution alternative des conflits sur les projets, - doit identifier les capacités existantes des parties prenantes pour la résolution des griefs et un plan d'action identifiant les domaines prioritaires pour le renforcement des capacités de résolution des griefs.
<p>Banque Mondiale (BM)</p>	<p>Cadre environnemental et social (CES), ESS 2, Travail et conditions¹² de travail</p>	<p>La norme ESS2 définit comme suit les exigences relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la sécurité et la santé au travail. • Promouvoir le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances des travailleurs du projet. • Protéger les travailleurs du projet, y compris les travailleurs vulnérables tels que les femmes, les personnes handicapées, les enfants (en âge de travailler, conformément à la présente ESS) et les travailleurs migrants, les travailleurs sous contrat, les travailleurs communautaires et les travailleurs de l'approvisionnement primaire, le cas échéant. • Prévenir l'utilisation de toutes les formes de travail forcé et de travail des enfants.¹ • Soutenir les principes de liberté d'association et de négociation collective des travailleurs du projet, conformément à la législation nationale. • Fournir aux travailleurs du projet des moyens accessibles de faire part de leurs préoccupations sur le lieu de travail.

¹⁰ See pp. 7-9 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/24e6bfc3-5de3-444d-be9b-226188c95454/PS_English_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jkV-X6h

¹¹ See notes supra at 1.

¹² See WB ESS2 Guidance Note for Borrowers <https://documents1.worldbank.org/curated/en/149761530216793411/ESF-Guidance-Note-2-Labor-and-Working-Conditions-English.pdf>

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

Organisations	Guide méthodologique	Résumé
Banque mondiale	Bonne pratique avec une norme plus élevée que des clarifications supplémentaires sur le mécanisme de règlement des griefs (ESS10 et ESS2).	Recommande d'identifier, d'évaluer et de résoudre plus tôt les plaintes relatives aux projets, les possibilités de recours aux griefs, la résolution collaborative des problèmes et la résolution alternative des conflits sur les projets. Identifie la capacité existante des parties prenantes à résoudre les griefs et un plan d'action identifiant les domaines prioritaires pour le renforcement de la capacité de résolution des griefs.
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 (Exemple : 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, .)

3.5 Normes nationales relatives à la gestion des plaintes et à la mobilisation des citoyens pour le retour de l'information

Dans la plupart des pays d'Afrique de l'Ouest impliqués dans le projet de parc solaire régional (PSR), il n'existe pas encore de politique et de norme nationale définissant clairement les exigences et les modalités d'un mécanisme de gestion des plaintes. Bien que la plupart des constitutions reconnaissent le droit de propriété des citoyens, les mécanismes de gestion des plaintes sont destinés à traiter les griefs qui surviennent pendant les phases de préparation, de construction, d'exploitation et de démantèlement. Le plan d'action peut avoir des impacts environnementaux et sociaux, qui pourraient être une source potentielle de plaintes et de griefs.

En effet, le mécanisme de gestion des plaintes du projet est un processus opérationnel qui vise à recueillir, traiter et résoudre à l'amiable les demandes et les plaintes liées au projet. Un accent particulier sera mis sur l'identification, l'indemnisation/compensation, la réinstallation des personnes affectées et les opérations de restauration des moyens de subsistance.

En outre, l'afflux de main-d'œuvre aurait une série d'impacts, notamment sur les conditions de travail, la santé, la sécurité, la violence sexiste (VBG), les conflits, etc. Ces risques doivent être évalués dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale et gérés conformément aux procédures générales de travail et aux autres documents de gestion environnementale et sociale. Toutes les mesures pertinentes seront reflétées dans les documents d'appel d'offres et de contrat. Un mécanisme de recours spécifique pour les travailleurs du projet doit être établi pour chaque projet. Ce mécanisme est distinct du mécanisme de gestion des plaintes du projet.

Dans la pratique, les Etats sont favorables à l'application des normes internationales et des bonnes pratiques dans ce domaine, et préconisent la recherche d'un compromis à l'amiable en cas de griefs ou de litiges. A cet effet, les grands projets réalisés dans ces pays (Burkina Faso, Mali, Niger, Gambie, Côte d'Ivoire, Bénin, Togo, etc.) ont adhéré à ces principes et ont mis en place des mécanismes de gestion des griefs. Ils ont été consultés lors de la préparation de ce document.

4. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Avantages de la mise en place du 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.

4.4 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

4.4.1 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 restrictions 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 ;

4.4.2 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

4.5 Groupes et personnes 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/déficience 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.

Tableau 3: Institutions parties prenantes

Départements ministériels concernés par le projet PSVR	Rôles et responsabilités
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.
---------------------	---

Table 4: Analyse des forces et faiblesses du mécanisme traditionnel de règlement des conflits

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

4.6 Catégoriaation des plaintes à rencontrer lors de la mise en oeuvre du projet

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).

Table 5: Catégorisation des plaintes non liées à l'exploitation et abus sexuel/Harcèlement sexuel (EAS/HS)

Catégories de plaintes	Descriptions et manifestations
	<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 ;

<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"> - 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 bénéfiques ; - absence de partage de bénéfiques ; - 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 ; - 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 ; - 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

Table 6 : Catégorisation de plaintes liées à l'exploitation et abus sexuel/Harcèlement sexuel

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.
-------------------	--

5. ROLES ET RESPONSABILITES

5.1 Le Comité de règlement des plaintes

Le Comité sera chargé de recevoir et de résoudre les plaintes d'une manière équitable, objective, responsable, efficace et rapide dans toutes les phases du cycle de vie du projet.

Les principales responsabilités du mécanisme de gestion des plaintes du MM, avec l'aide des différents comités, du comité des jeunes, du comité des femmes, du comité de développement du village et des autorités locales, sont les suivantes :

- Développer et faire connaître les procédures de gestion des griefs.
- Organiser la réception, l'examen, l'enquête et le suivi des doléances.
- Arbitrer les griefs
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des accords conclus par le biais du mécanisme de règlement des griefs.

5.2 Agents de Liaison avec les communautés (ALC)

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) du Projet Solaire Régional (PSR) désignera un agent de sauvegarde environnementale et un agent de sauvegarde sociale comme agents de liaison communautaire (ALC). Leurs coordonnées seront publiées et communiquées par le biais d'annonces publiques et de partage d'informations sur le projet (radio, mosquées, réunions communautaires, etc.), afin de sensibiliser les parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet et de répondre à tout grief ou plainte qui pourrait survenir. Les ALC serviront de point de contact pour transmettre au comité du MGP les doléances des personnes affectées par le projet, des ouvriers du bâtiment, des résidents et des membres de la communauté. Les CLO seront chargés de s'assurer que les recommandations du MGP sont mises en œuvre et de donner des instructions à l'UGP pendant la mise en œuvre du PGES, ainsi qu'aux entrepreneurs pour qu'ils doivent contribuer au règlement des plaintes relatives à leurs travaux. Les entrepreneurs seront tenus de prendre des mesures pour répondre aux doléances et aux plaintes.

En plus de l'agent de liaison communautaire, le projet mettra à disposition des formulaires de doléances dans chaque village (ONG, chef de village ou CVD) comme lieu accessible pour déposer une doléance. Au moins à la fin de chaque mois ou toutes les deux semaines, les agents de liaison communautaires collecteront les formulaires remplis pour les soumettre au GM.

Pour les personnes illettrées, le secrétaire du chef de village ou le représentant du CVD aidera les agents de liaison (les spécialistes des garanties sociales et environnementales) ou le CVD où la personne réside à rédiger et à soumettre les plaintes. Pour garantir la confidentialité, le projet appliquera les normes et les procédures de la Banque mondiale qui seront divulguées par le personnel du projet avant le début des travaux de génie civil. Le projet émettra un formulaire de code de conduite à remplir par le personnel du projet, le CVD, le comité des jeunes, le comité des femmes et les agents de liaison sur la base des procédures de la Banque Mondiale. L'équipe de sauvegarde de l'UGP suivra de près l'application des normes et des procédures par l'entrepreneur et le projet.

5.3 L'entrepreneur

Pendant la mise en œuvre, les entrepreneurs, leur personnel et tous les travailleurs liés au projet doivent se conformer aux normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité (ESSS) et de santé et sécurité au travail (SST) de la Banque mondiale sur le lieu de travail et dans leur conduite avec les communautés affectées. La mise en œuvre d'un code de conduite permettra au projet d'atteindre ses objectifs en matière d'ESHS et d'OHS, ainsi que de prévenir et/ou d'atténuer les risques de VBG, y

compris les EAS/HS et les VCE. Le projet et les entrepreneurs sont chargés de s'assurer que le code de conduite est signé, que les comportements sont contrôlés et que les personnes travaillant sur le projet l'adoptent. Les contractants sont responsables de :

- Sensibiliser aux attentes en matière d'ESHS et de SST sur le projet.
- Créer un système clair pour recevoir, répondre et sanctionner les incidents SSE et CAV conformément au MGP.

5.4 Code individuel de conduite

Pour tout projet, les entrepreneurs sont tenus d'établir un code de conduite pour son personnel ouvrier qui est contraignant pour toutes les personnes travaillant sur le projet, y compris les gestionnaires, les entrepreneurs et le personnel du projet PSR.

Le code de conduite sera expliqué et affiché sur les sites de travail, et les travailleurs et les communautés affectées seront sensibilisés avant le début des travaux et tout au long de la mise en œuvre du projet. Des campagnes de sensibilisation sur le MGP et le code de conduite seront menées tous les six mois pour la communauté affectée et tous les mois pour les travailleurs. Ces campagnes feront l'objet d'un suivi pour s'assurer de leur conformité. Chaque nouveau travailleur recevra une formation sur le MGP et le code de conduite avant de commencer à travailler. L'agent de liaison de l'entrepreneur travaillera en étroite collaboration avec les agents de liaison du projet avec la communauté du projet pour porter toutes les plaintes devant le comité de gestion des plaintes.

Pour les questions relatives aux plaintes liées à la VBG/ EAS/HS et aux réclamations liées aux VCE, veuillez consulter l'annexe 15 portant sur le Protocol de réponse.

Les principaux objectifs du MGP sont les suivants:

- Enregistrer, classer et hiérarchiser les griefs en fonction de la gravité et de l'urgence du problème, et fournir une résolution rapide, équitable et responsable des griefs au niveau du projet.
- Résoudre les griefs par la consultation de toutes les parties prenantes (et informer les parties prenantes des solutions, obtenir leurs points de vue sur le résultat, et s'assurer qu'ils comprennent les prochaines étapes possibles à suivre s'ils ne sont pas satisfaits du résultat).
- Transmettez les cas non résolus à l'autorité compétente.
- Analyser régulièrement les doléances pour évaluer s'il existe des problèmes systémiques dans le projet qui devraient être abordés pour atténuer les mêmes types de problèmes signalés.

Le MGP opère dans le contexte juridique, culturel et communautaire existant dans les pays, d'où la nécessité de prendre également en considération les procédures et recommandations de la Banque mondiale en matière de traitement des plaintes.

Tableau 6: Durée approximative du Mécanisme de Gestion des plaintes liées à l'EAS/HS

Etapas	Processus de traitement	Durée
1	La partie abusée (PA) présentera son grief au superviseur du projet ou du chantier (CSS)/agent de liaison avec les entrepreneurs, qui s'efforcera de le résoudre immédiatement. Si la PA n'est pas satisfaite, le CSS ou l'agent de liaison renverra la PA à la personne de contact du projet (PCP). Pour les plaintes qui ont été résolues de manière satisfaisante par le CSS/agent de liaison, il/elle en informera la PCP et la PCP enregistrera le grief et les mesures qui ont été prises.	À tout moment

2	Dès réception de la plainte, la PCP du projet s'efforce de la résoudre immédiatement. En cas d'échec, il/elle informe alors le coordinateur de projet de l'UCP	après avoir enregistré la plainte.
3	Le coordinateur de projet de l'UCP s'efforcera de traiter et de résoudre la plainte en la soumettant au MGP et informera la partie lésée après que le Comité de recours en matière de griefs ait pris une décision concernant sa plainte. S'il s'agit d'un problème lié à la terre, le coordinateur du projet et le MGP conseilleront le secrétaire permanent d'engager le ministère de la terre et du gouvernement local.	
4	Si le problème n'est pas résolu, ou si le plaignant n'est pas satisfait du résultat au niveau du MGP, le coordinateur de projet (l'UCP ou le secrétaire permanent du projet transmettra alors le problème au Comité national de pilotage (CNP) pour une résolution.	7 jours
5	Si le problème n'est pas résolu, ou si le plaignant n'est pas satisfait du résultat au niveau du projet (MGP), le coordinateur de projet de l'UCP ou le secrétaire permanent du projet transmettra alors le problème au Comité de pilotage national (CNP) pour une résolution.	À tout moment
6	S'il s'agit d'une question foncière, le Secrétaire Permanent du Projet peut demander l'aide du Directeur de l'Aménagement du Territoire et du Secrétaire Permanent du Ministère des Terres et du Gouvernement Local.	Immédiatement après l'étape 3
	Si la question n'est toujours pas résolue, l'étape ultime consistera en une délibération des tribunaux. Toute décision de ce type est définitive.	À tout moment

Pour la gestion et la résolution des plaintes liées aux cas de VBG, d'EAS, de santé et de violence domestique, voir l'annexe 15.

6. MECANISME INSTITUTIONNEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1 Mécanisme institutionnel de traitement des plaintes non liées aux VBG/EAS/HS

L'objectif est de définir le mécanisme institutionnel de gestion des plaintes qui sera mis en place aux niveaux local, municipal et national. Le mécanisme de gestion des plaintes du projet PSVR comprend les différentes structures ou organes suivants

Les structures de gestion de plaintes mises en place doivent suivre une 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.

Ces activités d'établissement de la structure de gestion des plaintes comprennent :

- L'établissement de la structure locale (LCMS), niveau 1 dans les villages concernés par le RSP ;
- La mise en place de la structure municipale (ou préfectorale) (MCMS), niveau 2 dans les municipalités ou préfectures ;
- Mise en place de la structure nationale (NCMS), niveau 3 pour l'ensemble du pays.

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

Le système de gestion des plaintes et recours du PSVR est structuré autour de trois niveaux d'intervention mobilisés en fonction de la gravité de la plainte. Ces trois niveaux sont présentés dans la figure suivante et décrits plus en détail ci-dessous.

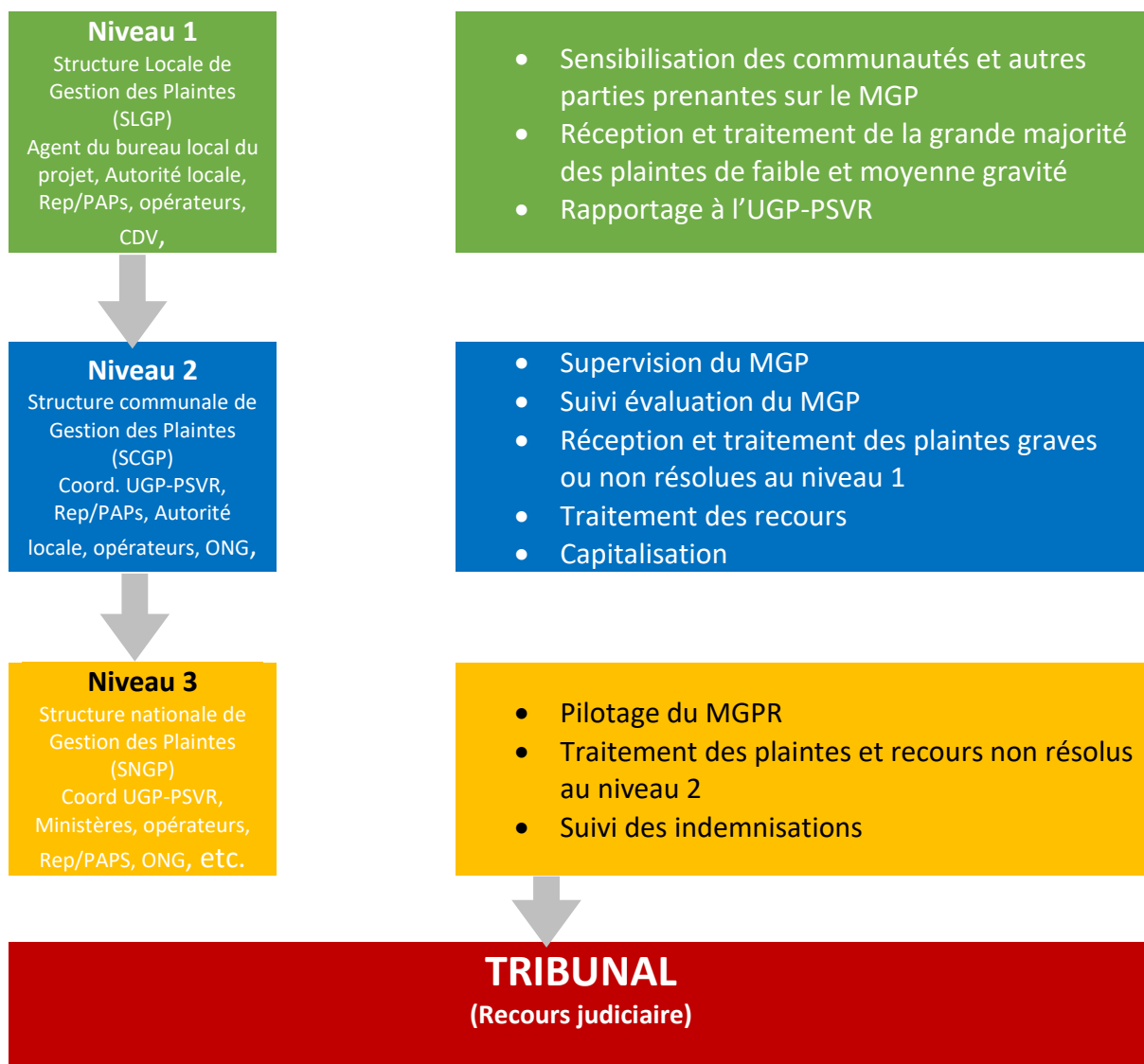


Figure 3: Dispositif institutionnel de traitement des plaintes

6.2 Mécanisme Communautaire de règlement des plaintes

Les communautés locales disposent de mécanismes de doléances traditionnels et culturels. On s'attend à ce que certains conflits au niveau de la communauté puissent être résolus à l'aide de ces mécanismes, sans l'implication du projet, du ou des entrepreneurs, et/ou des représentants du gouvernement au niveau local et national. La famille élargie, le village et/ou les chefs peuvent être impliqués à ce niveau. Cela peut être plus approprié pour les questions et les préoccupations qui sont mineures. Par exemple, des processus communautaires ont été utilisés pour déterminer la donation volontaire de terrains, les communautés discutant entre elles pour trouver un terrain approprié pour une école et proposant ensuite les sites aux projets de parcs solaires pour examen avant approbation finale.

Un autre exemple est que si l'entrepreneur doit recruter des femmes de ménage ou d'autres besoins en ressources humaines, il peut choisir parmi les curriculum vitae recueillis par la communauté. Nous avons vu lors de la consultation que dans certains villages, la priorité a déjà été donnée par la communauté aux familles qui ont fait don d'un terrain pour l'école de leur village, comme convenu par elles. La communauté et l'entrepreneur seront informés que le principe de non-discrimination et d'équité, y compris l'égalité des sexes, conformément au droit du travail du pays, s'appliquera à la sélection. En outre, si l'entreprise souhaite dédommager la communauté pour l'utilisation de son sable, de son gravier, ou pour l'impact de son activité (dispersion de la poussière), ces griefs pourront être résolus au niveau de la communauté, sans le MGP, si la communauté le souhaite (Voir Annexe 1, Annexe 2a, Annexe 2b, Annexe 2c).

Ces structures constitueront des niveaux locaux de gestion des plaintes pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'écrire ou d'envoyer leurs plaintes ou doléances, puisqu'elles seront en étroite collaboration avec les populations des zones d'intervention du projet. Ces structures seront mises en place sur les sites d'exécution des sous-projets ou sur les sites susceptibles d'être impactés par le projet.

Au niveau local ou au niveau du site du projet, les responsabilités se résument comme suit : recevoir les plaintes manuscrites, inscrire les plaintes dans le registre si la plainte est verbale, envoyer ces plaintes chaque semaine à la structure de gestion des plaintes pour traitement, recevoir les solutions trouvées aux plaintes et les diffuser aux plaignants (voir annexe 3 pour le tableau de suivi du MGP).

Si la plainte peut être résolue au niveau de la structure locale, cette dernière doit simplement en informer la structure locale de gestion des plaintes. Dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte est transférée aux structures de gestion des plaintes (CMS) municipales puis nationales.

6.3 Mécanisme de règlement des plaintes au niveau municipal ou au niveau du projet

Le comité municipal ou communal est chargé de recevoir les plaintes non résolues au niveau local. Il doit fournir des solutions appropriées dans les dix (10) jours suivant la date de réception pour celles qui sont à sa portée. Il doit transmettre au niveau national les plaintes qui ne peuvent être résolues localement dans les trois (3) jours suivant les tentatives de résolution. Le comité fait un rapport trimestriel au SP-IDPU sur les plaintes reçues et traitées (voir annexe 1).

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau local, elle est transmise au Comité Communal de Gestion des Plaintes qui est composé du Maire de la commune et de ses adjoints, des conseillers municipaux en plus des personnes ressources que le Maire seul peut appeler en fonction de la plainte reçue pour sa résolution.

De nombreux griefs liés au projet pendant la construction sont mineurs et spécifiques au site. Ils tournent souvent autour des nuisances générées pendant la construction telles que le bruit, la poussière, les vibrations, les conflits entre travailleurs, etc. Ils peuvent être facilement résolus sur place. Si ces types de griefs ne peuvent pas être résolus sur place, ils nécessiteront l'intervention du comité des griefs, du chef de zone, du chef du village concerné, du représentant du gouverneur et du projet (MGP), du ou des propriétaires fonciers concernés et, si nécessaire, du représentant du ministère de l'Énergie et d'autres ministères qui peuvent aider à résoudre le grief.

Les griefs complexes ou graves, en particulier ceux qui concernent les frontières foncières, l'accès à la propriété, ou les malentendus entre les communautés ou les ménages affectés et le projet concernant la compensation ou l'impact sur la vie ou la propriété de la communauté, peuvent être portés devant le MGP du projet.

Les doléances et les plaintes liées à la violence fondée sur le genre, y compris la violence sexuelle et fondée sur le genre, la violence à l'égard des femmes et le travail des enfants, par les travailleurs, les entrepreneurs et/ou les membres de la communauté pendant la phase de construction peuvent être traitées par les procédures et les protocoles spécifiques qui ont été décrits ci-dessus et qui garantiront une gestion et une résolution éthiques et confidentielles de ces plaintes. La plupart des griefs ne peuvent être résolus immédiatement et sur place, et dans le cas de plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels, ils nécessitent des interventions et des processus spécifiques et indépendants pour protéger la sécurité, l'anonymat, le bien-être et les préférences des survivants.

Étant donné le manque d'expérience du MGP en matière de plaintes liées à la violence contre les femmes, l'exploitation et l'abus sexuel, la représentante des femmes au MGP fera partie de la structure d'examen spécifique des plaintes liée à l'exploitation et abus sexuels, qui pourra également inclure des membres existants du MGP. Le Comité des femmes pour l'égalité des sexes soutiendra également les activités de formation et de sensibilisation prévues dans le cadre du Plan d'action pour la prévention et la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels.

- **Composition et adhésion du MGP**

Les agents de liaison avec les équipes du projet (responsables des sauvegardes environnementales et sociales) qui sont situés au sein de l'UGP du projet de parcs solaires à vocation régionale seront désignés pour recevoir, examiner, enregistrer et traiter les plaintes liées au projet. Tous les mois, l'équipe de sauvegarde (agents de sauvegarde environnementale et sociale) collectera les plaintes pour les soumettre au MGP qui se réunira au moins une fois par mois, en fonction du nombre et du type de plaintes reçues.

L'agent de liaison communautaire du projet, le CVD et l'entrepreneur convoqueront l'équipe de sauvegarde de l'UGP si une plainte n'est pas résolue dans un délai d'une semaine. Après avoir reçu l'alerte, l'équipe de sauvegarde de l'UGP se rendra sur le terrain pour obtenir des informations supplémentaires et soumettra à nouveau le cas au MGP. Le plaignant sera informé que des informations supplémentaires sont en cours de collecte et sera tenu au courant du statut de l'affaire. Ces plaintes seront soumises au mécanisme de règlement des griefs.

Transmission de la plainte au comité national Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de la partie lésée par les différents comités locaux de gestion des plaintes, elle sera alors transmise par le coordinateur de l'UGP du projet de parcs solaires au Comité national de Pilotage (CNP).

6.4 Composition de la Structure Nationale de Gestion des plaintes (SNGP)

Dans tous les pays accueillant le projet de parc solaire régional, à savoir le Burkina Faso, le Mali, la Gambie, le Niger, et bien d'autres, des structures de gestion des plaintes seront mises en place.

Composition de la structure nationale de gestion des plaintes

Lorsque la résolution de la plainte dépasse le niveau communal ou préfectoral, la plainte est transmise à la structure nationale de gestion des plaintes, qui est composée de certains membres du Structure Nationale de Pilotage (SNP), dont des personnes ressources auxquelles le coordinateur national du SNP peut seul faire appel en fonction de la plainte à résoudre.

Cette structure de gestion des plaintes est composée de :

- Le ministre chargé de l'énergie ou son représentant, le coordonnateur du Comité national du pilotage; Président de la structure.
- Le Ministre en charge de l'environnement ou son représentant
- Le Ministre du Travail et des Affaires Sociales ou son représentant
- le Spécialiste des Garanties Sociales : responsable de l'enregistrement des plaintes et de la rédaction du procès-verbal de résolution ;
- Spécialiste en communication
- Le spécialiste des sauvegardes environnementales
- Responsable des finances et de l'administration
- Personnes ressources.

La structure nationale est chargée de recevoir les plaintes émanant du niveau municipal. Elle doit apporter des solutions appropriées dans les dix (10) jours suivant leur réception. La structure doit produire des rapports trimestriels sur la gestion des plaintes. Un registre des plaintes et un registre de transmission des plaintes sont fournis à ce comité (et seront également conservés en format électronique).

6.5 Niveau judiciaire du mécanisme de Gestion des plaintes

Le MGP établi au niveau du projet n'empêchera pas les personnes affectées d'accéder au système juridique. A tout moment, le plaignant peut porter l'affaire devant l'autorité judiciaire appropriée, conformément aux lois du Pays. Cependant, la qualité et l'efficacité du système juridique doivent être évaluées, ainsi que les questions liées à l'accessibilité et au coût.

6.6 Moyens matériels pour le traitement des plaintes

Les structures du MGP doivent être dotées de moyens de prise de notes, d'outils de gestion des plaintes (registre des plaintes, registre de transmission des plaintes, modèle de remplissage, modèle de rapport). Ceux-ci seront mis à la disposition de chaque structure. Des formations seront organisées pour les comités sur la manière de prendre correctement des notes, de tenir des registres précis et confidentiels, etc.

En outre, les travailleurs des MGP recevront également des équipements de protection pour atténuer la transmission du COVID-19 (dispositif de lavage des mains, gel hydro-alcoolique, masques, affiches publicitaires sur les gestes de barrière, etc.) . Ceux-ci seront mis à la disposition de chaque comité afin de prévenir la propagation et la contamination du virus. Des formations à ce niveau seront également organisées pour renforcer les capacités au profit des membres des comités MGP.

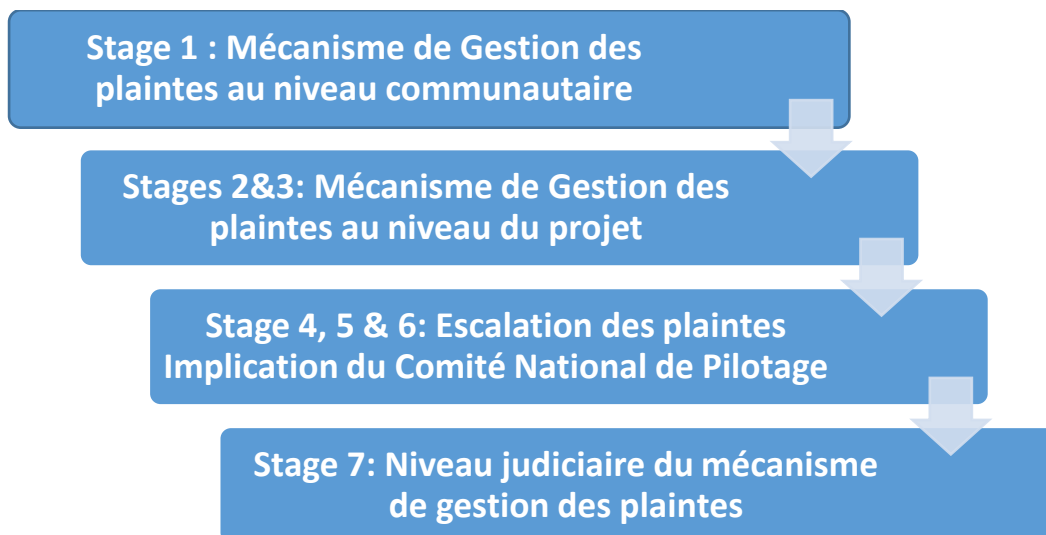


Figure 4 : Le processus de MGP

Tableau 7 : 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

7. MISE EN OEUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES GRIEFS

7.1 Étapes de la gestion des plaintes non liées à la VBG et EAS/HS

a. Plusieurs étapes sont suivies dans la mise en œuvre de cette procédure.

Mise en place de comités de gestion des plaintes aux différents niveaux local, communal et national.

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

Les plaintes sensibles (abus sexuels, fraude, corruption, incidents, etc.) sont traitées de manière confidentielle, transparente et sans représailles par le comité des plaintes (en faisant intervenir d'autres acteurs si nécessaire), afin de garantir une protection maximale des plaignants.

Il est prévu que certaines de ces préoccupations puissent concerner les critères d'éligibilité aux opportunités du projet, la perte de moyens de subsistance ou de propriétés et l'utilisation des terres. Le mécanisme de réparation des griefs comprendra donc :

- Provision pour la mise en place d'un comité de recours en matière de griefs.
- Plusieurs lieux de réception des griefs et plusieurs canaux de réception des griefs pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion, notamment des personnes défavorisées et marginalisées.
- Des normes de service fixes pour la résolution des griefs, y compris la procédure d'arbitrage et la gestion des demandes liées à la violence fondée sur le sexe (VFS), notamment l'exploitation et les abus sexuels (EAS), le harcèlement sexuel (SH) et la violence contre les enfants (VAC).
- Des directives de traitement rapides et claires (y compris des procédures d'examen et un système de suivi)
- Un calendrier clair pour répondre aux griefs.
- Un système de rapport et d'enregistrement fiable, précis et efficace.
- Procédure d'évaluation du grief
- Modèle d'escalade des griefs

b. Information et sensibilisation

Il est important que le mécanisme de plainte soit rendu accessible par l'information et la sensibilisation des communautés pendant la durée du projet. Le succès du mécanisme dépend de l'importance qui lui est accordée par les communautés concernées. L'activité d'information et de sensibilisation pour convaincre et rassurer sur l'utilisation et l'existence du MGP est une activité cardinale à ce stade précoce du processus. L'information sera communiquée spécifiquement à ceux qui ne savent ni lire ni écrire, par exemple par l'intermédiaire des crieurs publics, des chefs de village, des groupes de femmes, des aînés et des groupes de jeunes, etc.

Tous les moyens de communication sont utilisés, y compris les crieurs publics, les annonces sur la radio régionale ou locale, l'utilisation de dépliants élaborés, d'affiches, de panneaux et de panneaux d'affichage, le canal religieux (l'imam), la formation et la sensibilisation par l'unité de gestion du projet (UGP). L'entreprise en charge des travaux constitue un canal d'information surtout avant le début des

travaux avec l'afflux de demandeurs d'emploi, le plus souvent la main d'œuvre locale. Dans cette communication avec les communautés concernées, l'accent doit être mis sur les différentes possibilités de prise en charge et les lieux de dépôt des plaintes.

En pratique, des avis et des panneaux seront affichés sur tous les sites afin de fournir au public des informations sur le projet et de résumer le processus de mécanisme de plainte, y compris les coordonnées de la personne de contact du projet, de l'agent de liaison de l'entrepreneur ou de l'agent de liaison de la communauté.

c. Expression des plaintes (voir annexes 2a, 2b et 2c)

L'expression ou la formulation de la plainte relève de la responsabilité de la personne qui la formule. Lors du processus de sensibilisation et d'information, les communautés dans toutes ses composantes, hommes, femmes, jeunes veuves, veufs, etc. doivent avoir l'information qu'elles peuvent formuler et présenter leurs plaintes sous toutes les formes. En effet, pour éviter l'exclusion des communautés par elles-mêmes parce qu'elles sont analphabètes et ne parlent pas la langue officielle, elles doivent être assurées de pouvoir présenter leurs plaintes sous toutes les formes possibles. Ainsi, elles peuvent exprimer leurs plaintes sous toutes les formes possibles :

- Forme orale : par narration directe ou par procuration, par audition expresse, par diffusion sur une radio communautaire, par intervention dans des réunions, etc.
- Forme écrite : par lettre, par courriel, par SMS sur téléphone portable, par WhatsApp, par pancarte, par affiche, par tract, etc.
- Forme gestuelle : manifestations récréatives, marche, grève, etc. (travailleurs).

d. Lieux de dépôt des plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes doit être accessible à tous par le biais de différents lieux et méthodes (formulaire de plainte soumis au projet, en personne, par téléphone) ou par l'intermédiaire de l'entrepreneur ou du CDV. Les formulaires de plainte doivent être disponibles à ces endroits. Tous les types de plaignants doivent être libres de déposer une plainte dans un ou plusieurs des lieux d'accueil suivants :

- le chef le chef du village ou du canton
- le comité de développement du village
- le représentant des groupes de femmes
- le représentant des groupes de jeunes
- le conseil municipal : toutes les communes/municipalités couvertes par le projet PSVR ;
- le bureau local du projet (l'expert social ou l'agent de liaison communautaire).
- UGP : l'unité de gestion du projet PSVR ;
- les agences environnementales nationales ;
- les commissions de compensation et d'indemnisation ;
- Missions de suivi de l'entreprise PSVR ;
- l'entreprise et toutes les autres entreprises impliquées dans le projet PSVR
- l'expert en sauvegarde sociale ;
- etc.

Les différentes étapes du processus de gestion des plaintes sont : la réception des plaintes, l'émission d'un accusé de réception, la vérification de l'éligibilité d'une plainte, le traitement de la plainte, la notification aux plaignants de la résolution et des décisions prises, la résolution et la mise en œuvre des mesures proposées, la clôture de la procédure ; le suivi et la documentation du processus de gestion des plaintes.

Les points focaux responsables des sites de plaintes identifiés reçoivent les plaintes et les transmettent à l'administrateur du mécanisme de gestion des plaintes qui peut être le spécialiste des garanties sociales ou toute autre personne désignée.

e. Réception des plaintes

Les plaintes sont déposées et reçues dans les lieux de dépôt désignés. Les communautés, les personnes concernées et toute partie prenante affectée par les projets peuvent accéder aux MM par le biais de plusieurs canaux mis à disposition pour le dépôt des plaintes. Les formulaires de plainte peuvent être envoyés par courrier au bureau local du projet.

Chaque plainte est enregistrée et un reçu de dépôt est délivré au plaignant ou à son représentant. La plainte enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise au département en charge de la gestion des plaintes à l'UGP. A la demande du plaignant, le bureau local du projet PSVR peut l'aider à formuler sa plainte et à constituer le dossier (voir annexes 2a, 2b et 2c).

f. Délivrance de l'accusé de réception (annexe 8)

Suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception est envoyé par e-mail ou par courrier par le gestionnaire des plaintes du bureau local du projet ou de PMU-PSVR dans un délai de trois (3) jours ouvrables à une (1) semaine. Cet accusé de réception doit indiquer les étapes suivantes de la procédure de plainte et de recours (voir Annexe 4).

g. Enregistrement des plaintes et disponibilité du registre (voir annexe 3)

Un registre dédié au mécanisme de gestion des plaintes sera disponible au bureau local du projet Solar Parks (SPP). L'annexe 3 donne une idée du format de ce registre. Ce registre devra être disponible au bureau du chef de village, au VDC, le groupe de femmes de chaque communauté affectée disposera d'un registre des plaintes, ainsi que l'entrepreneur. L'agent de liaison communautaire de l'entrepreneur et le spécialiste des garanties sociales formés par le projet enregistreront les plaintes.

Les détails et la nature de la plainte (y compris la catégorisation des plaintes sensibles/urgentes, non sensibles, et toutes les plaintes non liées à l'HABS) seront notés, y compris

- le nom du plaignant et ses coordonnées si elles sont connues
- la date de réception de la plainte
- la mesure corrective prise en réponse à la plainte
- la date à laquelle la réponse a été mise à la disposition de la communauté (sans identification des détails personnels) et du plaignant
- la résolution
- la réponse du plaignant, qu'elle soit acceptable ou non
- le nom de la personne qui a reçu la plainte et le lieu/mode de dépôt de la plainte. Ces informations seront incluses dans les rapports d'avancement de l'UGP du projet PSR à la Banque mondiale. (Voir l'annexe 3 pour un exemple de registre des griefs).

L'équipe locale du mécanisme de plaintes, comprenant le gestionnaire de l'UGP, l'expert en sauvegarde et l'expert en développement social, se réunira tous les mois pour examiner toutes les plaintes déposées.

h. Traitement des plaintes, y compris l'enquête et la vérification approfondie (voir annexe 5)

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. En fonction de la gravité de la plainte, le coordinateur du bureau local du projet contactera le coordinateur de l'UGP.

L'équipe locale du projet, y compris l'expert en sauvegarde, organisera alors une réunion pour le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) le plus tôt possible afin de s'assurer que le calendrier de vérification de la réclamation et les réponses aux plaignants sont respectés.

En tant qu'activité de suivi et de contrôle, si l'identité de la personne qui a soumis un grief est connue. L'identité du plaignant doit être enregistrée ; le Comité doit informer le plaignant dans les trois jours de la décision ou lorsqu'une décision est attendue. Si le plaignant n'est pas connu, un avis indiquant qu'un grief sur une question particulière a été reçu sera affiché dans la communauté et l'agent de liaison communautaire (ALC) en avisera la communauté. La date de cet affichage sera consignée dans le registre des griefs.

Le Comité de règlement des plaintes s'engage à finaliser les décisions dans les deux semaines suivant la date de réception et un retour d'information sera donné aux plaignants qui seront notifiés et enregistreront les commentaires des plaignants sur la décision. Si le plaignant n'est pas satisfait, il sera informé des procédures d'escalade.

Le délai d'analyse et de résolution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte et des mécanismes de médiation existants. Le délai de réponse à la plainte peut être aussi court que 3 à 4 semaines à compter de la date de l'accusé de réception (voir annexe 5).

i. Notification de la résolution aux plaignants et disposition (annexe 9)

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

Le responsable des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que d'imposer unilatéralement le verdict. Le responsable des plaintes indiquera également les autres voies de recours disponibles. Le plaignant aura la possibilité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative qui pourra être discutée, ou de rejeter la proposition et d'envisager un autre processus de résolution des litiges. L'accord final doit être spécifique, limité dans le temps et accepté par les deux parties. S'il n'est pas directement applicable, il doit inclure un plan de suivi. Si la plainte est jugée non fondée, le responsable des plaintes doit en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

j. Choix des voies de recours

Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de la partie lésée par le comité d'appel, elle sera transmise par le coordinateur du projet au comité directeur national.

Si l'action entreprise par le Comité National de Pilotage (CNP) ne satisfait pas le plaignant, la partie lésée est libre de porter son grief devant le tribunal judiciaire du Pays (tribunaux de district ou tribunal d'instance).

k. Mise en œuvre des décisions et clôture de la procédure de plainte (Annexe 10)

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

La procédure sera clôturée et la fin de la plainte marquée par un ticket si le plaignant est satisfait de la solution. A tous les niveaux, il est nécessaire de documenter, d'enregistrer et d'apprendre de chaque cas.

l. Clôture et archivage

Une fois qu'une résolution de la plainte a été convenue ou qu'une décision de clôturer le cas a été prise, la dernière étape sera la résolution, le suivi, l'archivage et la clôture de la plainte. L'administrateur des plaintes est responsable de la résolution et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solutions choisies sont mises en œuvre.

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 la plainte, etc.) Ces documents doivent rester confidentiels tout en permettant la publication de statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les actions entreprises et les résultats obtenus.

m. Suivi-Evaluation du mécanisme de règlement des plaintes

Chaque structure de gestion des plaintes devra procéder à une évaluation trimestrielle de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés dans le rapport trimestriel de mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à améliorer les performances du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion des projets. Les questions à aborder dans le cadre de cette évaluation sont, entre autres, les suivantes :

- Combien de plaintes ont été reçues au total ?
- Quel est le pourcentage de plaintes par catégorie/type de plainte ?
- Quel est l'état actuel du traitement des plaintes reçues (plaintes redirigées, traitées, en cours d'évaluation, actions proposées et validées par le CMS, actions mises en œuvre, etc.)
- Comment sont reçues les différentes résolutions par les plaignants ?
- Quelle est la durée moyenne de traitement des plaintes ?
- Nombre de plaintes sur l'ensemble des plaintes qui ont reçu un retour sur leurs plaintes (accusé de réception, traitement etc.)
- Nombre de plaintes non résolues ? Nombre de plaintes résolues ?

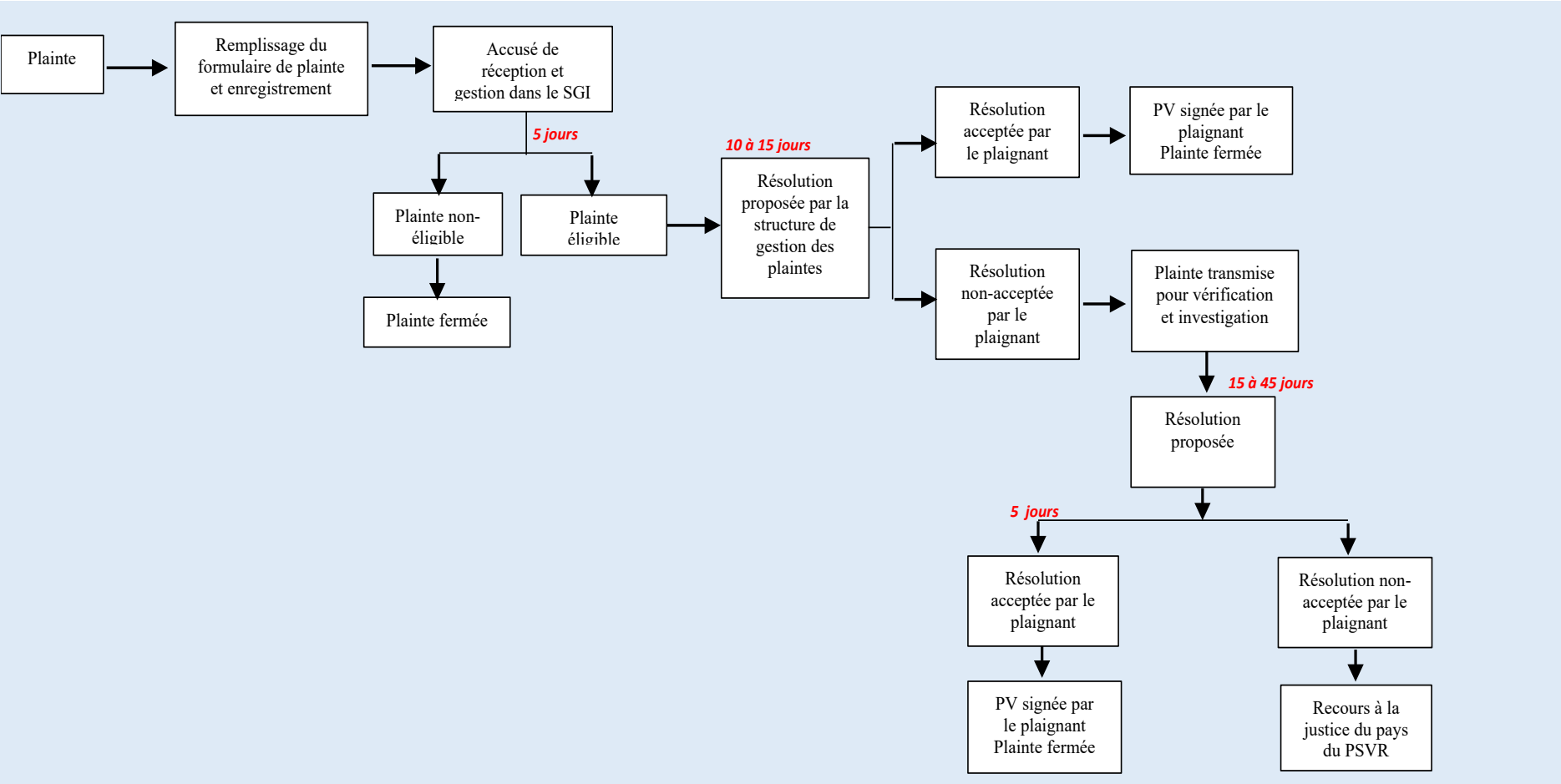
Ce système de suivi permet d'améliorer les performances du MGP et fournit des informations utiles pour l'efficacité du projet.

Tableau 2 : Récapitulatif des étapes et responsabilités dans 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,

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



7.2 Procédures de gestion des plaintes liées aux VBG et EAS/HS (voir Annexe 15)

Étape 1: Accueil (voir le formulaire d'accueil et d'enregistrement à l'annexe 15)

Dans la plupart des pays au sud du Sahara, il existe des lois qui protègent tous les enfants sans discrimination. L'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération principale dans toute affaire qui affecte ou concerne un enfant. Chacun a le devoir de signaler à la police ou au service social tout cas d'abus ou de violation des droits d'un enfant dont il a connaissance. Il est illégal d'abuser ou d'exploiter sexuellement un enfant sous quelque forme que ce soit, ou même de l'encourager, d'exploiter une maison close.

Un plaignant qui souhaite déposer un grief lié à la VBG/EAS/HS peut utiliser tout canal de confiance à sa disposition pour déposer une plainte auprès du MGP du projet. Le projet a identifié des points d'entrée sûrs, confidentiels et accessibles par lesquels les survivants se sentiront en sécurité et à l'aise pour faire des rapports (par exemple, le téléphone (numéro gratuit, 1212), le prestataire de services, la structure communautaire, les points focaux communautaires ou les contrôleurs régionaux de la VBG et EAS/HS, etc.) Les plaignants peuvent également utiliser les procédures de règlement des griefs du contractant pour déposer des plaintes relatives à la violence liée au sexe/à l'EAS/HS, mais une fois déposées auprès du contractant, les plaintes seront transmises pour vérification à l'opérateur du MGP.

Un formulaire de réception de plainte doit être rempli par l'opérateur du MGP du projet par le biais des différents canaux de réception énumérés ci-dessus après avoir obtenu le consentement verbal du survivant pour traiter la plainte. L'opérateur du MGP devra cependant obtenir le consentement écrit du survivant avec l'aide du point focal communautaire pour remplir le formulaire de réception de la plainte et partager les informations avec les prestataires de services appropriés si nécessaire. Si le plaignant n'a pas encore été orienté vers des services, l'acteur de l'accueil doit confirmer si le survivant souhaite bénéficier d'un soutien et, dans l'affirmative, obtenir le consentement pour être orienté vers les soins appropriés et mettre le survivant en relation avec les prestataires disponibles localement ou organiser un soutien à distance si nécessaire. Au minimum, des services de soutien médical, psychosocial et juridique doivent être mis à disposition, ainsi que d'autres services si possible (par exemple, socio-économiques, de sécurité et juridiques). Les copies papier des formulaires d'admission et de vérification seront stockées dans un casier sécurisé, tandis que les copies électroniques seront stockées sur l'ordinateur de l'opérateur du MGP et verrouillées par un mot de passe.

Si la survivante choisit de n'être orientée que vers des services et de ne pas déposer de plainte, ses souhaits doivent être respectés ; le prestataire de services peut alors demander si la survivante accepte de partager des informations de base sur son cas afin d'aider le projet à suivre les cas qui choisissent de ne pas accéder au MGP (voir annexe Consentement éclairé). La survivante conserve toujours le droit d'être orientée vers des services, qu'il y ait ou non un lien établi entre le projet et l'incident en question.

Étape 2: Examen préalable et traitement

Une fois que la plainte a été officiellement reçue par l'opérateur du MGP, avec le consentement éclairé du survivant, le point focal du MGP doit vérifier que le plaignant s'est vu offrir la possibilité de recevoir des services et, dans le cas contraire, s'assurer que le survivant est orienté vers les services nécessaires après avoir obtenu son consentement éclairé.

La plainte doit alors être triée en tant que plainte liée à la VBG/EAS/HS et le coordinateur de la structure de vérification doit être informé qu'une plainte liée à l'EAS/HS a été reçue et doit être examinée. Le point focal du MGP doit également informer le point focal approprié de l'UGP, qui à son tour informera le gestionnaire de projet de la Banque mondiale dans les 24 heures qu'une plainte EAS/HS a été reçue. Le point focal du MGP ne doit partager que la nature du cas, l'âge et le sexe du plaignant (s'il est connu), s'il

y a un lien avec le projet, et si le survivant a été orienté vers des services. Absolument aucune information permettant d'identifier la victime ou l'auteur présumé ne doit être partagée avec l'UCP ou les points focaux de la Banque mondiale.

Étape 3: Accusé réception

Le Point focal du MGP doit s'assurer que le plaignant reçoit un document accusant officiellement réception de la plainte relative à la VBG et EAS/HS dans les trois jours suivant le dépôt de la plainte. L'envoi de l'accusé de réception au plaignant dépendra de la manière dont la plainte a été initialement reçue; si, idéalement, elle a été reçue par un prestataire de services, toute communication avec le survivant peut se faire par l'intermédiaire du prestataire de services.

Étape 4: Processus de vérification (voir Structure de vérification Annexe 13)

Le processus de vérification d'un grief lié à la violence liée au sexe, à l'EAS ou à la santé sera géré par une structure distincte établie par l'opérateur du MGP. La structure de vérification prendra la forme d'un comité de cinq membres, qui sera recruté au sein du Projet. L'équipe sera composée de cinq membres, comme suit.

- Une représentante du comité des femmes.
- Le Point Focal Genre de la Région ou du Département
- Point focal genre pour les entrepreneurs -
- Le représentant du service social de la région (prestataire de services)
- Le spécialiste social de l'entrepreneur.

Les trois premiers membres ont été choisis parce qu'ils ont de l'expérience dans le traitement des cas liés au genre, tandis que le quatrième membre représente le bien-être des hommes, des femmes et des enfants. Le cinquième membre se rend fréquemment dans les communautés du projet pour suivre l'avancement des travaux sur le site, car il est le représentant de l'entrepreneur. Ces membres seront spécialement formés à la gestion et à l'examen des plaintes EAS/HS, à l'importance d'une approche centrée sur le survivant, et aux principes directeurs de la prise en charge des survivants et de la gestion des données et des réclamations EAS/HS. Si le survivant le permet, un représentant d'un fournisseur de services devrait participer au comité de vérification pour défendre le survivant et s'assurer que les principes de soins aux survivants sont respectés tout au long du processus.

Une fois convoqué par le coordinateur, le comité de vérification examinera les informations disponibles sur la demande relative à la VBG et EAS/HS, la nature de la demande et s'il existe un lien avec le projet. Le comité fera également des recommandations à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé quant aux sanctions disciplinaires appropriées en fonction du code de conduite, du type d'incident et des lois et réglementations du travail en vigueur. Les sanctions disciplinaires potentielles pour les auteurs présumés peuvent inclure, sans s'y limiter, des avertissements formels ou informels, une perte de salaire, une suspension ou un licenciement. Le comité doit achever le processus de vérification et rendre sa décision dans les dix jours civils suivant la réception de la plainte.

Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident EAS/HS signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant une action disciplinaire appropriée. Le processus de vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité de l'auteur présumé, car seul le système judiciaire a cette capacité et cette responsabilité. En outre, toutes les décisions finales concernant les mesures disciplinaires incombent uniquement à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé des faits ; le comité d'audit ne peut que formuler des recommandations. Les membres du comité d'audit sont également sélectionnés selon les principes suivants :

- Compétence dans leur capacité à effectuer le travail du comité.

- Transparence dans la sélection des membres du comité sur la base de critères clairement définis;
- Confidentialité de toutes les parties concernées, qui doit être respectée par les membres du comité ; et
- Impartialité des membres sélectionnés, qui sont en mesure de participer et d'effectuer leur travail sans conflit d'intérêts.

Étape 5: Suivi et évaluation

Le suivi des plaintes SEA/SH sera important pour s'assurer que tous les plaignants se voient proposer des orientations de services appropriées, que le consentement éclairé est obtenu dans tous les cas pour le dépôt de griefs et les orientations de services, et que tous les griefs sont traités de manière sûre, confidentielle et opportune. Toute information fournie par l'opérateur du GM à l'UGP ou à la Banque mondiale sera limitée comme indiqué ci-dessus à l'étape 2. L'opérateur du GM du projet doit échanger des informations de manière sûre et éthique avec les prestataires de services afin d'assurer un partage sûr et confidentiel des données sur les cas, ainsi que la clôture appropriée des cas d'EES/SH.

Étape 6: Retour d'information aux parties prenantes

Une fois le processus de vérification terminé, le résultat du processus doit être communiqué en premier lieu au survivant dans un délai de 14 jours calendaires, idéalement par l'intermédiaire du prestataire de services le cas échéant, afin de laisser au survivant et aux défenseurs concernés le temps d'assurer une planification adéquate de la sécurité si nécessaire. Une fois que le survivant a été informé, l'auteur présumé peut également être informé du résultat.

Si l'une des parties n'est pas d'accord avec le résultat, elle peut faire appel de la décision du comité de vérification via le processus d'appel du MGP et doit déposer un appel dans les 14 jours suivant la réception du résultat de la vérification.

7.3 Étapes et principes de la gestion des plaintes liées à la violence basée sur genre (VBG et l'exploitation et abus sexuel et Harcèlement sexuel (EAS/HS) ou à la santé humaine

Toutes les plaintes doivent être reçues dans le respect des principes clés suivants :

Confidentialité

Les plaignants et les personnes concernées par une plainte ont droit à la confidentialité. Toute personne ayant accès aux informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité établi par le mécanisme à cet effet. Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr afin d'éviter toute divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans la mesure du possible. La confidentialité est particulièrement importante pour éviter tout préjudice supplémentaire et toutes représailles à l'encontre du survivant et.

1. La plainte porte-t-elle sur une allégation d'exploitation et d'abus sexuels ?

Les plaintes d'exploitation et d'abus sexuels/de harcèlement sexuel seront examinées de manière confidentielle par un petit groupe du Comité des plaintes, comprenant une femme, afin de déterminer si elles semblent à première vue être faites de bonne foi et si elles impliquent un comportement répondant à la définition de l'EAS/HS. Cette évaluation est nécessaire car la plupart des plaintes reçues par un mécanisme n'impliquent pas d'exploitation ou d'abus sexuels ; cependant, cette évaluation n'est en aucun cas une procédure d'établissement des faits. L'objectif de cette étape n'est pas de déterminer la validité des allégations, mais seulement d'établir si l'allégation est une allégation d'exploitation et d'abus sexuels.

2. L'information est-elle suffisante pour rejeter la plainte ?

S'il n'y a pas suffisamment d'informations pour que la plainte soit considérée comme complète (par exemple, le délinquant présumé n'est identifié d'aucune façon, que ce soit individuellement ou par l'intermédiaire de l'organisation à laquelle il appartient), le coordinateur, qui est responsable du petit comité chargé de traiter les questions d'exploitation et d'abus sexuels et autres, est chargé d'obtenir davantage d'informations pour compléter le dossier de la plainte, si possible. Le coordinateur doit travailler avec l'organisation concernée, si elle est connue, pour décider de ce qu'il convient de faire de la plainte incomplète. En aucun cas, le mécanisme ne doit omettre de fournir des informations sur une plainte à une organisation connue ou décider, de sa propre initiative, de rejeter la plainte.

Lorsque l'organisation concernée est connue ou peut être identifiée, le coordinateur doit l'informer de la plainte reçue.

Le mécanisme ne procède pas à des examens ou à des entretiens au-delà de ce qui est nécessaire pour la réception des plaintes ou la collecte de preuves, sauf si l'organisation concernée demande explicitement une assistance pour un suivi.

Le mécanisme ne procède pas à des examens ou à des entretiens au-delà de ce qui est nécessaire pour la réception des plaintes ou la collecte de preuves, à moins que l'organisation concernée demande explicitement une assistance pour un suivi.

3. Quelle organisation est concernée ?

Pour transmettre une plainte, le coordinateur qui est responsable du petit comité chargé de traiter les questions sexuelles, doit identifier l'organisation concernée par l'enquête. En premier lieu, il s'agit de l'organisation pour laquelle travaille l'auteur présumé de l'infraction ou la personne contre laquelle la plainte est déposée. La réponse à cette question peut toutefois être compliquée lorsqu'il s'agit d'organisations partenaires et de sous-traitants, ou d'organisations qui ne sont pas membres du mécanisme

7.4 Étapes de la gestion des plaintes liées à la VBG et EAS/HS

Dans le cas spécifique de la gestion des plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuels/au harcèlement sexuel (EAS/SH), la procédure de traitement des plaintes est différente pour garantir que le processus est centré sur la survivante, éthique et confidentiel. Le mécanisme doit établir des procédures pour le traitement des plaintes SEA/SH reçues. Ce processus doit être établi et effectif avant les activités du projet et doit être supervisé par un spécialiste de l'EAS/HS et/ou une ONG spécialisée dans les VBG/EAS/HS.

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

- Recevoir la plainte initiale par un opérateur du MGP dédié qui sera formé au traitement des plaintes EAS/HS (il peut s'agir d'une ONG ou d'un expert dans les cas où les risques de VBG sont élevés ou les capacités sont limitées).
- Déterminer les besoins immédiats de protection et d'assistance de la victime/du plaignant,
- Établir la nature de la plainte,
- Identifier l'organisation à laquelle les allégations seront transmises,
- Informer le plaignant que sa plainte a été reçue (si elle n'a pas été présentée en personne)
- Orienter le survivant vers les services de protection des victimes appropriés.

Les procédures de réception et d'examen des plaintes émanant d'un mécanisme de règlement des griefs, y compris les allégations d'EAS/HS, doivent définir un ensemble de mesures visant à garantir que le processus est centré sur le survivant, éthique et confidentiel. Elles doivent inclure :

- 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 coordinateur dans l'évaluation de la plainte en vue de son renvoi et ;
- Une description de la procédure standard d'évaluation d'une plainte.

7.5 Étapes de la gestion des plaintes

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

Un plan sommaire pour le renforcement des capacités des organes de gestion des plaintes est proposé. (Voir le tableau 9 relatif au plan d'action de gestion des plaintes).

7.6 Suivi-évaluation du mécanisme de réclamation

Chaque structure de gestion des plaintes devra procéder à une évaluation trimestrielle de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés dans le rapport trimestriel de mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à améliorer les performances du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion des projets. Les questions à aborder dans le cadre de cette évaluation sont, entre autres, les suivantes :

- Combien de plaintes ont été reçues au total ?
- Quel est le pourcentage de plaintes par catégorie/type de plainte ?
- Quel est l'état actuel du traitement des plaintes reçues (plaintes redirigées, traitées, en cours d'évaluation, actions proposées et validées par le CMS, actions mises en œuvre, etc.)
- Comment sont reçues les différentes résolutions par les plaignants ?
- Quelle est la durée moyenne de traitement des plaintes ?
- Nombre de plaintes sur l'ensemble des plaintes qui ont reçu un retour sur leurs plaintes (accusé de réception, traitement etc.)
- Nombre de plaintes non résolues ? Nombre de plaintes résolues ?

Ce système de suivi permet d'améliorer les performances du MM et fournit des informations utiles pour l'efficacité du projet.

Le mécanisme de règlement des plaintes dispose d'un système de suivi et d'évaluation à trois niveaux correspondant aux différents niveaux de gestion des plaintes : local, municipal et national. Le CNGP du RSP, par l'intermédiaire de son secrétaire, le spécialiste des sauvegardes sociales, intègre les activités du MGP dans son rapport trimestriel à la Banque. Les différents rapports qui seront produits devraient inclure les détails de cette évaluation.

Tableau 3 : 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 (CNP) • Coordonnateur UGP-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 (à plein temps)	S'assurer de la bonne conduite du système de MGP	Les sociétés nationales d'électricité (promoteurs) Coordonnateur PSVR ; UGP, bailleurs de fonds	Durant la mise en œuvre du 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	<p>Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP</p> <p>Parvenir à informer et à habituer les communautés à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations</p>	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Durant toutes les phases du projet

7	Communication de masse Ateliers d'information et de sensibilisation Activité d'information et de sensibilisation Sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Atelier national de validation 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 de l'UGP_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	Dispositif et Stratégie revue pour prendre en compte la pandémie du COVID-19) pour structures	Eviter la propagation de la pandémie COVID-19	Coordonnateur de l'UGP_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	de façon approfondie 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	Spécialiste en sauvegardes sociales, Spécialiste en VBG ou le Coordonnateur de l'UGP_PSVR	Activité continue
19	Ateliers d'autoévaluation des structures d gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	auvegarde sociale Coordonnateur UGP_PSVR / Spécialiste Sauvegarde sociale	Activité continue

Table 4: Budget estimatif

N°	Activités	Coût total (\$)
1.	Finalisation MGP	230 000 \$
	Prise en compte du MGP dans les documents de préparation des projets PSVR	PM
	Recrutement d'un Expert en sauvegarde sociale (à temps plein)	100 000 \$
	Recrutement d'un Expert spécialiste en VBG (pas uniquement femme) mais il faut une femme facilitatrice pour les consultations	100 000 \$
	Production d'affiches, de dépliants et de posters	10 000 \$
	Constitution et mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	20 000 \$
2.	Mise en œuvre du MGP	90 000 \$
	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 \$
	Coûts des réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	10 000 \$
3.	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes	85 000 \$
	Diffusion des MGP	10 000 \$
	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 et charges administratifs	20 000 \$
4.	Actions de communication	57 000 \$
	Communications téléphoniques	5 000 \$
	TV, Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	50 000 \$
	Confection de boîtes à suggestion	2 000 \$
5.	Suivi -évaluation	
	Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	20 000 \$
	Coûts pour les plaintes EAS/HS y compris le coût de spécialiste en EAS/HS	50 000 \$
	Evaluation externe du MGP	10 000 \$
	Total	542 000 \$

CONCLUSION

Le mécanisme de règlement des griefs soutiendra la mise en œuvre et la durabilité du projet en permettant aux personnes affectées par le projet et aux autres parties prenantes d'accéder au projet de manière accessible et inclusive.

Les structures ou organismes désignés pour la gestion des plaintes sont responsables de l'enregistrement et du traitement des plaintes. Si nécessaire, d'autres parties prenantes peuvent être impliquées, en particulier pour l'enquête et la résolution des plaintes sensibles. Pour les plaintes qui n'impliquent pas d'investigations supplémentaires, le délai de traitement des plaintes est inférieur ou égal à dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Pour les plaintes de nature sensible (corruption, fraude, cas de violence sexiste, etc.), le traitement dépendra de la complexité des enquêtes requises et le délai ne dépassera pas un mois civil.

Enfin, étant donné que le mécanisme de règlement des griefs est une exigence du cadre environnemental et social de la Banque mondiale pour les projets financés par la Banque mondiale, y compris le projet de parcs solaires régionaux.

Comme ce document est limité au programme de parcs solaires régionaux et conformément aux directives de la Banque mondiale, le Pool énergétique africain (WAPP) veillera à l'élaboration des différents mécanismes de réclamation spécifiques lors de la préparation de chacune des activités à réaliser dans le cadre du programme.

Le budget à garantir pour assurer la mise en œuvre efficace du mécanisme de gestion des plaintes s'élève à **cinq cent quarante-deux mille (542 000) dollars US**.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

International Financial Corporation (IFC). 1 January, 2012. *Performance Standards on Environmental and Social Sustainability*.

World Bank. 2016. *The Environmental and Social Framework (ESF)*, Washington, DC.

----. April 2002. Handbook for Preparing a Resettlement Action Plan.

International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA) 2012. Operational Level Grievance Redress Mechanisms, IPIECA Good Practice Survey;

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.

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 VBG/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: FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE LA VICTIME

Nous vous invitons à être interviewé(e) sur un cas rapporté à notre bureau vous concernant. Nous vous assurons que la stricte confidentialité est essentielle et DOIT être maintenue à tout moment, sauf lorsque vous, en tant que (survivante) ou le (travailleur social), êtes confronté à un risque imminent pour votre bien-être, votre sûreté et votre sécurité. Nous vous assurons également que votre anonymat sera préservé dans la mesure du possible. Toutes les informations écrites vous concernant (la survivante) seront conservées sous clé et à l'abri des regards. Sûreté et sécurité À tout moment, votre sécurité en tant que survivant(e) doit rester primordiale dans notre travail.

Pour des raisons de confidentialité, vos réponses ne seront pas associées à votre nom. Vous recevrez plutôt un numéro d'identification sur la feuille de l'enquêteur. Nous veillerons à ce que tout risque lié à votre sécurité soit éliminé ou minimisé à tout prix. Vous pouvez choisir de répondre aux questions auxquelles vous souhaitez répondre. Si vous avez des inquiétudes ou si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de cet entretien, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire part de vos doléances de manière anonyme au comité du mécanisme de règlement des griefs.

Si vous pensez que vous n'êtes pas à l'aise avec l'endroit où l'entretien est proposé, vous êtes libre de demander un changement de lieu, car nous voulons nous assurer que vous (la survivante) ne risquez pas d'être blessée davantage par l'agresseur, dans tous les cas.

Liberté de se retirer ou de refuser de participer : Je comprends que j'ai le droit d'arrêter l'entretien à tout moment, ou de refuser de répondre à toute question de l'enquêteur sans que celui-ci ne me porte préjudice.

N'hésitez pas à poser des questions à l'enquêteur avant de signer le formulaire de consentement ou à tout moment pendant ou après l'entretien.

Je comprends qu'en donnant mon autorisation ci-dessous, je donne à (Maimuna A. M. Sallah) la permission de partager les informations spécifiques de mon rapport d'incident dans le seul but d'accéder au GM.

Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect, et qu'elles ne seront partagées que si cela est nécessaire pour fournir le service que je demande. Je comprends que la divulgation de ces informations signifie qu'une personne du comité de vérification peut venir me parler.

À tout moment, j'ai le droit de changer d'avis sur le partage des informations avec l'organisme désigné/le point de contact indiqué ci-dessous.

Nom :

Date :

Tél :

Signature

Signature du parent ou du tuteur si le survivant a moins de 18 ans.

De plus, je comprends qu'en donnant mon autorisation ci-dessous, je donne à (Maimuna A. M. Sallah) la permission de partager les informations spécifiques de mon rapport d'incident avec le(s) prestataire(s) de services que j'ai indiqué(s), afin que je puisse recevoir de l'aide pour mes besoins en matière de sécurité, de santé, psychosociaux et/ou juridiques.

Nom :

Date :

Téléphone :

Signature _____

Signature du parent ou du tuteur si le survivant a moins de 18 ans : -----

ANNEXE 12: FORMULAIRE D'INSCRIPTION

SURVIVOR
CODE

STANDARD GBV INTAKE-REGISTRATION FORM

INSTRUCTIONS

- 1- This form must be filled out by the person providing services to the survivor
- 2- Remind the that all information will be kept confidential, and that they may choose not to answer any of the following questions.

Report Date*	Incident Date*	Staff Code (if available)	Report by Survivor*? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
---------------------	-----------------------	----------------------------------	---

Survivor Information

Survivor's Age*	Sex of survivor* <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Male	Specific Needs / Vulnerabilities* (check <u>all</u> that apply) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Physical Disability <input type="checkbox"/> Mental Disability	<input type="checkbox"/> Unaccompanied Minor <input type="checkbox"/> Separated Child <input type="checkbox"/> Other Vulnerable Child
------------------------	---	---	---

Details of the Incident

Area*^o	Sub-Area*^o	Village / Town
--------------------------	------------------------------	-----------------------

<p>Type of incident/violence* (Please select <u>only ONE</u> of the below. Refer to the GBVIMS GBV Classification Tool for further clarification.)</p> <p><input type="checkbox"/> Rape (includes gang rape, marital rape)</p> <p><input type="checkbox"/> Sexual Assault (includes attempted rape and all sexual violence/abuse without penetration, and female genital mutilation)</p> <p><input type="checkbox"/> Physical Assault (includes hitting, slapping, kicking, shoving, etc. that are not sexual in nature)</p> <p><input type="checkbox"/> Forced Marriage (includes early marriage)</p> <p><input type="checkbox"/> Denial of resources, opportunities or services (includes denial of inheritance, earnings, access to school or contraceptives, etc. Reports of general poverty should not be recorded.)</p> <p><input type="checkbox"/> Psychological / Emotional Abuse (includes: threats of physical or sexual violence, forced isolation, harassment /intimidation, gestures or written words of a sexual/menacing nature, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Non-GBV (specify) _____</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Did the reported incident involve penetration? If yes → classify the incident as "<u>Rape</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 2. Did the reported incident involve unwanted sexual contact? If yes → classify the incident as "<u>Sexual Assault</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 3. Did the reported incident involve physical assault? If yes → classify the incident as "<u>Physical Assault</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 4. Was the incident an act of forced marriage? If yes → classify the incident as "<u>Forced Marriage</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 5. Did the reported incident involve the denial of resources, opportunities or services? If yes → classify the incident as "<u>Denial of Resources, Opportunities or Services</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 6. Did the reported incident involve psychological/emotional abuse? If yes → classify the incident as "<u>Psychological / Emotional Abuse</u>". If no → proceed to the next incident type on the list. 7. Is the reported incident a case of GBV? If yes → Start over at number 1 and try again to reclassify the incident (<i>If you have tried to classify the incident multiple times, ask your supervisor to help you classify this incident</i>). If no → classify the incident as "<u>Non-GBV</u>".
---	--

Were money, goods, benefits, and / or services exchanged in relation to this incident*? No Yes

Has the survivor reported this incident anywhere else*? (If yes, select the type of service provider and write the name of the provider where the client reported).

No Yes (specify) :

Alleged Perpetrator Information

Number of alleged perpetrator(s)* <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> More than 3	Alleged perpetrator sex* <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Both	Main occupation of alleged perpetrator (if known) <input type="checkbox"/> Farmer <input type="checkbox"/> Police <input type="checkbox"/> Soldier <input type="checkbox"/> Security Official <input type="checkbox"/> Teacher <input type="checkbox"/> Parent <input type="checkbox"/> NGO Staff <input type="checkbox"/> Religious / Community Leader <input type="checkbox"/> Other / Unknown <input type="checkbox"/> Unemployed <input type="checkbox"/> Any other individual associated with the project
	Age* <input type="checkbox"/> Adult <input type="checkbox"/> Minor <input type="checkbox"/> Adult & Minor	

ANNEXE 13. FORMULAIRE DE VERIFICATION DES PLAINTES LIEES AUX VBG ET EAS/HS

Introduction

Ce formulaire doit guider le processus de vérification par la structure/le comité de vérification. La structure de vérification se présentera sous la forme d'un comité, composé de cinq membres, recrutés. Si le survivant le permet, un représentant d'un prestataire de services doit participer au comité de vérification afin de défendre les intérêts du survivant et de s'assurer que les principes de soins aux survivants sont respectés tout au long du processus.

Le comité de vérification est chargé d'examiner les informations disponibles sur la demande d'ASE/de SEP en question, la nature de la demande et s'il existe un lien avec le projet. Le comité fera également ses recommandations à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé de la réclamation quant aux sanctions disciplinaires appropriées.

Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident SEA/SH signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant des mesures disciplinaires appropriées. Le processus de vérification n'établit ni l'innocence ni la culpabilité de l'auteur présumé, car seul le système judiciaire a cette capacité et cette responsabilité. De plus, toutes les décisions finales concernant les mesures disciplinaires reviendront uniquement à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé ; le comité de vérification ne peut faire que ses recommandations.

Section A :

La victime a-t-elle donné son consentement éclairé pour accéder à la procédure de règlement des griefs ?

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans son intégralité.

SI NON, veuillez demander le consentement du survivant uniquement pour partager de manière anonyme 1) le code du survivant, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du survivant.

Expliquez que ces informations ne seront utilisées par le projet que dans le but de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et des filles dans leurs communautés et de prendre des mesures pour atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité de la victime, le lieu spécifique, etc. ne sera partagée en dehors du prestataire.

La survivante a-t-elle donné son consentement éclairé au partage des informations susmentionnées ?

Oui Yes Non

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la section B.2 ; B.2 ; B.3

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Section B :

1. INFORMATIONS RELATIVES AU PLAIGNANT/SURVIVANT DE VIBG

Code du survivant :
Âge et sexe de la victime de violence liée au sexe :
Fille (<18)
Femme (>=18)
Garçon (<18)
Homme (>=18)

2. INFORMATIONS RELATIVES AUX ALLEGATIONS DE VBG/EAS/SH :

Heure, zone et date de l'incident rapporté par le survivant :

Type de VBG (classification GBVIMS) :

- Viol
- Agression sexuelle
- Si pertinent, veuillez préciser :
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agressions physiques
- Violence émotionnelle et psychologique
- Mariage force
- Déni de ressources et d'opportunités

La victime a-t-elle bénéficié de services ?

Oui Non

Si oui, veuillez préciser :

- Médical
- Psychosocial
- Juridique
- Sécurité/protection.
- Autre, veuillez préciser :

3. INFORMATIONS CONCERNANT LE LIEN AVEC LE PROJET :

Cette session vise à déterminer si l'incident est lié au projet et si l'auteur présumé est engagé ou associé au projet.

L'auteur présumé est-il lié au projet ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Nom de l'auteur présumé (s'il est connu) :

Rôle de l'auteur présumé (si connu) :

- Agriculteur
- Enseignant
- Personnel d'une ONG
- Parent
- Police
- Soldat
- Agent de sécurité
- Chef religieux/Communautaire
- Tout autre individu associé au projet
- Non connu

La crédibilité de l'incident a-t-elle été confirmée après vérification ?

Oui Non Vérification en cours

Date de fin du processus de vérification :

- Décision prise :
- Aucune action/sanction
- Avertissement informel
- Avertissement formel
- Formation supplémentaire

- Perte de salaire
- Suspension de l'emploi
- Mise à pied avec préavis
- Mise à pied sans préavis
- Signalement à la police si nécessaire
- Amendes

Autres actions Veuillez préciser :

Date de la notification à l'employeur/à l'entreprise de l'auteur de la violence :

Date de notification à la victime de la violence liée au sexe :

Notification de la mise en œuvre des décisions/sanctions : oui non

Notification à l'UCP de l'UIP Oui Non

Notification à la Banque Mondiale (la structure de vérification ne doit partager que la nature du cas, l'âge et le sexe de la plaignante -si elle est connue-, s'il y a un lien avec le projet, et si la survivante a été orientée vers des services).

oui Non

Notez ci-dessous toute communication de suivi avec le survivant :

Par exemple : Quand/si une vérification a commencé, ou si l'allégation a été déterminée comme n'ayant pas une base suffisante pour continuer. Cela peut également inclure les préoccupations soulevées par la victime au cours du processus de vérification.

Nom et prénom du représentant et signature

ANNEXE 14: Code de conduite pour la mise en œuvre des normes EAS/HS et prévenant la violence basée sur le genre (VBG), l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS et la violence contre les enfants (VCE)

MISE EN ŒUVRE DES NORMES ESHS ET OHS PRÉVENTION DE LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE, DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS, DU HARCÈLEMENT SEXUEL ET DE LA VIOLENCE À L'ENCONTRE DES ENFANTS

Code de conduite individuel

Je soussigné(e), _____, reconnais qu'il est important d'adhérer aux normes environnementales, sociales et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière de santé et de sécurité au travail (SST) et de prévenir l'exploitation et les abus sexuels (EAS), le harcèlement sexuel (HS) et la violence contre les enfants (VCE).

L'entreprise considère que le non-respect des normes ESHS et OHS, ou la commission d'actes d'EAS/HS ou de VCE EAS/HS - que ce soit sur le chantier, aux alentours du chantier, dans les camps de travailleurs ou dans les communautés environnantes - constituent des actes de faute grave et sont donc des motifs de sanctions, de pénalités ou de licenciement potentiel. Des poursuites par la police à l'encontre de ceux qui commettent des EAS/HS ou des VCE peuvent être engagées le cas échéant, et uniquement avec le consentement éclairé du survivant ou, dans le cas d'un mineur, avec le consentement approprié du soignant.

Je conviens que, dans le cadre de mon travail, je m'engage à

- 1.** Assister et participer activement aux cours de formation relatifs à l'ESHS, la SST, le VIH/SIDA, l'EAS/la SH et les ACC, à la demande de mon employeur.
- 2.** Je porterai toujours mon équipement de protection individuelle (EPI) lorsque je serai sur le site de travail ou que je participerai à des activités liées au projet.
- 3.** Prendre toutes les mesures pratiques pour mettre en œuvre le plan de gestion environnementale et sociale de l'entrepreneur (CESMP).
- 4.** Mettre en œuvre le plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- 5.** Adhérer à une politique de zéro alcool pendant les activités de travail, et s'abstenir d'utiliser des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent toujours altérer les facultés.
- 6.** Consentir à la vérification des antécédents de la police.
- 7.** Traiter les femmes, les enfants (personnes de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, sans distinction de race, de couleur, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre, d'origine nationale, ethnique ou sociale, de fortune, de handicap, de naissance ou de nationalité, d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou autre.
- 8.** Ne pas utiliser un langage ou un comportement envers les femmes, les enfants ou les hommes qui soit inapproprié, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié.
- 9.** Ne pas s'engager dans l'exploitation sexuelle, qui est définie comme tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.
- 10.** Ne pas s'engager dans un abus sexuel, qui est défini comme une intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.
- 11.** Ne pas se livrer au harcèlement sexuel, qui se définit comme toute avance sexuelle importune, toute demande de faveur sexuelle, tout comportement ou geste verbal ou physique de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il soit perçu comme offensant ou humiliant pour autrui, lorsque ce comportement interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

12. Ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants - y compris le toilettage ou les contacts par le biais de médias numériques. Une croyance erronée concernant l'âge d'un enfant ne constitue pas une défense. Le consentement de l'enfant n'est pas non plus une défense ou une excuse.
13. Je n'aurai pas d'interactions sexuelles avec les membres des communautés environnantes. Cela inclut les relations impliquant la rétribution ou la promesse d'un avantage (monétaire ou non monétaire) à des membres de la communauté en échange de rapports sexuels - une telle activité sexuelle est considérée comme "non consensuelle" dans le cadre de ce Code.
14. Envisagez de signaler, par l'intermédiaire du GM ou à mon responsable, toute ASE/HS ou ACC suspectée ou réelle de la part d'un collègue de travail, qu'il soit employé par mon entreprise ou non, ou toute violation du présent Code de conduite.

- **En ce qui concerne les enfants :**

1. Dans la mesure du possible, veillez à ce qu'un autre adulte soit présent lorsque vous travaillez à proximité d'enfants.
2. Ne pas inviter d'enfants non accompagnés n'ayant aucun lien avec ma famille à mon domicile, à moins qu'ils ne courent un risque immédiat de blessure ou qu'ils ne soient en danger physique.
3. Ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, de caméras vidéo et numériques ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants ou pour accéder à la pornographie infantile (voir également "Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles" ci-dessous).
4. S'abstenir de punir physiquement ou de discipliner les enfants.
5. S'abstenir d'embaucher des enfants pour des travaux domestiques ou autres en dessous de l'âge minimum de 14 ans, à moins que la législation nationale ne spécifie un âge plus élevé, ou qui les expose à un risque important de blessure.
6. Se conformer à toute la législation locale pertinente, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum.
7. Prendre les précautions nécessaires lorsque vous photographiez ou filmez des enfants (voir l'annexe 2 pour plus de détails).

- **Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles**

Lorsque je photographie ou filme un enfant à des fins professionnelles, je dois :

1. Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et m'efforcer de respecter les traditions ou restrictions locales en matière de reproduction d'images personnelles.
2. Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement éclairé de l'enfant et d'un parent ou tuteur de l'enfant. Dans ce cadre, je dois expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé.
3. S'assurer que les photographies, les films, les vidéos et les DVD présentent les enfants d'une manière digne et respectueuse et non d'une manière vulnérable ou soumise. Les enfants doivent être correctement vêtus et ne doivent pas prendre des poses qui pourraient être considérées comme sexuellement suggestives.
4. S'assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits.
5. S'assurer que les étiquettes des fichiers ne révèlent pas d'informations permettant d'identifier l'enfant lors de l'envoi d'images par voie électronique.

- **Sanctions**

Je comprends que si j'enfreins le présent Code de conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

1. Un avertissement informel.
2. Un avertissement formel.
3. Formation supplémentaire (renforcement du dialogue et formation à la sensibilisation).
4. Perte d'une semaine de salaire au maximum.

5. Suspension de l'emploi (sans paiement du salaire), pour une période minimale d'un mois et maximale de six mois.
6. La résiliation du contrat de travail.
7. Signalement à la police si cela est justifié.
8. Amendes (impliquant des crimes et des violations graves des droits de l'homme).
9. Suspension pendant la durée de l'enquête (pour disposer de preuves claires contre l'auteur présumé).

Mécanisme de signalement :

Si je vois et/ou suis témoin d'un cas de mauvaise conduite de la part d'un EAS/HS tel que décrit dans ce Code de conduite, ou si je suis victime de comportements interdits, je peux appeler le numéro gratuit, 1212) ou contacter n'importe quel point focal EAS/HS parmi les prestataires de services, la structure à base communautaire, les points focaux à base communautaire ou les Moniteurs EAS/HS régionaux listés en Annexe. Je peux toujours contacter le spécialiste de la sauvegarde sociale pour obtenir des conseils et des informations.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de veiller au respect des normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité. J'adhérerai au plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail. J'éviterai toute action ou tout comportement qui pourrait être interprété comme un EAS/HS ou un VCE. Toute action de ce type constituera une violation du présent code de conduite individuel. Je reconnais par la présente avoir lu le Code de conduite individuel ci-dessus, j'accepte de me conformer aux normes qu'il contient et je comprends mes rôles et responsabilités pour prévenir et répondre aux problèmes d'ESHS, d'OHS, de EAS/HS et de VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le présent Code de conduite individuel ou tout manquement à l'action prescrite par le présent Code de conduite individuel peut donner lieu à une action disciplinaire et peut affecter mon emploi en cours.

Signature : _____

Nom en caractères d'imprimerie : _____

Titre : _____

Date : _____

Nom du témoin : _____

Signature : _____

Adresse : _____

Date : _____

ANNEXE 15 PROTOCOLE DE REPONSE POUR LES PLAINTES LIEES AUX VBG ET L'EAS/HS

Cette annexe présente les procédures opérationnelles standard à suivre pour l'orientation des services lorsqu'une plainte liée à l'EAS/HS la santé sexuelle et reproductive est reçue par le mécanisme de règlement des griefs du projet. Ce protocole doit être adapté à chaque zone d'intervention du projet, selon les besoins, afin d'intégrer les informations sur les prestataires de services locaux pertinents et disponibles.

A. Objectifs du protocole

Ce protocole décrit les procédures à suivre lorsqu'un cas de VBG/VIH/SH est signalé et identifie les principaux acteurs d'intervention qui fournissent un soutien aux survivants, normalement des services de santé, psychosociaux (qui peuvent inclure la réinsertion sociale) et juridiques. Ce protocole décrit également les rôles, les responsabilités et les principes directeurs concernant la réponse à la VBG/VIH/SIDA et la prise en charge des survivants.

B. Termes et concepts clés

- **Agresseur** : La personne, le groupe ou l'institution qui inflige directement, ou soutient par tout autre moyen, la violence ou les abus infligés à une autre personne contre sa volonté.
- **Consentement** : Le consentement doit être éclairé, basé sur une appréciation claire et une compréhension des faits, des implications et des conséquences futures d'une action. Pour donner son consentement, la personne concernée doit disposer de tous les faits pertinents au moment où le consentement est donné et être capable d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. La personne doit également connaître et avoir le pouvoir d'exercer son droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas être contrainte (c'est-à-dire par des considérations financières, la force ou des menaces). Dans certains cas, le consentement peut ne pas être possible en raison de déficiences cognitives et/ou de handicaps physiques, sensoriels ou de développement.
- Les enfants sont considérés comme incapables de donner leur consentement parce qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience pour anticiper les implications d'une action, et ils peuvent ne pas comprendre ou ne pas être habilités à exercer leur droit de refus. La Banque mondiale considère les enfants comme toute personne âgée de moins de 18 ans - même si la législation nationale peut prévoir un âge inférieur - et, en tant que telle, incapable de donner un consentement libre et volontaire. Une croyance erronée concernant l'âge de l'enfant et le consentement de l'enfant ne constituent pas une défense dans le cadre de l'ESE des enfants. L'activité sexuelle avec des personnes âgées de moins de 18 ans est donc considérée comme un abus sexuel sur enfant, sauf en cas de mariage préexistant.
- **Violence basée sur le genre (VBG)** : Terme générique désignant tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et fondé sur les différences socialement attribuées (c'est-à-dire le genre) entre les hommes et les femmes. Il s'agit d'actes qui infligent des dommages ou des souffrances physiques, sexuels ou mentaux, de menaces de tels actes, de coercition et d'autres privations de liberté. Ces actes peuvent se produire en public ou en privé.
- **Exploitation sexuelle** : Tout abus réel ou tenté d'abuser d'une position de vulnérabilité, d'un pouvoir différentiel ou de la confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.
- **Abus sexuel** : L'intrusion physique réelle ou la menace d'intrusion de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.
- **Harcèlement sexuel** : Toute avance sexuelle importune, toute demande de faveur sexuelle, tout comportement ou geste verbal ou physique de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature

sexuelle dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il soit perçu comme offensant ou humiliant pour autrui, lorsque ce comportement interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

- **Survivant ou victime** : Une personne qui a été victime d'un incident de VBG, y compris de SEA/SH. Les termes "victime" et "survivant" sont utilisés de manière interchangeable. Le terme "victime" est le plus souvent utilisé dans les domaines médical et juridique, et le terme "survivant" est plus souvent utilisé dans le domaine du soutien psychosocial pour désigner la résilience individuelle interne.
- **Approche centrée sur la victime** : L'approche centrée sur le survivant repose sur un ensemble de principes et de compétences destinés à guider les professionnels - quel que soit leur rôle - dans leur engagement auprès des survivants (principalement des femmes et des filles, mais aussi des hommes et des garçons) qui ont subi des violences ou des abus sexuels ou autres. L'approche centrée sur le survivant vise à créer un environnement de soutien dans lequel les intérêts du survivant sont respectés et prioritaires, et dans lequel la victime est traitée avec dignité et respect. Cette approche contribue à promouvoir le rétablissement de la survivante et sa capacité à identifier et à exprimer ses besoins et ses souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur les interventions possibles.

C. Classifications du SGIVBS

Le Système de gestion de l'information sur la violence liée au sexe (GBVIMS) propose six classifications principales et systématiques de la violence liée au sexe, énumérées ci-dessous. Les formulaires d'accueil peuvent utiliser ces classifications pour identifier un type particulier d'incident de VBG. Les cas d'EAS et de HS, hormis le viol, sont classés dans la catégorie des agressions sexuelles.

1. **Viol** : pénétration non consensuelle (même légère) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis ou une autre partie du corps. Comprend également la pénétration du vagin ou de l'anus avec un objet.
2. **Agression sexuelle** : toute forme de contact sexuel non consensuel qui n'entraîne ou n'inclut pas de pénétration. Les exemples incluent les tentatives de viol, ainsi que les baisers, caresses ou attouchements non désirés des organes génitaux et des fesses. La mutilation génitale féminine/excision (MGF/E) est un acte de violence qui affecte les organes sexuels et, en tant que tel, doit être classé comme une agression sexuelle. Ce type d'incident ne comprend pas le viol, c'est-à-dire lorsqu'il y a eu pénétration.
3. **Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Il peut s'agir, par exemple, de frapper, de gifler, d'étouffer, de couper, de bousculer, de brûler, de tirer ou d'utiliser une arme quelconque, d'attaquer à l'acide ou de tout autre acte entraînant une douleur, une gêne ou une blessure. Ce type d'incident ne comprend pas les MGF/E.
4. **Mariage forcé ou précoce** : le mariage d'un individu contre sa volonté.
5. **Déni de ressources, d'opportunités ou de services** : déni de l'accès légitime aux ressources/actifs économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux. Il peut s'agir, par exemple, d'une veuve empêchée de recevoir un héritage, de gains pris de force par un partenaire intime ou un membre de la famille, d'une femme empêchée d'utiliser des contraceptifs, d'une fille empêchée d'aller à l'école, etc.
6. **Atteinte psychologique ou émotionnelle** : infliger une douleur ou une blessure mentale ou émotionnelle. Il s'agit par exemple de menaces de violence physique ou sexuelle, d'intimidation, d'humiliation, d'isolement forcé, de traque, de harcèlement verbal, d'attention non désirée, de remarques, de gestes ou d'écrits à caractère sexuel et/ou menaçant, de destruction d'objets précieux, etc.

D. Principes directeurs de la prise en charge des victimes

- **Confidentialité** : toujours respecter la confidentialité de la victime et de sa famille. Si la victime donne son consentement éclairé, ne partager que les informations pertinentes avec d'autres personnes dans le but d'aider la victime, par exemple en la dirigeant vers des services. La confidentialité et l'anonymat de l'identité de l'agresseur présumé doivent également être respectés. Toutes les informations personnelles identifiants (nom, adresse, etc.) ne doivent pas être divulguées lors du signalement, de la compilation et du partage des données.
- Les exceptions à la confidentialité ne se produisent que lorsqu'un survivant adulte menace sa propre vie ou celle d'une autre personne et lorsque le survivant est un enfant.
- **Non-discrimination** : Tout adulte ou enfant, quel que soit son sexe, a le droit de recevoir des soins et un soutien dans les mêmes conditions. Les survivants de l'EAS/SH doivent recevoir un traitement égal et impartial, indépendamment de leur race, de leur ethnie, de leur religion, de leur nationalité, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.
- **Respect** : Toutes les actions entreprises seront guidées par le respect des souhaits, des choix, des droits et de la dignité du survivant.
- **Sécurité** : Assurez-vous toujours de la sécurité du survivant. N'oubliez pas qu'elle peut être effrayée et qu'elle a besoin de l'assurance qu'elle est en sécurité. Dans tous les types de cas, veillez à ce que la victime ne soit pas exposée à un risque supplémentaire de la part de l'agresseur présumé. Si nécessaire et avec le consentement éclairé de la victime, demander l'aide de la police, des anciens, des chefs de la communauté ou d'autres personnes qui peuvent assurer la sécurité. Rester attentif à la sécurité des personnes qui aident la victime, comme la famille, les amis, les conseillers et le personnel soignant.

E. Types de services de soutien aux victimes

Les acteurs qui reçoivent une formation spécialisée ou qui ont une expérience considérable de la programmation en matière de prestation de services aux victimes de violence liée au sexe sont considérés comme des prestataires spécialisés, tels que les services de santé et de soutien psychosocial et les gestionnaires de cas.

Les acteurs qui travaillent dans des secteurs extérieurs au domaine de la prévention et de la réponse à la VBG sont considérés comme des prestataires non spécialisés, même s'ils peuvent offrir d'autres services de soutien ou des points d'entrée supplémentaires pour orienter les victimes vers une assistance.

- **Santé** : Une victime, surtout après un viol, peut avoir besoin de soins médicaux pour soigner ses blessures ou recevoir des services de santé sexuelle ou reproductive, tels que la prévention des IST, le dépistage et le traitement prophylactique du VIH/sida, la contraception d'urgence et d'autres traitements courants des conséquences physiques de la violence liée au sexe. Les soins médicaux peuvent également englober la collecte de preuves médico-légales.
- **Assistance juridique** : Ces services offrent un conseil juridique aux survivants qui souhaitent porter plainte ou déposer une plainte au tribunal contre l'agresseur présumé. L'assistance juridique comprend également une représentation adéquate de la victime devant le système judiciaire et un soutien approprié tout au long de la procédure judiciaire. Les interventions juridiques dans certaines zones de projet peuvent être très limitées et faibles ; il est donc important que la victime comprenne tous les avantages et les inconvénients d'un recours juridique afin de prendre une décision éclairée.

- **Services psychosociaux** : Ces services visent à offrir une réponse aux effets émotionnels, psychosociaux et sociaux néfastes de la violence liée au sexe. Le soutien psychosocial vise à améliorer le bien-être de la victime en l'aidant à guérir, en rétablissant une vie normale, en protégeant la victime d'une accumulation d'événements troublants et en encourageant la victime et sa famille à reconstruire leur vie et à envisager un avenir positif. Ces services peuvent englober la gestion de cas individuels ainsi que des activités de groupe qui visent le soutien émotionnel et la réintégration sociale.
- **Sécurité** : Tous les prestataires de services doivent accorder la priorité à la sécurité de la victime et de sa famille, ainsi qu'à celle de leurs collègues qui offrent leur soutien, et y réfléchir. Les services de sécurité peuvent englober le soutien des forces de l'ordre ou du système judiciaire, mais cela dépendra du contexte du projet et de la question de savoir si ces agents ont été correctement formés et équipés.
- **Options supplémentaires de soutien aux victimes** : Pour les victimes ou les plaignants qui sont des membres du personnel ou des travailleurs du projet, et avec la pleine participation et le consentement du survivant, le projet peut également être en mesure de prendre d'autres mesures de soutien pour assurer la sécurité du survivant, telles que l'adaptation des tâches, du lieu ou des heures de travail du personnel, la facilitation des options de transport sûr, la garantie d'un congé adéquat pour les rendez-vous nécessaires, un logement sûr ou les fonctions de soignant, et l'adoption d'autres mesures pour assurer des dispositions de travail flexibles ou favorables à la famille.

F. Procédure pour les renvois ou les demandes d'assistance

1. Signaler un incident

Une survivante a le droit de signaler un incident d'EAS/SH à tout acteur ou individu qu'elle souhaite et en qui elle a confiance, comme un membre de la famille, un ami, un autre membre de la communauté, un prestataire de services ou un chef communautaire ou religieux. Une survivante peut choisir de recevoir ou non un soutien ou d'être orientée vers des services, tels que des soins de santé ou psychosociaux. Tout acteur ou individu à qui une survivante se confie doit lui donner toutes les informations possibles sur ses options et les services disponibles, si la survivante y consent. Les prestataires de services constituent souvent des points d'entrée utiles, mais tout point d'entrée dans le système de recours doit être accessible, sûr, fiable et confidentiel.

2. Orientation vers des services

- a. L'orientation vers des services peut se faire dans plusieurs directions :
 - Orientation par des personnes ou des acteurs qui ne sont pas des prestataires de services spécialisés dans la violence liée au sexe ;
 - Orientation entre prestataires spécialisés dans la lutte contre la violence liée au sexe (par exemple, entre un prestataire de soins médicaux et un prestataire de services psychosociaux) ; et
 - L'orientation des prestataires spécialisés dans la lutte contre la VBG vers des prestataires non spécialisés, qui peuvent offrir des services dans d'autres domaines qui ne sont pas directement liés aux services de lutte contre la VBG.
- b. Lorsqu'un prestataire non spécialisé reçoit un signalement d'EAS/de VBG, sa principale priorité est de fournir un soutien émotionnel de base et d'offrir à la victime des informations sur les services disponibles localement pour l'orienter, avec le consentement de la victime. Les actions immédiates de cette personne sont les suivantes :
 - Offrir une écoute active ;
 - Fournir des informations de base sur les services disponibles localement ;
 - Demander le consentement éclairé de la victime pour l'orienter vers d'autres services ; et
 - Orienter vers d'autres services en temps opportun.

L'acteur non spécialisé doit s'assurer que le prestataire de services suggéré peut effectivement fournir une assistance à la survivante, et une fois que la survivante est orientée vers d'autres services, l'assistance directe du prestataire non spécialisé s'arrête là.

- c. Les prestataires spécialisés qui reçoivent un rapport d'EAS/SH doivent fournir des soins au survivant conformément aux meilleures pratiques internationales et aux principes directeurs pour les soins aux survivants. Le soutien holistique des prestataires spécialisés comprend la gestion de cas, les soins médicaux, le soutien psychosocial et les interventions en santé mentale, les options de sécurité et l'assistance juridique. Ces acteurs doivent également faire preuve d'une écoute active et fournir toutes les informations sur les options disponibles pour un survivant, en obtenant d'abord le consentement éclairé de ce dernier avant de poursuivre. Les prestataires spécialisés doivent également fournir aux survivants, et/ou à leurs soignants si nécessaire, des informations sur les lois relatives à la déclaration obligatoire, si elles sont pertinentes dans un contexte particulier, avant de poursuivre.
 - d. Formulaire de consentement : Les acteurs non spécialisés et spécialisés doivent obtenir le consentement éclairé de la survivante avant de procéder à l'orientation vers un service ou de lui fournir des informations. Idéalement, la victime devrait lire et signer un document dans lequel elle consent à être orientée vers des services ou à en bénéficier, ainsi qu'au partage d'informations limitées sur son cas. Si la victime ne sait ni lire ni écrire, la personne ou le prestataire peut lire le formulaire de consentement à haute voix et la victime peut utiliser l'empreinte de son pouce pour signer le document. Toute documentation de ce type doit être conservée séparément dans un endroit sûr et verrouillé dont l'accès est strictement limité.
3. Que faire lorsque les services ne sont pas disponibles : Si des services complets ne sont pas disponibles dans une zone d'intervention particulière, le survivant doit tout de même être informé des services qui sont ou ne sont pas disponibles et de la manière dont un soutien à distance peut être proposé si cela est une option. Il est important de gérer de manière réaliste les attentes du survivant en matière de disponibilité des services.

Travailler avec des enfants survivants : Dans les cas impliquant des mineurs, des acteurs spécialisés dans la protection de l'enfance doivent être impliqués et intégrés dans le parcours de référence. Les enfants ont le droit d'être consultés directement sur leur cas ainsi que de recevoir toutes les informations disponibles qui sont nécessaires pour les aider à décider d'une ligne de conduite particulière, en fonction de leur âge et de leur stade de maturité et de développement cognitif. Dans la mesure du possible, les parents ou les personnes qui s'occupent de l'enfant doivent également être impliqués dans le processus de gestion du cas, et les enfants ont le droit de faire savoir à un prestataire de services quel est l'adulte en qui l'enfant a le plus confiance. Si l'agresseur présumé est un membre de la famille, il est extrêmement important que tout entretien avec l'enfant ait lieu en dehors de la cellule familiale et en présence d'un adulte en qui l'enfant a confiance. La capacité d'un enfant à donner son consentement en ce qui concerne les services ou le partage d'informations dépendra de son âge, de son niveau de maturité et de sa capacité à s'exprimer librement ; l'intérêt supérieur de l'enfant doit également être pris en compte.

Chacun a le devoir de signaler à la police ou au département de la protection sociale tout cas de maltraitance ou de violation des droits d'un enfant dont il a connaissance. Il est illégal d'abuser ou d'exploiter sexuellement un enfant sous quelque forme que ce soit ou même de l'encourager, de tenir une maison close ou de permettre à un enfant d'être dans votre maison close (loi sur les enfants de 2005). Pour les projets PSVR, des points focaux SEA/SH sont identifiés sur les sites des projets et travaillent directement avec l'équipe de sauvegarde du PSVR. En outre, ils sont formés sur la manière de traiter et de signaler les cas d'EES/SH, en particulier lorsqu'il s'agit d'un enfant survivant. Tous les renvois sont effectués en utilisant les numéros des contacts indiqués dans les voies de renvoi

du GM et celui de l'opérateur du GM (pour les informations les plus récentes, veuillez consulter l'équipe de sauvegarde de l'UIP).

4. Paiement des services aux survivants : L'opérateur du GM organisera le paiement des coûts de soutien aux survivants pour les demandes liées au projet qui ne sont pas autrement couverts par les services publics, tels que les centres de santé ou de services sociaux du gouvernement, y compris les coûts de transport pour assurer l'accès aux services nécessaires. Afin de faciliter cette couverture, le projet peut avoir besoin de conclure des accords de partenariat avec certains prestataires de services pour la durée du projet.
5. Gestion de l'information et des données : En ce qui concerne la gestion des données liées à l'EES/SH, toute documentation relative à un cas d'EES/SH doit être classée et conservée séparément, dans un espace fermant à clé, avec un accès strictement limité. Tous les principes directeurs relatifs à la confidentialité et à la collecte sécurisée et éthique des données doivent être respectés, et aucune information permettant d'identifier un survivant ou l'agresseur présumé ne doit jamais être incluse dans les rapports concernant les cas d'EES/de SH pour le projet. Tout personnel du projet chargé de collecter des données relatives à des cas d'EES/de SEP doit être formé aux méthodes de collecte de données appropriées et aux principes directeurs pertinents, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité des survivants.

Le projet peut avoir besoin de conclure des accords de partage de l'information avec certains prestataires de services afin d'assurer le rapport et le partage éthiques et confidentiels des données de cas. De manière générale, tout partage de données doit se limiter aux informations concernant la nature de l'incident, si l'agresseur présumé est lié au projet, l'âge et le sexe de la victime (s'ils sont connus), et si la victime a été orientée vers des services, et uniquement avec le consentement éclairé de la victime.

G. Sensibilisation de la communauté

Les informations concernant les procédures de gestion des réclamations ESE/SH et les services disponibles doivent être diffusées régulièrement au sein des communautés affectées par le projet (les informations relatives à la cartographie des services doivent donc être disponibles avant d'organiser des sessions de sensibilisation ou des consultations communautaires). Les membres de la communauté doivent être informés de ce qui suit :

1. Des points d'entrée pour demander de l'aide en toute sécurité et en toute confidentialité, que ce soit pour bénéficier de services et/ou pour déposer une plainte ;
2. Les services disponibles dans la communauté et comment y accéder ;
3. Ce que l'on peut attendre des prestataires de services, y compris les contre-références, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs ; et
4. L'existence de toute loi sur le signalement obligatoire, en particulier dans le cas d'EAS/de SH ou de VAC, afin que les survivants ou leurs soignants soient au courant de ces réglementations avant de décider de chercher un soutien auprès d'un prestataire de services qui pourrait être tenu de faire un rapport.