

MINISTERE DE L'ENERGIE, DES MINES ET DES CARRIERES (MEMC)

.....
SECRETARIAT GENERAL

.....
**PROJET DE DEPLOIEMENT DU SOLAIRE A LARGE ECHELLE ET ELECTRIFICATION
RURALE (SOLEER)**



**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES
POUR LES PARTIES PRENANTES DE SOLEER**

Decembre 2023

I. TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	i
SIGLES ET ABREVIATIONS	ii
LISTE DES TABLEAUX	iii
LISTE DES GRAPHIQUES	iii
DEFINITIONS DES CONCEPTS CLES	4
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	7
II. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	8
2.1. Objectifs du MGP	8
2.2. Principes fondamentaux du MGP	8
III. LES PLAINTES : NATURE ET TYPOLOGIE	10
3.1. Nature des plaintes.....	10
3.2. Typologie des plaintes	11
3.3. Validité d'une plainte	11
3.4. Usagers du mécanisme / qualité du plaignant.....	11
IV. PROCESSUS DE RESOLUTIONS DES PLAINTES	12
4.1. Résolution des plaintes non sensibles.....	12
❖ Missions assignées aux membres des Organes/Instance du MGP	13
❖ Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	14
4.2. Résolution des plaintes EAS/HS	16
4.3. Schéma de gestion d'une plainte EAS/HS.....	16
4.4. Procédure de dépôt d'une plainte	17
V. DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	17
5.1. Mécanisme préventif	17
5.2. Approches de gestion des plaintes	18
5.3. Canaux de transmission des plaintes/réclamations non sensibles	18
5.4. Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes.....	19
5.5. Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse.....	20
5.6. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations	21
5.7. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage.....	22
5.8. Archivage des réclamations / plaintes,.....	22
VI. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME	22
6.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures).....	23

6.2.	Missions et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP	23
6.3.	Renforcement des capacités des acteurs	23
6.4.	Suivi - évaluation du MGP	23
6.5.	Budget pour l'opérationnalisation du MGP.....	24
VII. RISQUES		26
CONCLUSION		26
ANNEXES		xxvii
<i>Annexe 1 : Modèle de formulaire d'enregistrement et de résolution de plaintes</i>		<i>xxvii</i>
<i>Annexe 2: Modèle de formulaire d'enregistrement des plaintes sensibles (EAS/HS)</i>		<i>xxviii</i>
<i>Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)</i>		<i>xxxi</i>
<i>Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne).....</i>		<i>xxxii</i>

II. SIGLES ET ABREVIATIONS

ABER	: Agence Burkinabè de l'Electrification Rurale
BM	: Banque mondiale
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CPRP	: Cadre de Politique de Réinstallation des Populations
CVD	: Conseil Villageois de Développement
EAS / HS	: Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel
HS	: Harcèlement Sexuel
IDA	: Association Internationale de Développement
MEMC	: Ministère de l'Energie, des Mines et des Carrières
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Norme Environnementale et Sociale
PAP	: Personnes Affectées par le Projet
PAR	: Plan d'Actions de Réinstallation
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	: Plan de Gestion de la Main-d'œuvre
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
SONABEL	: Société Nationale de l'Electricité du Burkina Faso
TGI	: Tribunal de Grande Instance
TIC	: Technologie de l'Information et de la Communication
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violences Basées sur le Genre
VCE	: Violences Contre les Enfants

III. LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP.	8
Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués.....	13
Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références.....	19

IV. LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des griefs	15
---	----

V. DEFINITIONS DES CONCEPTS CLES

Agression sexuelle : activité sexuelle avec une personne non consentante. L'agression sexuelle est une violation de l'intégrité physique et de l'autonomie sexuelle qui recouvre une réalité plus large que le viol, notamment parce qu'elle : a) peut être commise par d'autres moyens que la force ou la violence ; b) n'implique pas nécessairement la pénétration. (Glossaire des Nations unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).

Atteinte sexuelle ou abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel, effective ou menacée, commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Le terme atteinte sexuelle (ou abus sexuel) est un terme générique englobant un certain nombre d'actes, dont le viol et l'agression sexuelle (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles 2017, p. 4).

Autres parties concernées : l'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le Projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels (NES 10 CES Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2).

Bénéficiaires : les bénéficiaires d'un projet sont les personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au projet et bénéficieront ainsi de son existence ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou familles qui vivent dans la zone d'influence du projet

Corruption : selon la loi organique N°082-2015/CNT du 24 novembre 2015 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'autorité supérieure de contrôle d'état et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est :

- tout comportement pénalement incriminé, par lequel sont sollicités, agréés ou reçus des offres, promesses, dons ou présents, de s'abstenir, d'accomplir un acte ou d'obtenir des faveurs ou des avantages particuliers consistant à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne » ;

- tout acte constitutif d'une atteinte illicite à une procédure ou à une transaction, par des personnes agissant au titre d'une institution ou à titre privé et procurant des avantages et des bénéfices indus à ses auteurs.

Concussion : selon la loi organique N°082-2015/CNT du 24 novembre 2015 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'autorité supérieure de contrôle d'état et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est qualifiée d'infraction assimilée : infractions connexes à la corruption tels que la concussion, le trafic d'influence, la soustraction et le détournement des biens, la gestion frauduleuse, l'enrichissement illicite, la prise illégale d'intérêt, l'abus de biens sociaux, le blanchiment, etc. Selon l'article 155 du code pénal, il s'agit d'un délit qui consiste pour un fonctionnaire, agent public ou militaire et leurs commis ou préposés de percevoir des sommes non dues.

Détournement de biens publics : (article 154 du code pénal) : est le fait pour une personne de prendre ou de dissiper à des fins personnelles des deniers publics, effets actifs en tenant lieu, titres de paiement, valeurs mobilières, acte contenant ou opérant obligations ou décharge, matériels ou objets mobiliers appartenant, destinés ou confiés à l'Etat, aux collectivités ou établissements publics, aux organismes ou sociétés bénéficiant d'une participation de l'Etat, qu'elle détient en raison de ses fonctions.

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles y compris, mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.5).

Harcèlement sexuel (HS) : Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique importun à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée à l'encontre de cette dernière une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou offensante. Il peut s'agir d'avances sexuelles ou de demandes de faveurs sexuelles déplacées, formulées via des canaux de communication en ligne ou mobiles, ou bien en personne (Glossaire de la Note de bonnes pratiques – Lutter contre l'EAS/HS dans le cadre de projets de développement humain (DH) de la Banque mondiale, 2020, p.vi) .

Mécanisme de gestion des plaintes : un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1).

Parties touchées par le Projet : l'expression « parties touchées par le Projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le Projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.1).

Parties prenantes : selon le CES de la Banque mondiale (NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 2) le terme « parties prenantes » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet); et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Personne affectée par le projet (PAP ou personnes touchées) : il s'agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d'activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenu (NES n° 5, paragraphe n° 10). **Personnes défavorisées ou vulnérables** : l'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont

aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (NES 10 CES-/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28).

Plainte: expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.)

Plaignant : est : « celui qui se plaint de quelque chose » ou « qui porte plainte en justice » selon le dictionnaire Littré.

Dans le cadre de SOLEER, au sens du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, et du présent Manuel, le plaignant est tout individu, groupe d'individus ou structure, affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet qui exprime une plainte en lien avec le Projet.

Victime/survivant-e d'EAS/HS : ce terme désigne toute personne ayant subi des violences basées sur le genre. Les termes « victime » et « survivant(e) » peuvent être utilisés indifféremment. Le terme « victime » est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme « survivant(e) » est généralement préféré par les secteurs sociaux et psychologiques en raison de la notion de résilience qu'il implique (IASC, 2005, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, page 1).

Violence basée sur le genre (VBG) : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la violence basée sur le genre, 2015, p.5).

Violences contre les enfants : la violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles, négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entraînent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l'environnement de l'enfant (Organisation Mondiale de la Santé, 2018).

VII. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Burkina Faso fait face à deux défis majeurs dans le domaine de l'énergie à savoir un taux d'accès bas, surtout en zones rurales, et un coût de production très élevé de l'ordre de 140 FCFA par kWh avec un tarif moyen de vente de l'électricité de 130 FCFA par kWh, l'un des plus élevés de la sous-région.

En vue d'inverser la tendance, à savoir accroître le taux d'accès tout en réduisant les coûts de production, le Burkina Faso a adopté une approche qui consiste à réduire progressivement les subventions d'exploitation tout en orientant les ressources publiques vers l'augmentation de l'accès, avec une ouverture à la participation du secteur privé à travers la promotion des partenariats public-privé. L'un des leviers pour faciliter l'implication du secteur privé consiste à promouvoir des projets privés d'énergie renouvelable aussi bien en milieu rural qu'en zones urbaines.

Pour répondre efficacement à ces défis majeurs, le Gouvernement du Burkina Faso avec l'appui de la Banque Mondiale a formulé le présent projet de déploiement du solaire à large échelle et d'électrification rurale (SOLEER) qui a pour but d'améliorer l'accès à l'électricité en exploitant le potentiel de l'énergie solaire afin de réduire le coût de l'électricité et en mobilisant des capitaux privés à grande échelle pour la production indépendante d'électricité.

Le projet SOLEER va consister pour l'essentiel à la réalisation de centrales solaires, de mini-réseau vert et du renforcement du réseau national. La réalisation de ces investissements dans un contexte sécuritaire délétaire, nécessite de nouvelles approches de la gestion des risques sociaux et environnementaux.

Afin d'éviter, réduire ou de supprimer ces effets néfastes sur l'environnement et le social et dans l'optique de mieux appréhender la problématique, des instruments cadres et spécifiques de sauvegardes ont été préparés par le projet SOLEER : un Plan de Gestion Environnemental et Social (PEES), un Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), le Cadre de Politique de Réinstallation des populations (CPRP), un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), des Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO).

A la lecture de ces instruments, notamment du PMPP, il ressort que des populations seront affectées dans la mise en œuvre du projet. En effet, la mise en œuvre des activités du projet va nécessiter l'acquisition de terres pour implanter les champs solaires et servir de couloirs de transport de l'électricité produite vers les centres de distribution, ce projet aura donc des risques et impacts environnementaux et sociaux négatifs en termes de perturbation des activités productives des populations, d'habitations, de couvert végétal, et bien d'autres aspects sociaux et environnementaux des populations établies sur les emprises projetées.

Fort de ce constat, les risques de conflits sociaux et autres griefs liés à certaines plaintes ou réclamations pouvant découler de la gestion des risques et impacts, sont perceptibles dans la mise en œuvre du projet. D'où la nécessité d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) couvrant toutes les composantes du projet. Ce mécanisme est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du projet surtout les personnes affectées par les activités du projet pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.

Ainsi, le présent MGP s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer parfois, les interventions de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) sur le terrain sachant que chaque projet a un contexte et des défis différents.

Les objectifs, l'importance, les principes fondamentaux et les procédures clés y sont présentés. Il contient également quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.

VIII. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

8.1. Objectifs du MGP

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous, qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions, de préférence à l'amiable, qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

Spécifiquement le MGP vise à :

- ✓ Favoriser une adhésion consciente, du public au projet ;
- ✓ Établir un dialogue permanent entre le Plaignant et le Client afin de résoudre le (s) problème (s) à l'origine d'un recours, sans imputer de responsabilités ou de fautes à quiconque ;
- ✓ Augmenter l'implication des parties prenantes dans le projet ;
- ✓ Fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur la mise en œuvre du projet ;
- ✓ Aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégénèrent en conflits ;
- ✓ Prévenir les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation des parties prenantes.
- ✓ S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAS/HS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es.

8.2. Principes fondamentaux du MGP

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, les principes fondamentaux suivants sont à observer :

Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP.

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes, • Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, • Faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. 	% des parties prenantes impliquées dans l'ensemble du processus

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Sécurité / confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire, Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles, Protéger les informations concernant les cas de plaintes sensibles 	% de personnes qui enregistreront des plaintes qui ont des armoires verrouillables pour garder le registre et des protocoles clairs connus par tout le personnel sur qui peut y accéder.
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none"> Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant 	Les différentes options sont connues de toutes les parties prenantes
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit, adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre, Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes 	Le MGP est adapté au contexte local
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes, Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	Variété des sources des plaintes ; Taux des plaintes éligibles.
Impartialité / objectivité / neutralité	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée 	Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre, renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement qui leur sont réservés 	Le MGP est bien connu et bien approprié par les parties prenantes du projet
Prévisibilité/ anticipation :	<ul style="list-style-type: none"> réagir promptement à tous les plaignants, présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape. 	Délais de traitement des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
<p>Approche centrée sur les survivants-es</p>	<ul style="list-style-type: none"> • C'est une approche se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels, quel que soit leur rôle dans leurs échanges avec les survivant.e.s de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivant.e.s vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant.e.s sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivant/e et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. Le consentement éclairé des survivant.e.s doit ainsi être obtenu pour toute action entreprise. La confidentialité doit être maintenue à tout moment ; de plus, l'accès aux services de prise en charge doit être assuré. 	<p>Fiche de notification permettant de maintenir la confidentialité, incluant des formulaires de consentement ;</p> <p>Services de prise en charge VBG identifiés et protocole de référencement élaboré.</p>

IX. LES PLAINTES : NATURE ET TYPOLOGIE

9.1. Nature des plaintes

Selon leur degré de sensibilité, les plaintes sont classées en (2) deux catégories :

☞ **Les plaintes non sensibles**

Ce sont celles qui portent sur le processus de mise en œuvre, les écarts éventuels par rapports aux NES applicables au projet,

☞ **Les plaintes sensibles** portent habituellement sur des fautes personnelles ayant un lien avec le comportement et la conduite telles que la corruption, abus de pouvoir, discrimination, violences basées sur le Genre (VGB)¹ et en particulier les exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS), Violences Contre les Enfants (VCE), etc.

NB : On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des individus. Pour les plaintes de EAS/HS, l'approche centrée sur les besoins des survivants-es sera au cœur des interventions et mesures prises.

¹ Considérée comme une faute grave

9.2. Typologie des plaintes

Les plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes de chaque sous-projet : choix du site, travaux de construction, repli de chantier et/ou exploitation des infrastructures.

☞ *Plaintes liées au processus*

Ces plaintes peuvent être liées :

(i) information sur le projet et les risques sociaux et environnement liés ; (ii) les évaluations des biens individuels et communautaires impactés ; (iii) la non prise en compte des biens culturels impactés ; (iv) les critères de dédommagement des biens personnels et communautaires impactés ; (v) les délais de traitement des plaintes ; (vi) les désaccords portant sur les limites des propriétés individuelles et collectives (vii) les désaccords sur l'héritage d'un bien (viii) la non-participation ou non responsabilisation des parties prenantes tout au long du processus. (iv) le non recrutement de la main-d'œuvre non qualifiée au niveau local. Etc.

☞ *Plaintes liées au droit de propriété*

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

☞ *Plaintes liées à la perte ou l'affectation de biens physiques*

Les plaintes peuvent porter sur la perte ou l'affectation de biens physiques (terrains, arbres fruitiers productifs ou non, cultures vivrières, patrimoines culturels (église, mosquée, temple), bâtiments et infrastructures comme les maisons, les hangars, les latrines, les clôtures, les kiosques, etc.) ou source de revenus.

9.3. Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par l'UGP, la SONABEL ou l'ABER dans le cadre des activités du projet SOLEER.

9.4. Usagers du mécanisme / qualité du plaignant

Les personnes susceptibles d'exprimer des plaintes ou réclamations dans le cadre de l'exécution du Projet SOLEER, sont les PAP, les parties prenantes ou toute autres personnes morales ou physiques ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet.

X. PROCESSUS DE RESOLUTIONS DES PLAINTES

10.1. Résolution des plaintes non sensibles

Dans le souci d'une gestion de proximité des plaintes/réclamations, les niveaux de gestion des plaintes se présentent comme suit :

Tableau 2 : niveau de résolution des plaintes par type de sous-projet

NIVEAU	TYPE DE COMITE DE GESTION	COMPOSITION	NOMBRE
Niveau 0 (village)	Points focaux dans les villages	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le président du CVD, pour les plaintes non sensibles ✓ Une personne ressource du village ✓ Une femme pour les plaintes sensibles désignée en assemblée villageoise <p>NB. : Il s'agira pour eux de collecter les plaintes et de les transmettre au comité communal de gestion</p>	3 personnes
Niveau 1 (commune)	Comités Communaux de Gestion des Plaintes et/ou des réclamations (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> - Le Préfet/PDS/Maire, le président du comité - Le Chef de chaque village/quartier ; - Le CVD de chaque village/quartier ; - Un représentant du Service domanial de la mairie, - Un représentant du Service SONABEL local, le rapporteur du comité - Le Chef de service/Représentant Environnement /Agriculture/Elevage, - Un représentant des jeunes - Une représentante des femmes/filles - Un/une représentant-e une d'Association ou ONG spécialisée en VBG/EAS/HS ou genre (s'il y en a) 	09 personnes maximum
Niveau 2	Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)	<ul style="list-style-type: none"> - DG/SONABEL ou son représentant, le président du comité ; - DG/ABER ou son représentant ; - Les 2 Spécialistes SES et le consultant VBG/EAS/HS - Le Responsable financier et administrative du projet - Coordonnateur SOLEER, le rapporteur du comité - Représentant du ministère en charge de la femme et du genre, association/ONG nationale, spécialiste en EAS/HS, 	7 personnes

Source : SOLEER, avril 2023

NB : Le/la président-e et le rapporteur du comité au niveau 1 ou 2 peuvent être également désignés en assemblée si nécessaire.

❖ **Missions assignées aux membres des Organes/Instance du MGP**

Tableau 3 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués

Organes / Instances	Composition	Rôle
Niveau 0 Village (points focaux)	3 points focaux 2 pour les plaintes non sensibles 1 point focal pour les plaintes sensibles désignée en assemblée villageoise (de préférence une femme/mère éducatrice) Tous les 3 sont assignés aux tâches au même niveau.	Portes d'entrées au MGP : recevoir les plaintes, les enregistrer contre récépissé au plaignant et les transmettre au CCGP Pour les plaintes EAS/HS les plaintes sont immédiatement référées au point focal EAS/HS/genre du CCGP
<u>NIVEAU 1</u> Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> - le Préfet/PDS/Maire, président du comité - le Chef de chaque village/quartier ; - le CVD de chaque village/quartier ; - un représentant du Service domanial de la mairie, - un représentant du Service SONABEL local, le rapporteur du comité - le Chef de service/Représentant Environnement /Agriculture/Elevage, - un représentant des jeunes - une représentante des femmes/filles - deux représentants une d'Association ou ONG spécialisée en VBG/EAS/HS ou genre dont une femme 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir, trier, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - Informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Convenir rapidement avec l'UGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - Établir les PV ou rapports de gestion des plaintes et envoyer périodiquement les rapports au CNGP ; - Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, avec l'appui de l'UGP, le rôle des points focaux des comités communaux est de référer les plaintes à la procédure judiciaire, s'il y a lieu et d'accompagner les survivants-es vers les structures/prestataires habilités de référencement etc. - transférer dans les délais, les plaintes non résolues au CNGP - orienter le/la survivant(e) vers les prestataires des services VBG/EAS/HS
<u>NIVEAU 2</u> Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)	<ul style="list-style-type: none"> - DG/SONABEL ou son représentant, le président du comité ; - DG/ABER ou son représentant ; - Les 2 Spécialistes SES et le consultant VBG/EAS/HS - Le Responsable financier et administrative du projet - Coordonnateur SOLEER, le rapporteur du comité 	<ul style="list-style-type: none"> - suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des autres comités créés pour la gestion des plaintes du Projet ; - veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes à tous les niveaux ; - évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;

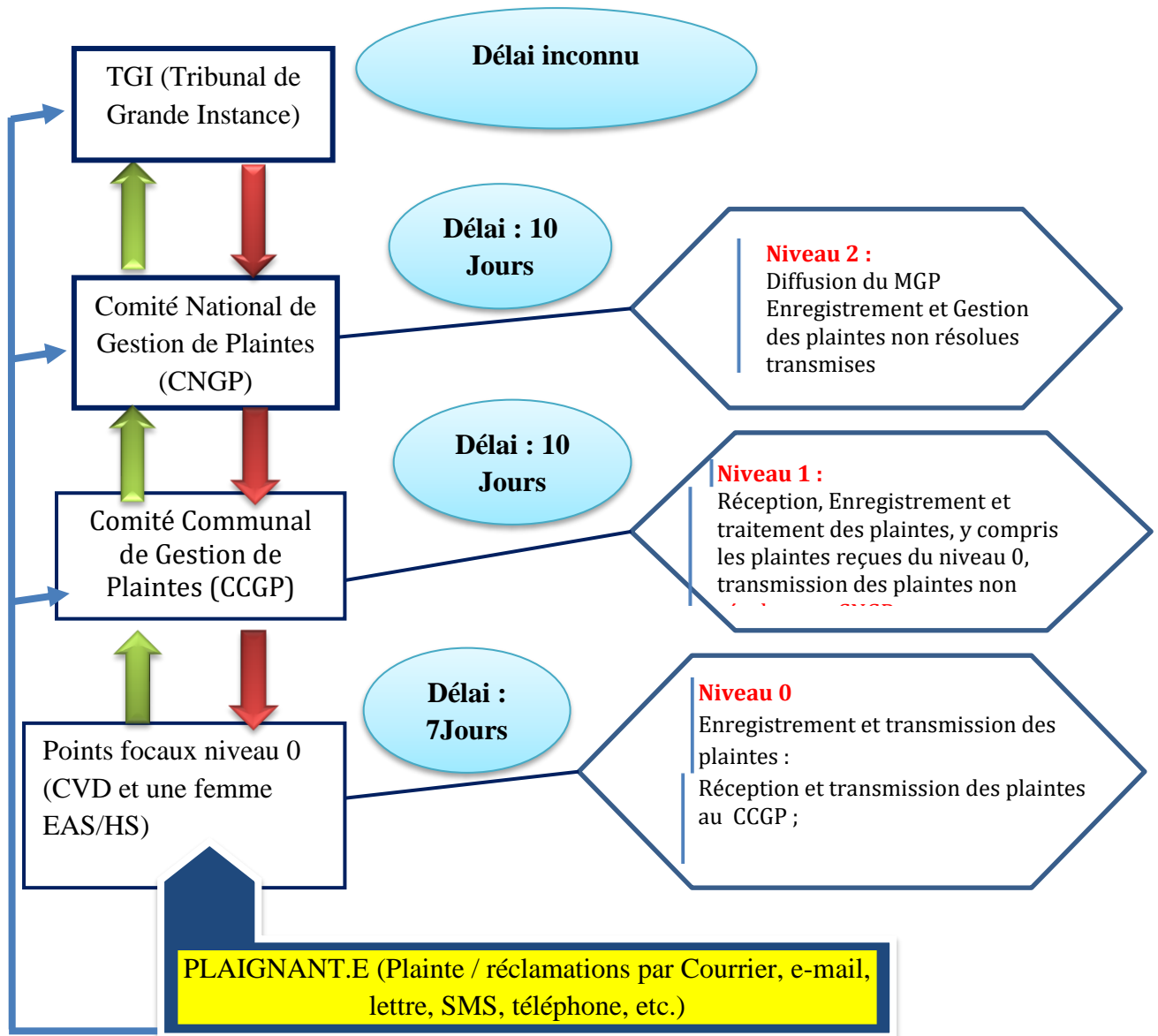
Organes / Instances	Composition	Rôle
	<ul style="list-style-type: none"> - Représentant du ministère en charge de la femme et du genre, association/ONG nationale, spécialiste en EAS/HS, 	<ul style="list-style-type: none"> - consulter/négocier avec les PAP, les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ; - documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes ; - assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; - s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; - analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ; - apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ; - assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes ; - réaliser le suivi-monitoring du MGP ; - jouer le rôle de facilitateur et de médiateur dans la résolution finale des plaintes qui n'ont pas abouties au niveau 1 Ce rôle ne sera pas retenu pour ce qui est des plaintes de EAS/HS - orienter le/la survivant(e) vers les prestataires des services VBG/EAS/HS - appui à l'élaboration des textes et supports de coopération (,protocoles, conventions, etc.) ; - apporter tout appui nécessaire à l'UGP pour la bonne mise en œuvre du MGP ; - assurer l'accessibilité, la visibilité et la communication autour des actions du MGP ; - transmettre à la Banque mondiale, une synthèse mensuelle, trimestriel et à la demande, des plaintes reçues, traitées et résolues.

Source : SOLEER, avril 2022.







❖ Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le schéma ci-dessous décrit le circuit d'enregistrement et de résolution des plaintes en lien avec la mise en œuvre des activités du projet.

Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes



Légende :

-  Délai
-  Transmission des plaintes
-  Retour du traitement des plaintes
-  Rôles et responsabilités
-  Niveau de gestion
-  Possibilité pour le plaignant.e contacter les autres comités

10.2. Résolution des plaintes EAS/HS

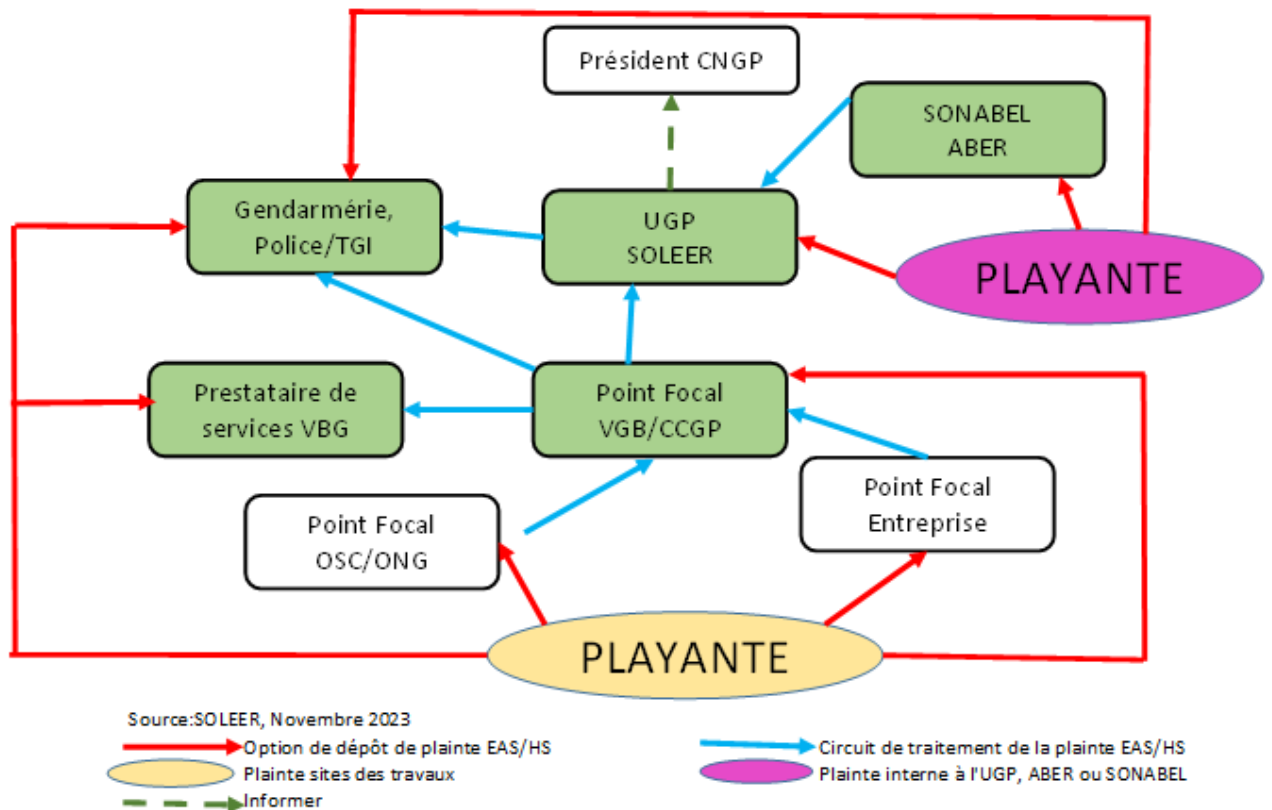
Le présent mécanisme de gestion des plaintes traitera des plaintes liées aux EAS/HS, suivant l'approche centrée sur les besoins des survivant-es.

Le dispositif spécifique prévu, permet plusieurs canaux de signalement avec les femmes choisies par les communautés elles-mêmes comme points d'entrée et garantissant la confidentialité du traitement de ces cas de plaintes. Le dispositif permet aussi le consentement éclairé des survivant-es et leur référencement à des structures locales, régionales nationales pour leur prise en charge suivant les cas.

Tout incident de harcèlement sexuel et d'agression sexuelle doit être dénoncé et peut se faire par signalement des faits et le dépôt d'une plainte ;

Quiconque parmi les membres de la communauté connaît l'existence d'un cas ou d'une situation de harcèlement ou d'agressions sexuelles, a le devoir d'informer la personne présumée harcelée de l'existence du présent mécanisme, et cela, sans crainte de représailles. Elle lui remet la documentation pertinente ou la réfère aux informations disponibles à ce sujet sur le site Web du projet SOLEER, de l'ABER, de la SONABEL ou du MEMC.

10.3. Schéma de gestion d'une plainte EAS/HS



D'une manière générale, La plainte EAS/HS devra être enregistrée sur un registre séparé. De préférence, il sera tenu par une entité ayant l'expérience dans le domaine de la réponse aux cas de

EAS/HS. La plainte devra automatiquement être signalée à l'UGP, dans un délai de 24 à 48 heures après le signalement d'une telle plainte. Les résolutions à l'amiable ne seront jamais retenues pour les plaintes de EAS/HS.

10.4. Procédure de dépôt d'une plainte

Toute personne peut déposer une plainte par écrit en remplissant le « formulaire de déclaration » (cf. annexe II) si elle estime avoir été victime de harcèlement sexuel ou d'agressions sexuelles ou si elle en a été témoin. Ce formulaire sera disponible auprès des points focaux (village, commune, province, agences, UGP et institutions de référencement, agréées par le projet). Elle peut retirer sa plainte en tout temps.

Le formulaire est accessible en ligne gratuitement sur le site Web du projet SOLEER, l'ABER, la SONABEL, du MEMC, ou peut être récupéré au niveau du secrétariat du projet SOLEER. Il doit être rempli correctement et signé par le plaignant avant le dépôt ;

La personne plaignante a également le droit de se faire assister par tout organisme (association syndicale ou professionnelle) dans l'élaboration de sa plainte. Elle a le droit d'être représenté par une personne de son choix pour le dépôt de la plainte.

La transmission d'une plainte dénonçant une situation de harcèlement sexuel ou d'agressions sexuelles est faite, selon l'une ou l'autre de ces modalités : en personne elle-même physiquement ou la personne représentante au sein de l'établissement.

Ces dernières doivent traiter la personne requérante avec respect, empathie et discrétion, et sans porter de jugement. Elle ne doit pas dissuader la personne plaignante de déposer la plainte.

Toute personne plaignante qui fait des déclarations qui se révèlent intentionnellement fausses ou malveillantes, sans égard à la vérité, peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires.

Le fait de déposer une plainte n'empêche pas les victimes de faire recours aux services de la police et/ou d'engager des poursuites judiciaires contre la personne mise en cause.

XI. DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

11.1. Mécanisme préventif

Il est nécessaire d'anticiper avec l'identification des plaintes et réclamations potentielles pouvant apparaître à la suite de la mise en œuvre globale des activités du projet et de mettre en œuvre des mesures d'atténuation assez précocement, en utilisant une approche participative qui intègre toutes les parties prenantes potentiellement intéressées.

C'est en ce sens qu'il est particulièrement important de veiller à l'information et à la participation de toute la communauté, et plus particulièrement des personnes affectées par le projet et les groupes vulnérables pour prévenir les situations de plaintes et/ou des réclamations.

Toutes les informations relatives à la mise en œuvre globale du projet y compris les aspects liés au processus de réinstallation, doivent être diffusées depuis les phases d'élaboration des documents de sauvegardes environnementales et sociales. A ce titre, la mise en œuvre de ces documents notamment le PAR, le PGES, le PMPP le PGMO, devrait se faire en amont des activités de génie civile et tout au long de la mise en œuvre.

11.2. Approches de gestion des plaintes

Quand une plainte est formulée dans le cadre du présent MGP SOLEER deux approches peuvent être utilisées suivant la sensibilité de la plainte :

- Dans le cas des plaintes non sensibles, une solution à l'amiable peut être recherchée par le CCGP en associant les acteurs qui connaissent bien les principaux protagonistes afin d'aboutir à un consensus sur la question. La conciliation peut être conduite par une personne ressource (les responsables coutumiers et/ou religieux, les responsables associatifs ou autres personnes ressources du projet SOLEER) Si la conciliation n'a pas été possible à ce niveau, la plainte est transmise au niveau national pour le traitement et résolution. Mais, la partie plaignante peut se référer aux juridictions au niveau provincial, régional voire national si nécessaire. Dans ce cas, les frais inhérents aux dossiers sont supportés par le plaignant.
- Pour le cas des plaintes sensibles, les EAS/HS et autres VGB/VCE, elles font l'objet de traitement spécifique. Il s'agira de s'assurer que les survivant-es aient accès à une assistance auprès des structures habilitées sur la base de la cartographie des prestataires de service, établie dans le cadre des activités du projet et que le consentement du/de la survivant-e soit obtenu avant le référencement vers les autorités judiciaires. La gestion devra se faire dans le respect absolu de la confidentialité.

11.3. Canaux de transmission des plaintes/réclamations non sensibles

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

- auto saisine des différents Comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision ; des articles de presse...
- en personne face à face ;
- courrier formel transmis ;
- courrier électronique transmis ;
- appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles,
- envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- Contact via le site internet du MEMC : www.memc.gov.bf.

La transmission d'une plainte EAS/HS se fera auprès du point focal VBG/EAS/HS du village ou auprès du point focal VBG/EAS/HS du CCGP ou directement auprès du point focal VBG/EAS/HS VGB du CNGP par le canal choisi par la/le plaignant-e, de manière anonyme éventuellement et de sorte à préserver sa dignité et la confidentialité du traitement de la plainte.

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

Tableau 2 : Coordonnées des institutions et personnes de références.

LIEU	ADDRESSES & CONTACT UTILES
SOLEER	<p>OUEDRAOGO Sibiri <i>Spécialiste en sauvegarde sociale</i> Tel / WhatsApp : + 226 55 91 95 98 /+226 60 90 60 87 Email : yalmafoube@yahoo.com</p> <p>KABORE T. Aymar <i>Spécialiste en sauvegarde environnementale</i> Tel/WhatsApp +226 70 23 73 66 teegka@yahoo.fr</p>
ABER	<p>DABIRE Saodéwoulou Bekuone <i>Directeur de l'Environnement, du Développement Social et de la Sécurisation Foncière</i> Tel/WhatsApp +226 07 83 82 45 Bekuone.dabire@aber.fr</p>
SONABEL	<p>MILLOGO Thierry Didas Tél /WhatsApp +226 70 73 16 03</p>
CNGP	<p>SAWADOGO Lois Touwindé <i>Ministère de l'Energie, des Mines et Carrières (MEMC)</i> Tel/WhatsApp +226 70 93 26 72 Mail :</p>
CCGP	A renseigner au fur et à mesure de leur installation
Points focaux	A renseigner au fur et à mesure de leur installation

Source : SOLEER, Septembre 2023.

11.4. Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes²

Il existe cinq portes d'entrées pour l'enregistrement des plaintes et des réclamations : Ce sont : Les Points Focaux Villageois de Plaintes (PFVP), le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP), les Points Focaux des Agences (ABER et SONABEL), et le Point Focal de l'UGP le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP).

Le MGP SOLEER est un mécanisme qui tient compte de la spécificité des composantes et sous-composantes du projet.

² En plus des fiches individuelles d'enregistrement des plaintes, un registre sera ouvert à chaque niveau pour la consignation des plaintes.

Si l'acquisition de terres pour servir de champs impacte un nombre limité de villages de quelques communes voir de la même commune, l'acquisition de portions de terres pour servir de couloirs pour les lignes de connexion au réseau national interconnecté (RNI) impacte un nombre important de village.

Pour l'extension et la densification dont ABER est l'agence d'exécution par exemple, il s'agira de connecter environ 300 localités choisies sur l'ensemble du territoire national, ce qui peut impacter plusieurs villages de plusieurs communes et provinces différentes.

Prenant en compte l'existence de mécanismes locaux de gestion des désaccords dans toutes les communautés du pays, nous faisons le choix de mettre dans chaque village impacté

- ✓ Un point focal EAS/HS et VGB/Genre ;
- ✓ Deux points focaux, autres plaintes.

Ces points focaux sont les portes d'entrée au mécanisme dans les villages. Ils disposent chacun d'un cahier de plaintes, reçoivent et enregistrent les plaintes contre récépissé et les transmettent au comité communal de gestion des plaintes.

Le point focal EAS/HS et genre transmettra son cahier à son vis-à-vis du comité CCGP

Le premier niveau de tri, classement et de recherche de solutions aux plaintes est le comité communal de gestion des plaintes. Le CCGP désigne en son sein des points focaux spécialisés, dont un point focal EAS/HS et genre, obligatoirement. Les plaintes à ce niveau sont soit reçues des points focaux villageois, soit déposées dans les boîtes à plaintes ou directement adressées au CCGP par le requérant, contre remise de récépissé. A l'exception des plaintes sensibles à ce stade, la plainte peut être adressée à tout membre du comité communal de gestion des plaintes et des réclamations devant deux témoins : un témoin du plaignant et un témoin du membre du comité saisi. Avec l'appui de l'UGP, les plaintes sensibles, notamment les plaintes EAS/HS sont référées au processus judiciaire, et le référencement des survivant-es organisé avec les structures préalablement identifiées avec des protocoles établis.

Le second niveau est le comité national de gestion des plaintes (CNGP) dont l'UGP est le secrétaire permanent ; l'UGP reçoit les plaintes qui n'ont pas trouvé de solutions satisfaisantes au niveau du comité communal et les plaintes qui lui sont directement adressées. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

11.5. Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse

a) Au niveau des points focaux villageois

Ils offrent aux populations des villages impactés une possibilité de proximité pour l'enregistrement de leurs plaintes, contre remise de récépissé.

b) Au niveau du CCGP

Le point focal du CCGP accuse réception des plaintes transmises. Il informe le président du comité et l'UGP à travers les spécialistes en charge des sauvegardes.

En accord avec ces derniers, le président du CCGP fixe une date pour la tenue d'une session de tri et de classification des plaintes dans un délai de deux (02) jours, au cours de cette session le CCGP peut recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et ainsi, le comité peut disposer de cinq (5) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies, afin de pouvoir statuer sur la plainte et proposer une solution au plaignant.

A l'issue de sept (07) jours, le comité communal doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à l'UGP pour examen.

- **Si la plainte est jugée fondée et recevable**, après les investigations approfondies, le comité le signifie au (x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable. Si un accord satisfaisant est trouvé entre le (s) plaignant (s) et les membres du comité, la plainte est clôturée à ce niveau.
- **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le CCGP n'est pas acceptée par le plaignant**, celle-ci est portée devant le Comité Ministériel de Gestion des Plaintes.
- **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu'ils ont la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème.

c) Au niveau du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Le Comité **National** de Gestion des Plaintes (**CNGP**) accuse réception des plaintes transmises directement au niveau de l'UGP y compris celles provenant du CCGP qui n'ont pas abouties à un accord avec le plaignant. En accord avec le CCGP, l'UGP fixe une date pour la tenue d'une session en vue d'examiner les plaintes reçues dans les 02 jours qui suivent. Ainsi, le comité peut disposer de huit (8) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer clairement sur la plainte.

Ainsi, à l'issue de dix (10) jours à compter de la date de réception de la plainte, le CNGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte.

En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l'issue, le **CNGP** doit documenter et archiver toutes les discussions et les choix offerts.

11.6. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations

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

Une fois qu'un accord aura été trouvé entre le CCGP et un plaignant, l'étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l'accord. Les modalités de règlement doivent faire l'objet d'un accord entre le plaignant et l'UGP et le comité communal est associé au suivi de la mise en œuvre des conclusions issues des termes de l'accord. Ce type de résolution ne sera pas retenu pour les plaintes EAS/HS.

Le dossier de plainte sera considéré comme clôturée et archivé lorsque le **CNGP**, le CCGP et le plaignant auront signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement réglée

selon les accords arrêtés antérieurement. Ainsi, Il faut documenter la résolution satisfaisante ainsi que la leçon tirée.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG/EAS/HS de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la survivant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. Le prestataire de services de VBG/EAS/HS continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

11.7. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage

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

- la Copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant³,
- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée,
- la fiche d'attestation de conciliation au cas où la plainte est jugée favorable,
- les éventuelles fiches de non conciliation si la plainte est jugée non favorable,
- une copie du PV de négociation/résolution,
- une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.
- tous les documents connexes ;

11.8. Archivage des réclamations / plaintes,

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvés et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions iv) les acteurs impliqués etc.

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

XII. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME

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

- ☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- ☞ L'élaboration d'un protocole de référencement des survivants-es de EAS/HS ;
- ☞ le renforcement des capacités des acteurs ;

³ Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles

- ☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP ;
- ☞ le budget de mise en œuvre.

12.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures)

Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet ou d'en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations relatives au MGP liées à la mise en œuvre globale des sous projets.

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

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

12.2. Missions et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP

Les acteurs majeurs impliqués dans l'élaboration, la validation et/ou la mise en œuvre et le suivi - évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du SOLEER sont : (i) l'Unité de Gestion du Projet (UGP), (ii) l'ABER, (iii) la SONABEL, (iv) les Comités Communaux de Gestion des plaintes, les Comités Provinciaux de Gestion des Plaintes, le Comité Ministériel de Gestion des Plaintes, les populations riveraines, etc.

12.3. Renforcement des capacités des acteurs

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

12.4. Suivi - évaluation du MGP

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les Spécialistes en sauvegardes E&S du projet SOLEER en étroite collaboration avec les spécialistes des agences d'exécution (ABER, SONABEL) impliqué dans le présent MGP. Toutefois, l'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, Le projet SOLEER veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UGP. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- % campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du projet ;
- % de personnes formées ;
- % de personnes sensibilisées
- Nombre de plaintes enregistrées ;
- % de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables
- % de réclamations/plaintes résolues ;
- % de réclamations/plaintes non résolues ;
- % de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- % de plaintes résolues à l'amiable ;
- % de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- Nombre de survivant(e)s VBG/EAS/HS ayant été référés aux services de prise en charge
- % du personnel et des travailleurs qui ont signé le code de conduite.

12.5. Budget pour l'opérationnalisation du MGP

Le budget de mis en œuvre du MGP comprends les rubriques suivantes :

- la vulgarisation du MGP (frais de production, de publication et de diffusion du MGP) ;
- le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des CCGP et autres séances de sensibilisations) ;
- le fonctionnement du CCGP (prise en charge des sessions, sorties de terrains, sensibilisation, communication, frais de déplacement des membres des comités)

Tableau 4 : Plan d'action MGP

Rubriques	Intitulé de l'activité	Acteurs concernés	Quantité	Coût unitaire	Total	Responsable
Diffusion/ Vulgarisation du MGP	Diffusion du MGP auprès des parties prenantes et dans les Médias	Acteurs des chantiers	150	150 000	22 500 000	UGP
Renforcement des capacités	Sessions de formation des CCGP	CCGP	300	PM	PM	UGP
	Renforcement de capacité des acteurs ministériels, ABER, SONABEL et SOLEER sur le MGP	ABER, SONABEL, DGE, UGP, DGESS	1	2 500 000	2 500 000	UGP
Appui judiciaires	Mettre en place un conseil juridique pour les survivant-es	CNGP	1	PM	PM	UGP
Protocole de référencement	Assistance des survivant-es	CMGP	PM	PM	PM	UGP
Gouvernance des CCGP	Suivi et Tenue de rencontres bilans du CCGP	CCGP	45	1 000 000	45 000 000	CCGP et CNGP
	Frais de communication des présidents CCGP	CCGP / CPGP	PM	10 000 /mois	PM	UGP
	Frais de déplacement des CCGP	CCGP	PM	5 000/pers	PM	UGP

Rubriques	Intitulé de l'activité	Acteurs concernés	Quantité	Coût unitaire	Total	Responsable
	Frais de communication mensuel des points focaux	CCGP	PM	15 000 / pers	PM	UGP
	Enregistrement des plaintes (activité permanent)	Point focaux	0	0	0	Points focaux
	Acquisition et Distribuer les kits lors des séances de formation des comités	CCGP, CNGP et Points focaux	300	30 000	9 000 000 FCFA	UGP
TOTAL					79 000 000 FCFA	

SOLEER, Avril 2023.

XIII. RISQUES

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

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

XIV. CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre des activités du Projet SOLEER. Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes en vigueur (CPRP, PMPP, PGMO).

Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre pour permettre aux potentiels plaignants de soumettre aisément leurs plaintes et apporter des solutions pérennes pour sa bonne mise en œuvre du projet SOLEER.

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des Parties prenantes et de rectifier, au besoin, les activités des sous-projets du SOLEER ayant un impact négatif sur l'environnement, la cohésion et la paix sociale.

XV. ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de formulaire d'enregistrement et de résolution de plaintes

I. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ NON SENSIBLE

Commune/arrondissement :

Secteur :

Plainte N° :

Date du dépôt de plainte : Lieu d'enregistrement :

Nom, Prénom du plaignant :

Téléphone : CNIB :

Objet de la plainte :

Signataires

Nom, Signature du plaignant		Date et lieu
Signature des témoins du plaignant		Date et lieu
Nom, Signature du représentant du Comité de Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)		Date et lieu
Nom, signature du point focal du CCGP		Date et lieu
Nom, signature du /des représentants du SOLEER		Date et lieu

Annexe 2: Modèle de formulaire d'enregistrement des plaintes sensibles (EAS/HS)

II. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Commune/arrondissement :

Secteur :

Plainte N° :

Date du dépôt de plainte : **Lieu d'enregistrement :**

Nom, Prénom du plaignant-e ou code anonyme :

Nom et prénoms du représentant du plaignantpersonne morale.....

Téléphone : **CNIB :**

Adresse de la structure de référencement proposée.....

Nom et prénoms de la personne ayant commis l'acte.....

Téléphone.....lieu de résidence permanente.....

Objet de la plainte :

Signataires

Nom, Signature du plaignant-e ou du représentant-e		Date et lieu
Signature des témoins du plaignant		Date et lieu
Nom, Signature du représentant du Comité de Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)		Date et lieu
Nom, signature du point focal EAS/HS du CCGP		Date et lieu
Nom, signature du /des représentants du SOLEER		Date et lieu

II. RÉOLUTION DE LA PLAINTÉ

Date de la session de conciliation :

Présence du plaignant : OUI | NON

Enquête sur le terrain ? OUI | NON

Résultat de l'enquête : (inscrire les détails)

Est-ce qu'un accord a été trouvé entre les parties ? OUI | NON

S'il y a eu accord, écrire les détails :

S'il n'y a pas eu d'accord, spécifier les différends :

Recommandations pour suites à donner au dossier

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

ACTEURS PRINCIPALES IMPLIQUEES DANS LES TENTATIVES DE RESOLUTION		
Structures	Noms et Prénom (s)	Titres/Fonctions

III. SUIVI - EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE CONVENUE

Date du rapport / partie 3		Nom de la personne produisant ce rapport	
Date du suivi			
État de mise en œuvre des mesures	<input type="checkbox"/> Totalement <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> pas débuté (Texte explicatif) :		
Observation de l'évaluateur sur l'état de mise en œuvre des mesures	<input type="checkbox"/> Très Satisfait <input type="checkbox"/> satisfait <input type="checkbox"/> Faiblement satisfait <input type="checkbox"/> pas satisfait (texte explicatif) :		
Perception du plaignant sur la performance des mesures prises ou sur la situation	<input type="checkbox"/> Très Satisfait <input type="checkbox"/> satisfait <input type="checkbox"/> Faiblement satisfait <input type="checkbox"/> pas satisfait (Texte explicatif) :		
Commentaires et actions subséquentes			
Preuves Du processus de gestion de la plainte	<input type="checkbox"/> FORMULAIRE SIGNÉ <input type="checkbox"/> AUTRE (À PRÉCISER)		

Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)

SYNTHESE DES TENTATIVES DE RESOLUTION
<input type="checkbox"/> <i>Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)</i>
<input type="checkbox"/> <i>UGP - SOLEER</i>
<input type="checkbox"/> <i>Médiateur Independent</i>

DESCRIPTION DE L'ETAT DE NON-RESOLUTION	
SUGGESTIONS DU/DES PLAIGNANTS	
SUGGESTIONS DE L'UGP-SOLEER	

RAPPORT ELABORE PAR	
Nom et Prénom (s) de Rapporteur du SOLEER	Signature
DATE DE RAPPORTAGE	

Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne)

SYNTHESE DE L'INVESTIGATION	
<i>Réunions, visites de terrain, détails appris, commentaires etc.</i>	
EST-CE UNE PLAINTÉ LIEE AUX ACTIVITES DU SOLEER ?	
<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON

EST-CE Q'UN RAPPORT D'INCIDENT (DOIT ETRE) FAIT ?				
<input type="checkbox"/> OUI (Réf du Rapport : _____)			<input type="checkbox"/> NON	
CLASSIFICATION DE GRAVITE DE LA PLAINTÉ ?				
<input type="checkbox"/> Mineure	<input type="checkbox"/> Moyenne	<input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Majeure	<input type="checkbox"/> Catastrophique
S'IL S'AGIT D'UNE PLAINTÉ LIEE AU SOLEER, METHODE DE RESOLUTION ENVISAGEE				
<input type="checkbox"/> 1.CCGP		<input type="checkbox"/> UGP-SOLEER		<input type="checkbox"/> 3. MEDiateURS EXTERNES
INVESTIGATION PAR				
Nom et Prénom (s) de l'investigateur du SOLEER			Signature	

Annexe 5 Tableau de synthèse trimestrielle de gestion des plaintes par point focal

Annexe 6 Tableau de synthèse trimestrielle de gestion des plaintes par CCGP

<i>Nom du village :</i>	
<i>Nom du point focal :</i>	
<i>Trimestre :</i>	
<i>Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :</i>	
<i>Résumé synthétique du type de plaintes :</i>	<i>Non sensibles :</i>
	<i>Sensibles :</i>
<i>Nombre de plaintes traitées :</i>	
<i>Nombre de plaintes résolues :</i>	
<i>Nombre de plaintes non résolues :</i>	

<i>Nom de la commune</i>	
<i>Nom du point focal du CCGP:</i>	
<i>Trimestre :</i>	
<i>Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :</i>	
<i>Résumé synthétique du type de plaintes :</i>	Non sensibles
	Sensibles
<i>Nombre de plaintes traitées</i>	
<i>Nombre de plaintes résolues</i>	
<i>Nombre de plaintes non résolues</i>	

