

REPUBLIQUE DE GUINEE



TRAVAIL-JUSTICE-SOLIDARITE

MINISTERE DE L'ENERGIE, DE L'HYDRAULIQUE ET DES HYDROCARBURES

ELECTRICITE DE GUINEE

PROJET D'AMELIORATION DE L'ACCES A L'ELECTRICITE EN GUINEE
(PAAEG)

**MECANISME DE GESTION DES GRIEFS
ET DES PLAINTES
(MGP)**

UGP PAAEG /Décembre 2024

Sommaire

Sommaire	2
Liste des tableaux	3
Liste des figures	3
Sigles et acronymes.....	4
1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D’UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	5
1.1. Contexte.....	6
1.2. Objectif du Projet	6
1.3. Composantes du Projet	6
1.4. Catégorisation	8
2. JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D’UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROJET PAAEG.....	9
2.1. Justification de la mise en place du MGP	9
2.2. Définitions des concepts de base.....	9
3. OBJECTIF ET PRINCIPES DU MGP.....	10
3.1. Objectifs du MGP.....	10
3.2. Principes du MGP.....	11
4. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L’ATTEINTE DES OBJECTIFS..	12
4.1. Avantages.....	12
4.2. Contraintes	12
5. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP.....	12
6. ANALYSE ET SYNTHÈSE DES PLAINTES	31
7. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ...	32
8. CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	34
9. MODELE DU PLAN D’ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	35
10. Annexes	37

Liste des tableaux

Tableau I : Quatre (04) composantes détaillées	6
Tableau II : Principes du MGP	11
Tableau III : Acteurs CLGP et leurs rôles.....	18
Tableau IV : Acteurs CCGP et leurs rôles.....	19
Tableau V : Contenu d'une plainte.....	24
Tableau VI : Budget de mise en œuvre de MGP/PAAEG	33
Tableau VII : Chronogramme de mise en œuvre MGP/PAAEG	34
Tableau VIII : Plan d'actions de mise en œuvre du MGP/PAAEG	35
Tableau IX : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP	38
Tableau X : Indicateurs Gestion de Plaintes VBG	40
Tableau XI : Gestion de plaintes, vérification et décision.....	41
Tableau XII : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes	41

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme des fonctions du MGP	13
Figure 2 : Catégories de plaintes	24
Figure 3 : Synthèse de procédure de gestion des plaintes.....	31

Sigles et acronymes

ANAFIC	:	Agence Nationale de Financement des Collectivités
BAD	:	Banque Africaine de Développement
CCGP	:	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CLGGP	:	Comité Local de Gestion des Griefs et des Plaintes
CGES	:	Cadre de Gestion Environnemental et Social
EAS	:	Exploitation Abus Sexuel
EDG	:	Electricité de Guinée
HS	:	Harcèlement Sexuel
MGGP	:	Mécanisme de Gestion des Griefs et des Plaintes
MEHH	:	Ministère de l’Energie, de l’Hydraulique et des Hydrocarbures
ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
PAAEG	:	Projet d’Amélioration de l’Accès à l’Electricité en Guinée
PAP	:	Personnes Affectées par le Projet
PAR	:	Plan d’Action de Réinstallation
PGES	:	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PTF	:	Partenaires Techniques et Financiers
SES	:	Sauvegardes Environnementale et Sociale
SE	:	Suivi-évaluation
UGP	:	Unité de Gestion du Projet
VBG	:	Violence Basée sur le Genre
VCE	:	Violence Contre les Enfants

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Lorsque la réalisation d'un projet présente des risques et des impacts négatifs potentiels sur l'environnement biophysique ou humain, il est probable que certaines personnes se sentent lésées par sa mise en œuvre et cherchent à obtenir réparation auprès des responsables du projet. Pour les populations, formuler des réclamations est un moyen de participer à la gestion du projet et de trouver des solutions aux problèmes qu'elles rencontrent. La gestion des réclamations des populations est essentielle pour établir une relation de confiance, solide entre les responsables du projet, afin de promouvoir une bonne gouvernance.

Cependant, les travaux des Projet d'électrification se réalisent pour la plupart dans des espaces publics, qui sont des zones parfois occupées par endroits par les populations pour l'exercice d'activités génératrices de revenus. Dans ces conditions, il n'est pas exclu que les activités du projet portent atteintes aux activités et aussi aux biens de ces populations. Au cours des travaux, des nuisances ou des erreurs de manipulation d'engins peuvent être à l'origine de la destruction d'édifices des populations riveraines. Ces travaux peuvent également exacerber le risque de Violences Basées sur le Genre (VBG) notamment l'Exploitation, Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel (EAS/HS). Par exemple, un afflux important de travailleurs peut faire augmenter la demande de travail sexuel et même augmenter le risque de traiter des femmes à des fins de travail sexuel, le risque de mariage précoce forcé avec un travailleur salarié. Le risque d'incidents sexuels entre ouvriers et mineurs, même lorsqu'il n'est pas transactionnel, peut également augmenter. Ces situations peuvent générer des conflits qui nécessitent une prise en compte pour en atténuer un tant soit peu, les effets négatifs sur les activités.

Dans le cadre du Projet d'Amélioration de l'accès à l'électricité en Guinée (PAAEG), la mise en place d'un mécanisme de gestion des réclamations portant sur une exigence liée non seulement à la gestion environnementale et sociale du Projet, mais aussi à toutes les actions réalisées sous son appui.

Ce guide pratique a donc pour objectif de : (i) fournir des informations succinctes, nécessaires à la compréhension aisée des différents éléments du mécanisme de gestion des réclamations, (ii) définir les étapes pour la mise en place d'un système de gestion des réclamations portant sur l'action du Projet et, (iii) expliquer de manière pratique et didactique le mécanisme de formulation, de réception et de traitement des réclamations portant sur les actions du Projet. Ces procédures permettront aux différentes parties prenantes d'assurer une gestion adéquate des réclamations ou plaintes susceptibles d'être enregistrées durant et après la mise en œuvre du Projet. Ainsi, le présent document présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés 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 PAAEG. Il s'inscrit dans un contexte de recevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du Projet.

1.1. Contexte

Le Projet d'Amélioration de l'accès à l'électricité en Guinée (PAAEG) s'inscrit dans le cadre du Programme National d'Amélioration de l'Accès à l'Electricité à Moindre Coût (PNAAEMC) initié par le Gouvernement et visant l'accès universel à l'électricité à l'horizon 2030. Il est complémentaire des récents projets financés par la Banque et par d'autres PTFs pour l'élargissement de l'accès aux services énergétiques des populations tant en milieu urbain que rural. Le PAAEG contribuera également au renforcement des capacités des acteurs du sous-secteur de l'électricité en vue de l'amélioration de sa gestion et de sa gouvernance, à travers l'appui institutionnel du sous-secteur de l'électricité ainsi qu'à la préparation de projets, notamment les études de mini-réseaux verts dans les localités éloignées du réseau électrique national. Le coût global du PAAEG est de 119,99 millions d'UC et son exécution est prévue sur la période 2022-2027.

Le projet couvre la commune de Ratoma à Conakry, les localités situées dans les régions de la Haute Guinée (Kankan, Kérouané et Siguiri) et de la Guinée Forestière (Nzérékoré, Beyla et Lola) relativement moins dotées en électricité sur le plan national. La population bénéficiaire est estimée à 1,2 million d'habitants dont 52,1% de femmes. Les bénéficiaires directs du projet seront au nombre de 100 000 abonnés (dont 72 112 nouveaux) composés de ménages, d'associations féminines, de centres de santé, d'écoles, et d'entreprises situés dans la zone d'influence du projet.

1.2. Objectif du Projet

Le Projet d'Amélioration de l'Accès à l'Electricité en Guinée (PAAEG) vise à améliorer le réseau de transport et de distribution de l'électricité dans les préfectures de Kankan, Kérouané, Beyla et Lola.

1.3. Composantes du Projet

Les quatre (4) composantes du projet sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau I : Quatre (04) composantes détaillées

N	Composantes	Sous composantes	Description
A	Développement de l'accès par extension de réseau	A.1 Extension du réseau de distribution HTA/BT	A Kankan et 23 localités environnantes : construction de 337 km de lignes HTA, 505 km de lignes BT et EP, de 21 Postes HTA/BT (400 kVA) et 42 Postes haut de poteau.
			A Kérouané et Banankoro : construction de 132 km de lignes HTA, 9,7 km de lignes mixtes, 45,5 km de lignes BT et EP, et de 21 Postes haut de poteau H61.
			A Lola, Bangoueta, Karana et Kogoloué : construction de 112,8 km de lignes HTA, 7,8 km de lignes mixtes, 141,9 km de lignes BT et EP, et de 27 Postes haut de poteau H61.
			A Siguiri : construction de 53 km de lignes HTA, 240,8 km de lignes BT et EP, de 9 Postes HTA/BT (400 kVA) et 29 Postes haut de poteau H61.
			A N'Zérékoré et 6 localités environnantes : création de départs à partir du poste CLSG, construction de 332,7 km de lignes HTA, 13,9 km de lignes mixtes,

N	Composantes	Sous composantes	Description
			169,6 km de lignes BT et EP, 8 Postes HTA/BT (400 kVA) et 52 Postes haut de poteau H61.
			A Beyla, Sinko, Gbaya, Fouala, Maledou, Kpengneoumou 2, Souhoulé, Boulo, Kola, et Sopota: construction de 215,1 km de lignes HTA, 29 km de lignes mixtes, 291,7 km de lignes BT et EP, de 38 Postes haut de poteau H61.
		A.2. Raccordement des clients	Fourniture de matériels de branchement et compteurs à prépaiement et pose (Kankan et 23 localités environnantes : 18 119, Kérouane et Banankoro: 4 133, Lola Bagoueta, Karana et Kogoloué : 6 323, Siguiri : 16 920, N'Zérékoré et 6 localités environnantes : 17 825, Beyla, Gbaya, Kpengneoumou 2, Souhoulé, Boulo, Kola et Sopota : 8 792)
B	Réduction des pertes	B.1 Décongestionnement du réseau de transport	Fourniture et installation d'un transformateur de 50 MVA au poste de Kaloum Fourniture et installation d'un transformateur de 35 MVA au poste de Ratoma Fourniture et installation de 34 cellules de 24 KV au poste de Kaloum
		B.2. Réhabilitation du réseau de distribution dans la commune de Ratoma	Construction de 93 km de ligne BT et de 58 postes cabine Fourniture et pose de matériels de branchement et compteurs à prépaiement pour 6 409 clients.
	Appui institutionnel	C.1 Renforcement des capacités de EDG et du Ministère en charge de l'Energie	• Fourniture de logiciel de gestion de projet et de calcul de réseau et formation de 8 utilisateurs Formation des Experts de EDG, de l'UGP et du Ministère en charge de l'Energie
		C.2 Appui à la réforme institutionnelle du secteur	Etude et mise en œuvre de la séparation comptable des fonctions de EDG
		C.3 Assistance technique à l'AGER et au Ministère en charge de l'Energie	Conduite des études de préfaisabilité technique, économique, financière et d'impact environnemental pour le développement de mini-réseaux verts sur 57 sites Assistance à la sélection des partenaires privés pour l'opérationnalisation des mini-réseaux verts Assistance à la planification et mobilisation de financement
		C.4 Etudes de la boucle de Conakry et de réhabilitation de la 110 kV et électrification de nouvelles localités	Etudes de réhabilitation de la ligne de 60 kV et 110 KV ; Etudes de la boucle de Conakry ; Etudes d'électrification de nouvelles localités
		C.5 Genre et usage productif de l'électricité	Activités liées au Genre et à l'usage productif de l'électricité
D	Gestion du projet	D.1 Contrôle et supervision des travaux	Prestations de services de contrôle et surveillance des travaux
		D.2 Fonctionnement de l'UGP	Fourniture de 3 véhicules, de mobiliers de bureau, de matériel informatique, de logiciel de gestion comptable et élaboration du Manuel de procédures.

N	Composantes	Sous composantes	Description
			Rémunération des Experts de l'UGP, charges de fonctionnement de l'UGP.
			Provision pour indemnisations
		D.3. Audits	Audit de la mise en œuvre du PGES
			Audit des comptes du projet

Le volet « Développement de l'accès par extension de réseau », concerne le volet les travaux et couvre quarante (40) localités réparties dans quatre (04) préfectures (Kankan, Kérouané, Lola et Beyla). Il s'étend sur : (i) 797 km de lignes Moyenne Tension (HTA), (ii) 47 km de lignes Mixtes, (iii) 984 km de lignes Basse Tension (BT), (iv) 27 postes HTA/BT et 128 postes H61, et (v) 37 367 équipements de raccordement des ménages.

1.4. Catégorisation

En se référant à la réglementation nationale, le projet PAAEG est de la **catégorie B** conformément aux dispositions de l'Arrêté A/2023/1595/MEDD/CAB/SGG du 05 juillet 2023 portant procédure administrative d'évaluations environnementales. Précisément en son article 15 qui catégorise les projets et activités en République de Guinée selon leurs taux de risque. Il s'agit des catégories ci-après :

- **Catégorie A** : Les projets ou activités à risque élevé et susceptibles d'avoir des impacts et/ou risques très négatifs, généralement irréversibles, le plus souvent ressentis dans une zone plus vaste que les sites faisant l'objet de ces projets. Ces projets sont soumis à une Etude d'Impact Environnemental et Social détaillée (EIES) ;
- **Catégorie B** : Les projets ou activités à risque important et dont les impacts négatifs sur l'environnement sont moins graves que ceux des projets de la catégorie A. Ce sont des projets pouvant avoir des impacts facilement identifiables et limités et dont les moyens de leur atténuation sont généralement connus. Ces projets sont soumis à une Etude d'Impact Environnemental et Social Simplifiée ou Notice d'Impact Environnemental et Social (NIES) ;
- **Catégorie C** : Les projets ou activités à risque modéré voire faible et dont les impacts négatifs sont mineurs, sur l'environnement biophysique et humain. Ces projets font l'objet de prescriptions environnementales et sociales ;
- **Catégorie D** : Les projets ou activités dont les impacts négatifs sont insignifiants, sur l'environnement biophysique et humain. Ces projets sont mis en œuvre sans mesures spécifiques.

En effet, les impacts environnementaux et sociaux négatifs du projet ainsi que les risques y afférents sont d'importance faible à moyenne et les mesures et moyens de gestion de ces risques sont connus et facilement accessibles. Cette classification correspond à la catégorie 2 selon le Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la BAD.

2. JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROJET PAAEG

2.1. Justification de la mise en place du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est mis en place suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale du Projet PAAEG. Il est mis en œuvre sous le financement de la BAD dont les dispositions du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), prévoient la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes et de recours en faveur des bénéficiaires ou des communautés touchées par le projet. Pour ce faire, la transparence dans le mécanisme de gestion des plaintes est une des recommandations du bailleur de fond, impliquant les acteurs de mise en œuvre à la culture de la recevabilité auprès des bénéficiaires du projet.

C'est dans cette optique, qu'il est en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et ce, suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale du Projet. La responsabilité de la mise en œuvre du MGP relève de UGP du Projet, qui s'appuiera sur le Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale ainsi que sur les comités locaux de gestion des plaintes. La mise en place du mécanisme de gestion des plaintes est un atout important pour les Projets. Il permet de gérer avec efficacité et efficience, les situations conflictuelles qui peuvent survenir pendant la mise en œuvre des activités du Projet.

L'existence du MGP du Projet d'Amélioration de l'Accès à l'Electricité en Guinée (PAAEG) s'inscrit dans cette logique de conformité des exigences de la Banque. C'est pourquoi l'établissement des procédures de gestion des griefs et des plaintes du PAAEG a bien voulu tenir compte, eu égard aux recommandations du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du projet.

2.2. Définitions des concepts de base

➤ Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le MGP est une pratique qui consiste à recevoir les plaintes, à les traiter et à répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Programme.

Les réclamations peuvent notamment porter sur des matières d'ordre institutionnel, administratif, juridique ou règlementaire. Elles peuvent également toucher à la qualité des travaux exécutés, à l'accès aux services électriques, aux aspects liés aux sauvegardes environnementale et sociale et aux incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet.

➤ Bénéficiaires du Mécanisme

Toute personne, ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Programme, peut déposer une plainte verbale ou écrite dans le cadre de ce mécanisme.

Sont également recevables les plaintes émanant de personnes non-identifiées.

➤ Plainte

On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des

personnes physiques ou morales du fait de la réalisation des activités du Projet ou toute réclamation résultant des actions commis par les entreprises, les consultants ou le personnel du Programme.

➤ **Personne affectée par le Projet (PAP)**

On n'entend par personne affectée par le projet, toute personne empêchée de jouir totalement ou partiellement de son activité sur un site.

➤ **Usagers du mécanisme de gestion des plaintes**

On entend par usager du mécanisme de gestion des plaintes, toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Projet et qui peut transmettre sa plainte dans le cadre de ce mécanisme.

3. OBJECTIF ET PRINCIPES DU MGP

3.1. Objectifs du MGP

L'objectif du MGP est de renforcer la responsabilisation du Projet PAAEG par le biais des moyens ci- après :

- la **résolution des conflits à l'amiable**, dont l'objectif est d'établir un dialogue entre le plaignant et le Projet, de favoriser d'autres voies que l'action en justice afin de permettre aux plaignants de faire valoir leurs droits. Sauf les cas des incidents VBG qui sont exclus d'une résolution à l'amiable ;
- **l'examen de la conformité**, dont l'objectif est de s'assurer que le PAAEG s'est conformé aux politiques appropriées de la Banque et à la réglementation nationale.

Spécifiquement, le MGP vise à :

- éveiller la conscience du public sur le Projet et augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le Projet ;
- prendre connaissance des problèmes en rapport avec la mise en œuvre du PAAEG et les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent ;
- mettre à la disposition des personnes, des communautés affectées ou de celles qui risqueraient de l'être par les activités du PAAEG, des possibilités de soumettre leurs plaintes au travers d'un mécanisme accessible, rapide, efficace et culturellement adapté ;
- prévenir la fraude, la corruption et les incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet ;
- augmenter l'implication des parties prenantes dans le PAAEG;
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées en réponse aux plaintes déposées.

3.2. Principes du MGP

Les neuf (09) principes qui fondent le MGP sont présentés dans le tableau ci-après :

Tableau II : Principes du MGP

<i>Principes</i>	<i>Mesures d'application</i>	<i>Indicateurs</i>
Participation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place le MGP à divers niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence de Comités du MGP
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protéger l'anonymat des plaignants en cas de besoin ▪ Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et aux violences basées sur le genre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Absence de représailles ou de règlements de comptes suite aux dénonciations ▪ Bon fonctionnement du système de triage et de référencement des plaintes.
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles ▪ Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes ▪ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisation tenus
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réagir promptement à chaque plainte ▪ Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Délai moyen de traitement ▪ Taux de réponse
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ▪ S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faible taux de récusation des membres des comités locaux et Comités communaux ▪ Diversité des catégories des membres
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public. ▪ Mention de la durée du traitement ▪ Mention des critères d'éligibilité
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect en tout temps de la confidentialité des plaignants et des survivants/ survivantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réduction du nombre de personnes/agents ayant accès à l'information de plaintes VBG ▪ Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Approche centrée sur les survivants/survivantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants/survivantes restent les centres pour toutes les procédures et les questions 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de mesures prises en faveur des survivants/survivantes
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer la mise en place d'une assistance aux victimes et aux potentiels survivants/survivantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapping des acteurs/structures de prise en charge des cas de VBG dans les zones d'intervention

4. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

4.1. Avantages

Le MGP permet au Projet PAAEG de :

- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur dommageable ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- apprendre par expérience en analysant les leçons tirées du processus du MGP et en capitaliser les acquis pour une meilleure gestion du PAAEG ;
- conforter sa réputation vis-à-vis des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- créer un environnement confiant et exempt d'abus (les Violences Basées sur le Genre harcèlement, abus, violences sexuelles, etc.) sur le chantier et dans les quartiers bénéficiaires du projet ;
- corriger les omissions du recensement d'un bien ou d'une personne.

4.2. Contraintes

La mise en œuvre de cette MGP pourrait ne pas être exemplaire en raison des contraintes. Les allégations pourraient ne pas satisfaire aux exigences formelles relatives aux plaintes en raison d'un manque d'informations cruciales.

Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation.

Cependant, en cas de présomption de violation des politiques ou d'abus, le non-respect de la confidentialité des informations sensibles ou l'inaction de l'organisation constituerait un manquement à son devoir de diligence.

5. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

5.1. Organisation

La figure ci-dessous présente l'organigramme des fonctions du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAAEG.

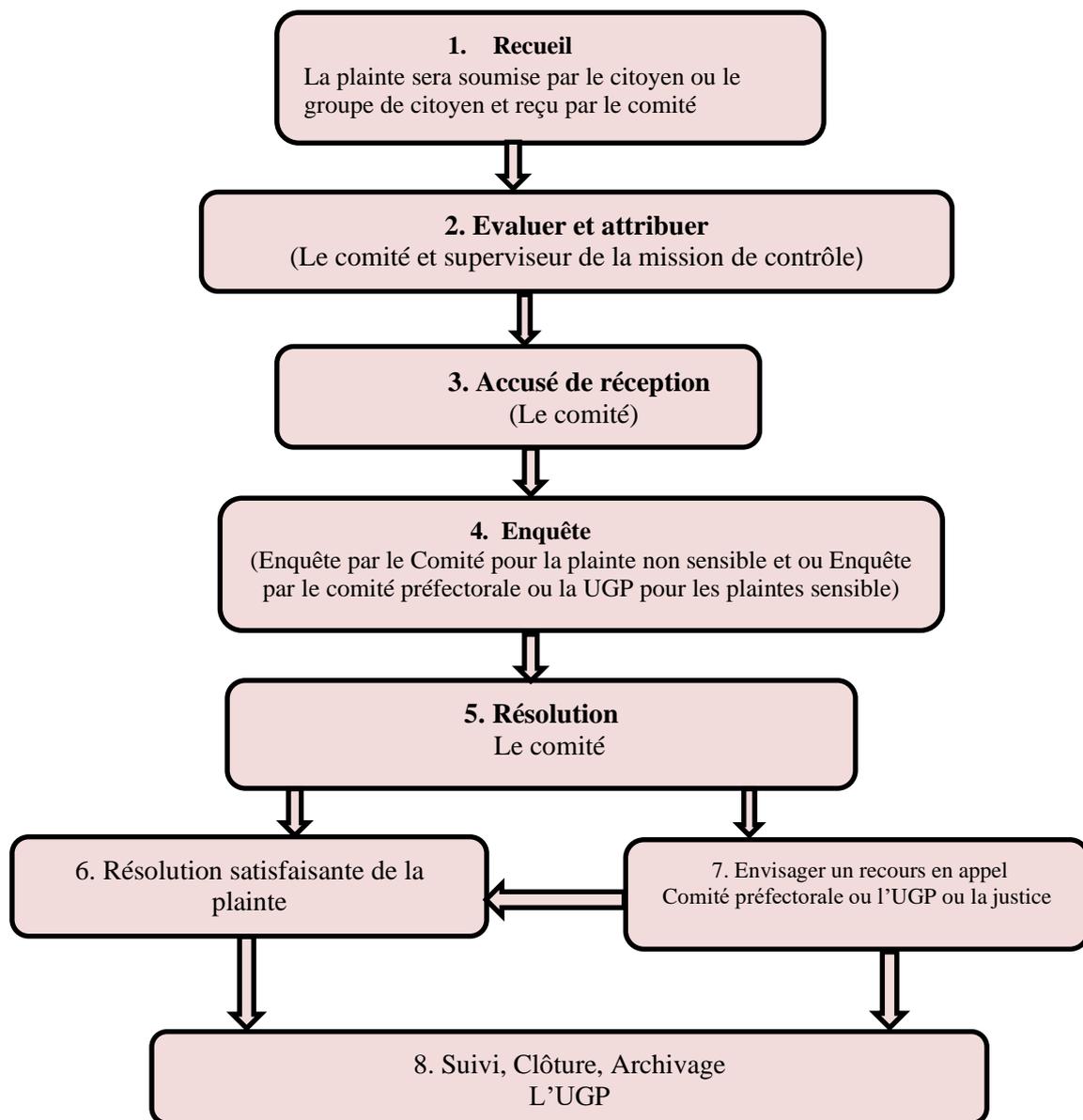


Figure 1: Organigramme des fonctions du MGP

5.2. Composition et responsabilités des parties

5.2.1. Durant la phase d'exécution du Projet

5.2.1.1. Unité de Gestion du Projet

Les plaintes seront transmises à l'UGP à travers le Spécialiste E&S et celui de l'environnement qui s'assurent de l'application des procédures suivantes :

- réception et enregistrement des plaintes ;
- réorientation de la plainte vers la structure appropriée ;
- information sans délai de la Banque dans les 24 heures de tout incident grave (décès d'une personne, cas de VBG et d'AES) et des dispositions prises ;
- suivi des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes ou les incidents VBG, le spécialiste E&S de l'UGP assurera la réception, le suivi, la production de rapport et communiquera l'incident à la Banque Africaine de Développement (BAD) via le Coordonnateur de la UGP dans les 24 heures.

Les plaintes VBG auront différents points d'entrée, notamment, les structures sanitaires et même le comité local de gestion de plaintes dont des points focaux VBG (des femmes). Ces plaintes seront redirigées vers le spécialiste E&S de l'UGP via les points focaux VBG sur site.

Sur site, la supervision de la mise en œuvre du MGP sera assurée du côté de l'UGP par les missions de contrôle en charge de la (i) réalisation d'une campagne de communication et de sensibilisation adaptée au genre, aux violences basées sur le genre (VBG) et d'autres activités de mobilisation des citoyens pour la prise en compte des aspects sociaux (incluant le genre et les VBG) pendant la réalisation des travaux. Ces différentes parties auront pour mission de/d' :

- élaborer un protocole et mettre en place un processus de rapportage des plaintes sensibles (les informations non-confidentielles sur les cas de violences sauf pour les cas de VBG, d'accidents graves, décès, etc., et plaintes non-sensibles (indemnisations, pertes, etc.) ;
- vulgariser le mécanisme de gestion des plaintes, y compris le MGP-VBG mis en place par l'UGP lors des évaluations des impacts environnementaux et sociaux du Projet;
- organiser une formation spécifique du personnel des entreprises contractantes sur la gestion de risques liés aux VBG ;
- préparer régulièrement des rapports de suivi des plaintes et d'évaluation du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
- assurer la large diffusion du Mécanisme de Gestion de Plaintes, et plus particulièrement les aspects VBG en son sein à travers des séances de sensibilisation et de communication auprès des parties prenantes : les PAP, les populations locales, les autorités locales, les travailleurs, etc.
- assurer après la réalisation du mapping et la vérification de la capacité de réponse des organisations de prise en charge des survivants, la diffusion des différents services de réponse pour les cas de VBG ;
- l'enregistrement des plaintes ;

- la gestion par délégation de la plupart des plaintes de nature non-sensible par dialogue et négociation et en informer le Projet ;
- la transmission des plaintes sensibles au Comité de gestion des plaintes ;
- le suivi et la production des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP.

Les chargés de l'environnement et du social des missions de supervision des travaux concernés s'assurent de la vérification de l'identité des présumés auteurs d'incident VBG et communiqueront les résultats de leurs investigations au Comité ou à celui du Spécialiste E&S, de la mission de contrôle et également à l'Entreprise pour l'application des mesures disciplinaires si nécessaires à l'endroit du présumé auteur du forfait.

Les bénéficiaires du projet PAAEG contribuent à la mise en œuvre du MGP à travers :

- la participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes non-sensibles ;
- l'apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information y compris les plaintes VBG.

Les Ingénieurs Conseil recrutés dans le cadre de la surveillance et contrôle des travaux, participent à la mise en œuvre du MGP à travers :

- les témoignages pouvant alimenter les enquêtes ;
- le suivi de l'enregistrement et de la gestion des plaintes liées aux travaux ;
- le suivi de la diffusion des codes de bonne conduite au niveau du chantier ;
- le suivi de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales contractuelles ;
- le rapportage au Projet de tout incident survenu au chantier dans les 24 h.

Au niveau de l'UGP, le Spécialiste E&S aura pour rôle de/d' :

- examiner les plaintes qui lui sont parvenues ;
- enquêter et vérifier les plaintes non résolues aux deux premiers niveaux ;
- veiller à ce que les plaintes fassent l'objet d'un traitement conforme au mécanisme ;
- informer les plaignants clairement des constats issus des investigations, et des mesures prises à travers les différents comités ;
- enregistrer les plaintes dans la base de données du Projet ;
- rendre compte au Coordinateur ;
- alimenter la base de données et faire le rapportage afin d'informer les différents partenaires.

5.2.1.2. Comité de gestion des plaintes

Le Comité de gestion des plaintes est la structure mise en place pour la mise en œuvre du MGP. Il est mis en place pour le traitement des plaintes à l'exception de celles liées VBG qui lui est adressée, il a pour rôles :

- d'assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- de rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable ;
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;

- de rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local.

5.2.1.3. Comité local

Le Comité local a pour rôle de :

- Examiner les plaintes avant enregistrement ;
- Régler/traiter les plaintes à l'amiable ;
- Ordonner l'enregistrement des plaintes en cas d'échec de négociation
- Approuver les plaintes enregistrées par les points focaux.

5.2.1.4. Point focal

Le point focal a pour rôle de recevoir et enregistrer les plaintes; transmettre les plaintes au Comité local pour enregistrement et traitement.

5.2.1.5. Comité communal

Le Comité communal a pour rôle de :

- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- analyser les Plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(s) ;
- travailler en étroite collaboration avec les Opérateurs de la mission de contrôle pour le tri et la catégorisation des réclamations ;
- traiter les plaintes de catégorie 0 à 1 ;
- archiver tous les outils utilisés dans le cadre de la résolution des plainte reçues (les fiches de réclamation et les (ii) les fiches de résolution afin de retracer toute la procédure de plainte de leur localité ;
- remonter des plainte traitées et non traitées au niveau supérieur ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.1.6. Comité préfectoral

Le Comité préfectoral a pour rôle de :

- recevoir les plaintes sensibles (catégorie 2 à 3) par les comités locaux pour traitement ;
- mener des investigations et trouver une résolution aux plaintes ;
- apporter des réponses aux plaignants à travers les comités locaux ;
- archiver tous les outils utilisés dans le cadre de la résolution des plaintes reçues (les fiches de plainte et les fiches de résolution afin de retracer toute la procédure de réclamation de leur localité ;
- collaborer également avec les Services Préfectoraux de Développement (SPD) dans la gestion des plaintes au niveau de la Préfecture ;
- remonter les plaintes traitées et non traitées au niveau de la UGP ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.1.7. Opérateur de la mission de contrôle

L'ingénieur Conseil a pour rôle de :

- faire le lien entre les entreprises des travaux et les comités locaux de gestion des plaintes ;
- appuyer le comité à faire le tri et la classification selon la catégorie ;
- transmettre les plaintes graves nécessitant une résolution rapide (2 à 3) à la UGP (accidents graves, morts d'homme, viol, grossesse non désirée, coupure d'eau suite à la cassure de tuyau et ligne d'électricité, etc.) ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.2. Banque Africaine de Développement

La BAD appuiera l'UGP dans la résolution de tout problème majeur qui peut entraver le déroulement normal de la mise en œuvre du PAAEG (accidents graves, morts d'homme, viol, défaut d'indemnisation des PAP, etc.).

5.2.3. Appui externe

Au niveau local, les structures sanitaires (poste de santé, centre de santé, hôpital préfectoral) et les ONG accrédités identifiées pour la prise en charge des survivantes potentielles de VBG dans le cadre du Projet appuieront la mise en œuvre du MGP, notamment dans :

- la prise en charge immédiate des cas référencés par les points focaux ou le Comité local ;
- la collecte des informations relatives aux incidents VBG ;
- la participation aux enquêtes pour déceler les auteurs des forfaits ;
- l'accompagnement juridique, médical, psychosocial et la réinsertion sociale des survivants VBG ;
- la fourniture des kits sanitaires d'urgence aux survivants et la préservation de la confidentialité des informations relatives aux incidents VBG ;
- la communication de tout incident VBG au spécialiste en sauvegarde sociale de l'UGP après constat et vérification.

5.3 Après la clôture du Projet

Les plaintes reçues à chaque niveau d'organisation du MGP seront réceptionnées, enregistrées et transférées au bénéficiaire institutionnel concerné. C'est pourquoi, durant la vie du PAAEG, les deux bénéficiaires institutionnels (le Gouvernement Guinéen et la Banque Africaine de Développement) du projet doivent être tenus informés des résolutions de différentes plaintes. Il sera envisagé la création des comités de gestion des plaintes au sein de l'EDG après la clôture du Projet.

5.4 Fonctionnement

Le mécanisme de gestion des plaintes est organisé en trois (3) niveaux de fonctionnement, à savoir :

5.4.1. Niveau 1 (District) : Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)

Les comités locaux seront installés au niveau de chaque district ou localité touché par le Projet PAAEG. Au total, 44 comités locaux seront installés dont vingt-quatre (24) à Kankan, quatre (04) comités à Kérouané, cinq (05) à Beyla et onze (11) à Lola. Ils s'appuieront sur les différents points focaux des villages ou secteurs riverains.

Au niveau local, le comité sera composé de cinq (4) membres à savoir :

- 1- **un (e) Président (e)**, (Chef District/Chef de Quartier) ;
- 2- **un (e) Rapporteur** (représentant des jeunes) ;
- 3- **deux autres membres** (Un Représentant des Personnes Affectées et une personne choisie dans la communauté).

Le tableau ci-dessous présente le rôle de chaque membre du CLGP.

Tableau III : Acteurs CLGP et leurs rôles

N°	Acteurs	Rôles
1	Président	Coordonne le processus de gestion des plaintes
2	Rapporteur	Appui dans la réception, l'enregistrement, le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision
3	Membre	Chargée de recevoir les plaintes et réclamations
4	Membre	Chargé d' accueillir la réception des plaintes reçues et traitées

Par ailleurs, ces comités collaborent étroitement avec les points focaux installés. Sous la supervision des Présidents de district, ces comités examineront les plaintes avant leur enregistrement. Dans certains cas, des résolutions à l'amiable pourraient être trouvées. Si ce n'est pas le cas, les points focaux seront responsables d'enregistrer les plaintes approuvées par le Président de district et de les transmettre au Comité communal pour traitement.

Tous les membres du CLGP sont habilités à recevoir des plaintes qui devront être transmises dans les 24 heures au plus tard au Président et au Secrétaire de comité pour son enregistrement. Dès réception de la plainte, le Secrétaire de comité procède à son enregistrement et un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximal de deux (02) jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

Le délai accordé au Comité Local pour apporter une réponse aux plaintes non-sensibles portées à son attention sera de 8 jours calendaires au maximum, délai durant lequel, le comité accusera réception de la plainte et adressera par écrit une réponse au plaignant annonçant les prochaines étapes. Quant-aux plaintes sensibles tel qu'un accident grave ou mortel, le comité doit immédiatement remonter l'information au Projet et ce dernier saisira dans les 48 heures le bailleur via le Coordonnateur.

5.4.2. Niveau 2 (Communal) : Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)

Le PAAEG s'appuiera sur les Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP) mis en place au niveau deux (02) régions dans les quatre (4) préfectures d'intervention du projet pour les raisons suivantes :

- répondre aux besoins de la population, pour traiter et résoudre leurs plaintes ;
- proposer des points de recueil et des processus de résolution aux requêtes, suggestions de la population ;
- améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- améliorer le dialogue entre la collectivité locale et les citoyens ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance ;
- atténuer les risques éventuels liés à l'action du Projet.

Au niveau de la commune (communes urbaines et communes rurales), le projet s'appuiera sur les comités communaux de gestion des plaintes installés par l'Agence Nationale de Financement des Investissements des collectivités Locales (ANAFIC). Il est composé de 7 membres :

- Un Président ;
- Un Rapporteur ;
- Plusieurs membres (proportionnel à la taille de la population).

Le comité est composé de :

- Maire ou son Représentant (Président) ;
- 01 Représentant de l'Association des jeunes (Secrétaire) ;
- 01 Représentant de la Société-Civile (membre) ;
- 01 Représentante de l'Association des femmes (membre) ;
- 01 Représentant du conseil communal (membre) ;
- 01 Représentant des PAP (membre) ;
- 01 Représentant de l'agence de l'EDG (membre) ;

Le tableau ci-dessous présente le rôle de chaque membre du CCGP.

Tableau IV: Acteurs CCGP et leurs rôles

N°	Acteurs	Rôles
1	Président	Coordonne le processus de gestion des plaintes
2	Secrétaire	Appui dans la réception, l'enregistrement, le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision
3	Membre	Appui au traitement des plaintes et réclamations liées au processus de réinstallation
4		
5		
6		
7		

Quatre (04) comités communaux seront installés dans les communes urbaines à savoir Kankan Kérouané, Beyla, Lola et neuf (09) dans les communes rurales à savoir Sinko, Foila, Banakoro, Bate Nafadji, Sabadou Baranama, Karfa Moria. Le Comité devra pouvoir compter sur le soutien fort et engagé de l'administration et du Conseil Communal. Pour un meilleur fonctionnement de ces comités, le Projet les formera et mettra à leur disposition des moyens matériels et financiers.

Pour les cas de VBG ne pouvant pas être résolues au niveau des Comités communaux de gestion de plaintes, les Comités serviront de courroie de référencement de survivant/survivante vers les organisations ou structures identifiées dans la zone d'intervention du projet pour la prise en charge appropriée.

Ce comité a le mandat d'organiser des rencontres avec les PAP concernées par les plaintes, les autorités locales et les comités locaux de traitement des plaintes. Au niveau du Projet, la plainte reçue est enregistrée et un accusé de réception est remis au mandataire qui l'a déposé.

Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la personne affectée ou lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure.

Les différents bureaux ou comités de MGP, seront installés à travers un arrêté communal/sous préfectoral pour le niveau 1 et arrêté préfectoral pour le Niveau 2.

5.4.3. Niveau 3 (National) : Comité de l'UGP

Au niveau national, il y a le comité national de gestion des plaintes installé à l'Unité de Coordination du Projet. Il est composé de :

- Coordonnateur du projet ;
- Spécialiste Suivi et Evaluation ;
- Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale ;
- Deux (2) membres au ministère de l'MEHH soit 01 du ministère et 01 de la Direction de l'Electricité EDG. Ces membres sont des points focaux du PAAEG et travaillent en collaboration avec l'UGP.

Cette commission a le mandat d'organiser des rencontres avec les PAP concernées par les plaintes, les autorités locales et les comités locaux de traitement de plaintes.

Au niveau du Projet, la plainte reçue est enregistrée et un accusé de réception est remis au mandataire qui l'a déposé.

Le spécialiste E&S de l'UGP analyse et propose le cas échéant, une réunion de concertation entre le Projet, le Comité de gestion du MGP concernés à l'issue de laquelle une stratégie de règlement du conflit privilégiant des solutions à l'amiable est élaborée pour les plaintes à l'exception de VBG. Une réunion de conciliation suivant la stratégie élaborée sera organisée entre le Projet, la commission ad hoc et la partie plaignante (PAP).

Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la personne affectée ou lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours mentionné dans le diagramme de fonctionnement du MGP. Toutefois, notons que le (la) plaignant(e) n'est pas obligé (e) d'attendre tout le processus de MGP pour saisir une instance juridique mais le MGP doit se montrer suffisamment efficace et rapide dans la résolution des plaintes pour décourager le (la) plaignant (e) à aller vers les cours et tribunaux.

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le Projet peut de commun accord avec les comités de quartiers/villages/groupements, commettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème. Ces enquêteurs sont des personnes indépendantes. Elles doivent présenter les aptitudes suivantes : compétence, transparence, confidentialité et impartialité.

Pour toute cette procédure et pour des questions de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le Projet et se rassurer que la plainte soit bien transmise.

5.5 Étapes du fonctionnement du mécanisme

Le mécanisme de gestion des plaintes du Projet, dans sa démarche fonctionnelle, se conduit selon six (6) étapes :

(i) L'accès (dépôt des plaintes et contact avec les plaignants) :

Il est important que la population des zones d'intervention du Projet soit informée de l'existence du MGP, de la possibilité de déposer une plainte, y compris les plaintes VBG, de la procédure à suivre en ce cas et de la procédure de traitement de la plainte déposée.

A cet effet, les contacts d'enregistrement des plaintes seront diffusés à travers les médias. Toutes ces informations seront mises à la disposition de toutes les parties prenantes. Les différentes méthodes qui seront utilisées pour la diffusion sont les émissions audiovisuelles (2 émissions par mois), la radiodiffusion, les réseaux sociaux et la presse écrite.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, il est possible d'utiliser les modes de transmission ci-après, selon les localités :

- la plainte verbale ;
- le courrier ;
- l'appel téléphonique ou SMS ;
- le courriel.

Le Projet assurera un accès facile et culturellement adapté aux informations le concernant et à l'utilisation du mécanisme aux usagers.

Il est très important que le mécanisme de gestion des plaintes soit accessible au plus grand nombre (personnes affectées, comités de quartiers/villages/groupements, autorités municipales, bénéficiaires institutionnels).

Il s'agit de poser plusieurs questions qui permettent de garantir une cohérence dans la procédure d'accès au projet.

- comment les personnes affectées (ou lésées) et les différentes parties prenantes au Projet, sont informées sur l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet ?
- comment les plaintes sont reçues ?
- quelles sont les différentes modalités de transmission ou de dépôt des plaintes (dépôt sur place, courrier ordinaire, courriel, appel téléphonique ou SMS ?
- etc.

(ii) l'accusé de réception

Les questions suivantes peuvent être posées :

- le projet fournit-il un accusé de réception au dépôt de la plainte ?
- quelles sont les informations fournies aux plaignants pour le suivi de leurs requêtes ou plaintes ?

(iii) *le tri et traitement (procédure)*

Les questions suivantes peuvent être posées pour plus d'information :

- comment les plaintes sont-elles hiérarchisées, catégorisées et classées au niveau du Projet ?
- à qui adresse-t-on les plaintes (à qui sont-elles destinées) ?
- comment les plaintes sont-elles traitées ?

(iv) *la descente sur le terrain pour vérification (enquêtes)*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- quelles sont les informations recherchées pour la résolution du problème (plainte) ?
- quels sont les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives ?
- quel est le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur terrain ?

(v) *le suivi et évaluation*

La question suivante peut être posée :

- Quel est le système mis en place pour un meilleur suivi des plaintes

Le suivi des réclamations et des plaintes est assuré directement par le Spécialiste E&S du Projet PAAEG. Le Projet veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance des problèmes pouvant handicaper la mise en œuvre du programme, afin de les prévenir et les anticiper. Une attention toute particulière sera portée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

(vi) *le retour de l'information (feed-back)*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- comment informe-t-on les parties prenantes sur les résultats issus de la résolution des plaintes ?
- comment les plaignants réagissent-ils sur les solutions ou mesures proposées ?

Pour assurer l'efficacité de ce cheminement, il est recommandé :

- d'assouplir l'accès aux informations sur le Projet et à son mécanisme de gestion des plaintes ;
- d'assurer une confidentialité dans toute la procédure ;
- de préciser les procédures et les rôles de chaque partie prenante ;
- de fournir les options de solutions aux plaignants ;
- d'assurer une gratuité de service (éviter et sanctionner les pots-de-vin) ;
- d'être très accueillant, pour rassurer les plaignants.

5.6 Canaux de réception

L'ANAFIC a un ancrage institutionnel au sein des collectives décentralisé. Ces acquis ont été

déjà capitalisés par les communautés ainsi dans le cadre la mise en œuvre du PAAEG, le formulaire de l'ANAFIC sera utilisé pour permettre d'enregistrer toute plainte portant sur les actions du projet. Ce formulaire doit être rendu disponible aux populations de la zone du projet. Les citoyens peuvent utiliser ce formulaire mais également exprimer des plaintes à travers d'autres modes de communication (lettre, prise de parole au cours d'une réunion préliminaire du conseil communal, message sur les réseaux sociaux, message dans une boîte de réclamations, interpellation directe du SG du Comité, texto, etc.). Dans ce cas, le Comité remplit le formulaire sur la base de l'information reçue, ou prend contact avec le plaignant afin de remplir le formulaire.

Au besoin, le Comité peut assister le plaignant pour remplir le formulaire. Le formulaire doit être rempli en deux exemplaires (ou photocopié, si une machine est disponible). Un document est conservé par le plaignant, et sert d'accusé de réception, l'autre est conservé par le Comité. Le Comité doit inscrire le contenu de ces formulaires dans le registre des plaintes (voir en annexe) et transmette le formulaire et ses pièces jointes aux différents Comités concernés.

5.7 Etapes de gestion des plaintes

5.7.1. Réception et enregistrement des plaintes

5.7.1.1. Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements du Projet, à ses activités ou à des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

5.7.1.2. Enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception. Les plaintes VBG seront réceptionnées par les acteurs fournisseurs de services de la prise en charge de survivants/survivantes et enregistrées au niveau du Projet par le spécialiste E&S ou le Point Focal VBG de l'UGP qui assureront la confidentialité et la sécurité des données.

Pour prévenir les cas de VBG, le projet va intégrer dans les contrats de prestation de service des clauses y relatives et les entreprises en charge des travaux devront élaborer des codes de bonne conduite à annexer aux contrats des travailleurs. Ces codes seront affichés d'une manière visible aux valves des chantiers.

Aussi, le Projet préparera un plan d'action VBG et s'appuiera sur des structures locales ou ONG spécialisées pour les sensibilisations et la prise en charge spontanée des survivants/survivantes.

a. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux (2) groupes : plaintes sensibles ou non sensibles.

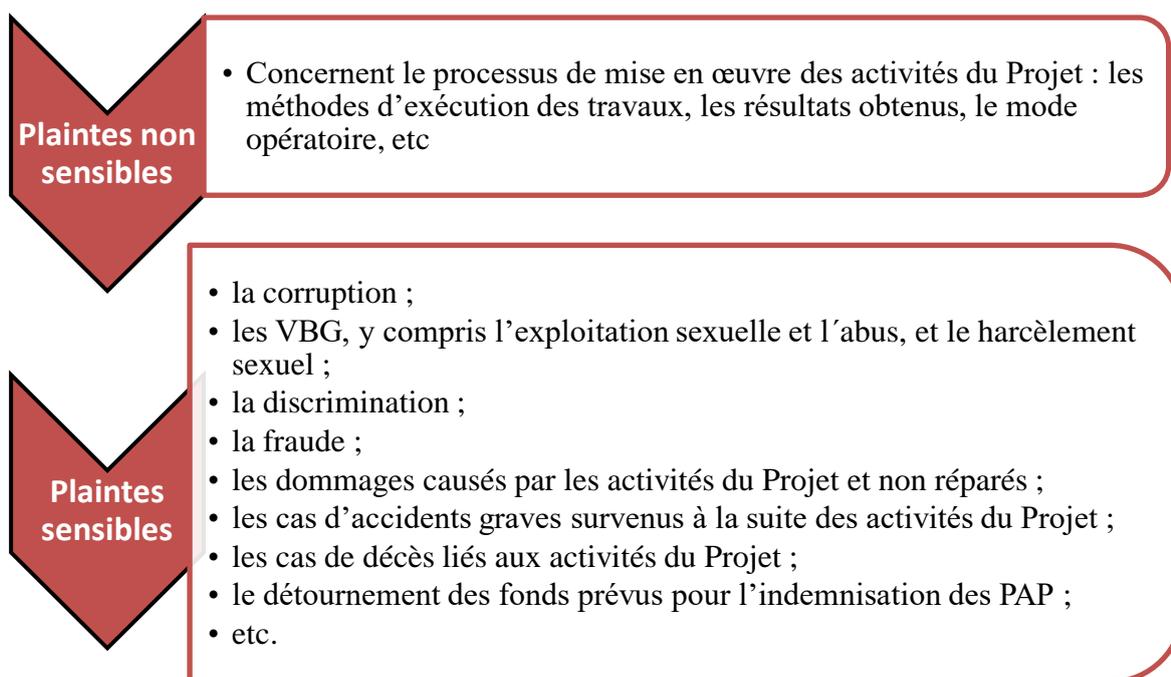


Figure 2 : Catégories de plaintes

Il devra être garanti aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle de manière à éviter toutes représailles ou toute atteinte à la dignité de l'individu.

b. Contenu d'une bonne plainte

Une bonne plainte devra contenir entre autres les éléments ci-après :

Tableau V : Contenu d'une plainte

Nom du plaignant	Il s'agit ici d'identifier le plaignant et lui apporter les réponses nécessaires et les informations sur le processus de gestion de sa plainte
Description de l'acte reproché	L'acte reproché par le plaignant doit être décrit en détail en prenant le soin de fournir le maximum d'informations utiles. Autrement dit, dans cette rubrique, il convient de relater les faits tels que le plaignant les a vécus.
Nom, la fonction de l'auteur de l'acte reproché	Il s'agit ici de contribuer à l'identification de l'auteur de l'acte reproché en fournissant des informations sur son nom, sa fonction ou encore sur celle de ses complices. Il serait également judicieux de préciser le statut de l'auteur de l'acte reproché dans la plainte.
Lieu de la commission de l'acte décrié	La localisation géographique de l'endroit où l'acte a été posé doit également être révélée. Ces informations permettent tour à tour de crédibiliser la plainte, d'établir la véracité de l'acte décrié dans la plainte et surtout de prendre des dispositions pour que ces agissements ne se produisent plus.
Période (si possible) de commission de l'acte reproché	Il est important qu'une plainte comporte des informations claires et précises sur la date ou au moins la période de commission de l'acte décrié. Ces éléments constituent des preuves importantes pour soutenir la plainte.

Toute autre information utile pour le traitement de la plainte	Il s'agit ici des informations complémentaires qui ne s'insèrent pas dans l'une des rubriques mentionnées ci-dessus mais dont la considération peut aider à renforcer la plainte ou la dénonciation.
-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.7.1.3. Accusé de réception

Le Comité de gestion des plaintes ad hoc adressera une lettre d'accusé de réception au plaignant, dans un délai maximal d'une semaine, laquelle renseignera au plaignant les étapes à venir, et sollicitera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires.

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Les réclamations exprimées lors d'une réunion seront prises en compte et rapportées dans le PV de la réunion.

5.7.2. Traitement des plaintes

Le traitement des plaintes se présente comme suit :

a. Traitement des plaintes éligibles :

- Éligibilité de la plainte au mécanisme : cette étape s'assurera que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du Projet et recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet.
- Traitement de la plainte reconnue éligible : cette étape s'assure que la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP.

b. Traitement des plaintes non-éligibles :

Toute plainte n'ayant pas un lien direct entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du PAAEG sera actée dans un procès-verbal établi par le Comité de gestion des plaintes, qui recommandera son transfert à des instances tierces (police, justice, ...).

Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect des plaignants, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.

Le processus de traitement des plaintes sera transparent dans les opérations de dénouement des réclamations. Il sera mis en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

5.7.3. Procédures

Le traitement des plaintes aboutira à trois procédures possibles à savoir :

- (i) réponse directe et actions du Comité de gestion des plaintes en résolution de la plainte ;
- (ii) recours à une enquête :
 - menée par le Comité de gestion des plaintes : pour les cas non-sensibles, nécessité d'une vérification approfondie, pouvant requérir l'élargissement du Comité ad hoc ainsi que l'extension du délai de traitement en vue d'aboutir à une enquête conjointe, ainsi qu'à des dialogues et des négociations ;

- indépendante : pour les cas sensibles, nécessité de recourir à des enquêteurs indépendants afin d'aboutir à une solution appropriée basée sur les avis des experts de la commission d'enquête indépendante.

(iii) Recours à un autre mécanisme mieux approprié pour traiter la plainte et la nécessité de recourir à la compétence des instances tierces.

Les termes de la lettre devront être adaptés à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

Les explications sur la procédure qui sera suivie en l'occurrence pour le traitement de la plainte,

- la nécessité d'un dialogue pour plus d'éclaircissements ;
- les organismes judiciaires ou non proposés pour les cas ne relevant pas de la compétence du MGP.

En cas d'accord du plaignant, les solutions arrêtées seront mises en œuvre après clarification des points suivants :

- l'objet de la plainte ;
- les parties impliquées dans la plainte ;
- les intérêts et attentes des parties impliquées par rapport à l'objet de la plainte ;
- la constitution de la commission d'enquête si nécessaire ;
- le planning de travail et la logistique nécessaire ;
- déroulement de l'enquête au cas par cas ;
- l'identification et la proposition des mesures de résolution de la plainte
- la mise en œuvre de la solution.

En cas de désaccord, le Comité de gestion des plaintes procédera par :

- l'enregistrement des raisons du désaccord ;
- la mise à disposition des informations complémentaires ;
- la révision de l'approche proposée, si possible.

Si le désaccord persiste, le plaignant sera informé sur les autres voies de recours disponibles. Quelle que soit l'issue, le Comité de gestion des plaintes devra documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

➤ **Enquêtes (Vérification et Actions)**

La vérification de la plainte et les actions à entreprendre sont de la responsabilité des Spécialistes de sauvegarde de la mission de supervision des travaux, incluses les plaintes de VBG ou du Comité de gestion des plaintes, selon le cas. Les délais ne devraient pas dépasser **dix (10) jours**.

➤ **Cas des plaintes non fondées**

Certaines plaintes pourraient ne pas remplir les critères par manque d'informations nécessaires. D'autres pourront être le fruit des rumeurs, de la vengeance ou de la jalousie. Ce genre de plaintes pourra nuire à la réputation du Projet et de ses animateurs si elles ne sont pas traitées avec précaution.

Dans de pareils cas, il serait nécessaire de remonter à la source du problème pour déceler, si celui-ci, ne cache pas des non-dits.

5.7.4. Mise en œuvre des mesures

En cas d'accord entre le Comité de gestion des plaintes et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, il faudra clarifier les points suivants :

- le problème ou l'évènement à la base de la plainte ;
- les parties prenantes impliquées dans le problème ou l'évènement ;
- les intérêts et les préoccupations des parties prenantes par rapport au problème ;
- la constitution de la Commission d'enquête si nécessaire ;
- le planning du travail et la logistique nécessaire ;
- le déroulement de l'enquête au cas par cas ;
- l'identification des mesures pour la résolution de la plainte ;
- la proposition des mesures de résolution de la plainte ;
- la mise en œuvre de la solution.

Une fois que la vérification d'une plainte VBG a été finalisée par la Mission de contrôle, et le fait constaté par Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale de l'UGP, la survivante et le gestionnaire/Entreprise seront notifiés.

Dans un délai de **cinq (5) jours** le gestionnaire/l'Entreprise communiquera la mesure disciplinaire à appliquer aux travailleurs.

5.7.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation

En cas de non conciliation, le Comité de gestion des plaintes tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et examiner si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

En cas de persistance de non conciliation, le Comité de gestion des plaintes indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs, judiciaires.

Quelle que soit l'issue, le Comité de gestion des plaintes doit documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

5.7.6. Clôture de la plainte

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Dans ce cas, il faudra documenter la résolution satisfaisante et la leçon tirée.

Lorsqu'une plainte VBG est reçue et enregistrée, et la survivante a été référencée vers une structure de prise en charge des victimes ou fournisseur de services de VBG avec son consentement éclairé. Les prestataires de services doivent engager la procédure de responsabilisation avec le consentement de la survivante.

Si la survivante ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'Employeur, la plainte est clôturée.

Si la survivante procède à la plainte, l'affaire est examinée dans le cadre du Mécanisme de résolution établi pour les cas de VBG et une ligne de conduite est convenue. L'Entrepreneur prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et au Code de Conduite (signé par le travailleur). Dans le cadre du Mécanisme de résolution établi il est confirmé que l'action est appropriée, puis informe le Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale que cas est clôturé.

5.7.7. Rapportage

Le Comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues dans une base de données en ligne accessible au public, qui facilitera le suivi des plaintes.

Cette base de données rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes non résolues.

La base de données indiquera notamment les problèmes les plus fréquemment enregistrés sur les sites du Projet et leurs modes de résolution.

Les informations fournies par la base de données permettront au Comité de gestion des plaintes d'améliorer le mécanisme et de mieux comprendre et traiter les impacts sociaux du Programme.

Chaque plainte sera assortie d'un numéro afin de faciliter le suivi du dossier par le plaignant.

L'information contenue dans le rapport sera confidentielle. Les rapports des plaintes VBG seront soumis et ne devrait pas demander ou consigner des renseignements que sur trois aspects au maximum liés à l'incident de la VBG :

- la nature de la plainte (ce que la plaignante dit dans ses propres mots sans interrogatoire direct) ;
- l'âge du survivant ; etc
- si, au mieux de leur connaissance, l'agresseur était associé au projet.

5.7.8. Résolution à l'amiable

La résolution à l'amiable est la voie privilégiée par le MGP pour la résolution des plaintes dans le cadre du PAAEG à l'exception des cas de VBG.

Les trois (3) niveaux de résolution des plaintes mentionnés dans le fonctionnement du MGP, encouragent le dialogue et la communication pour éviter des insatisfactions dans la procédure. Les Comités locaux examineront le niveau de désaccord entre le plaignant et la solution proposée. Ils évalueront également la recevabilité de la plainte ou de la réclamation.

Pour les plaintes qui nécessitent les avis techniques et celles directement liées aux travaux, comme par exemple, la mise en œuvre des mesures compensatoires, les Comités ad hoc transmettront directement la plainte au Projet.

5.7.9. Dispositions administratives et recours en justice

Bien que non recommandé pour le bon déroulement des activités du PAAEG, suite au blocage ou à l'arrêt des travaux, le recours en justice demeure le dernier rempart en cas d'échec de la solution à l'amiable.

Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre (VBG) seront déférées auprès des instances judiciaires après consentement de la survivante ou du survivant.

5.8 Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé par la Banque Africaine de Développement (BAD), le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur les sites web et autres si nécessaire par le PAAEG, ainsi que sur tous les lieux d'exécution des travaux. La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Individus, Agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires et les bénéficiaires indirects.

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir.

La diffusion du MGP veillera à cibler les obstacles qui empêchent les parties prenantes d'y accéder et d'en faire l'usage.

Cette diffusion sera suivie d'une vulgarisation auprès des parties prenantes afin de les convaincre aussi à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en œuvre le MGP. Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarii de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il est nécessaire de :

- sensibiliser lors des émissions audiovisuelles ;
- informer directement les bénéficiaires à travers des séances de sensibilisation sur les activités du Projet ;
- publier dans les quartiers/villages/groupements touchés par le Projet, le mécanisme de gestion des plaintes ;
- poster sur les sites, une brève présentation du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes ;
- mettre à la disposition des parties prenantes des informations et des documents nécessaires pour le dépôt des plaintes, de manière à leur permettre de vérifier les étapes du processus de leurs plaintes ;
- créer des banderoles, affiches et autres supports de communication directe pour les réunions préliminaires ;
- sensibiliser les ONG et les Comités de gestion des plaintes.

5.9 Suivi-évaluation du MGP

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des

indicateurs de performance suivants :

- nombre de plaintes reçues ;
- nombre et taux de plaintes éligibles ;
- nombre et taux de plaintes résolues ;
- taux de réponses apportées aux plaignants ;
- nombre de cas de représailles suite aux dénonciations ;
- délai moyen de traitement et de réponse ;
- canaux utilisés par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - personne
 - téléphone
 - SMS/ texte
 - Message whatsapp
 - tract
- récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes ;
- nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants.

Il sera également nécessaire de faire le suivi à l'exception des cas de VBG, du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

Le suivi-évaluation devra promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des comités de gestion des plaintes. Il repose sur la collecte et l'analyse systématiques de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, en vue de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, des comités de gestion des plaintes.

5.10 Archivage

Le PAAEG mettra en place un système d'archivage physique et électronique des plaintes, composé de trois modules :

- (i) les plaintes reçues ;
- (ii) les plaintes traitées ;
- (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

5.11 Retour d'Information (feed-back)

L'absence d'information sur l'existence ou la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes constitue un grand danger pour la bonne réalisation des travaux.

L'information permet aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées en temps utile sur le niveau de traitement de leurs plaintes.

Tous efforts nécessaires seront entrepris pour régler les différends à l'amiable. Une fois l'ensemble des protagonistes d'accord sur les solutions appropriées, cet accord est matérialisé par un procès-verbal. Une réponse écrite et signée selon le cas par le chef du comité de gestion des plaintes est envoyée au plaignant.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa plainte et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

6. ANALYSE ET SYNTHESE DES PLAINTES

Les acteurs en charge de la gestion des plaintes (les différents Comités de Gestion des Plaintes, la mission de supervision) se chargeront d'analyser ; de traiter ; de donner des réponses aux plaintes reçues et de faire le rapportage des activités liées à cet effet.

Le rapportage concernera les statistiques et les commentaires appropriés, ainsi que des propositions pour l'amélioration du mécanisme, et le cas échéant, l'amélioration des activités du Projet à la satisfaction des parties affectées par le Projet. La procédure de gestion des plaintes est synthétisée dans la figure ci-dessous.

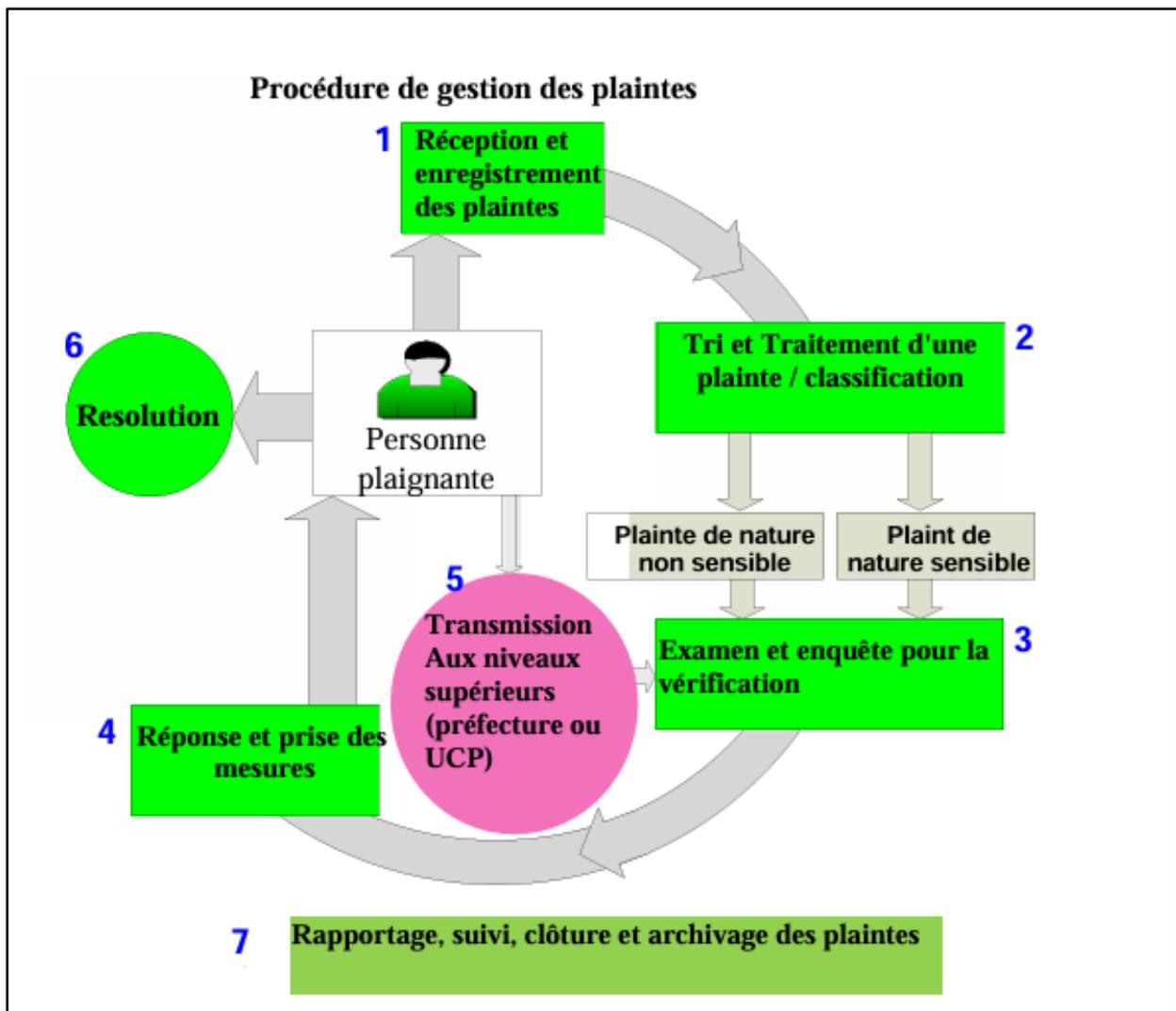


Figure 3 : Synthèse de procédure de gestion des plaintes

Elle se déroule en sept (07) étapes et vise à améliorer la redevabilité des communautés bénéficiaires dans le projet. De plus, les plaintes déposées et les suites qui leur auront été réservées, seront présentées dans le rapport trimestriel de suivi environnemental et social du Projet.

7. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le plan d'action du MGP est structuré en 5 groupes d'activités à savoir : installation des Comités de Gestion des Plaintes, renforcement de capacités des CGP, divulgation/diffusion du MGP, fonctionnement des CGP et suivi-évaluation du MGP. Les détails des activités, les objectifs poursuivis ainsi le budget de mise en œuvre du MGP du projet est présenté dans le tableau ci-dessous.

Tableau VI: Budget de mise en œuvre de MGP/PAAEG

N°	Activités	Objectifs	Unite	Quantité	Prix unitaire (Euros)	Montant (GNF)
1	Installation des différents Comités de Gestion des Plaintes	Mettre en place les comités de gestion des plaintes (PF, CLGP, CCGP et CPGP) à Kankan, Kérouané, Beyla et Lola	2- Missions	15 jours/mission	10000	Taux du jour
2	Renforcement de capacités des (PF, CLGP, CCGP et CPGP)	Location de salles de formation, restauration (pause-café, pause déjeuner) et matériels didactiques Atelier de formation des membres des Comités à Kankan, Kérouané, Beyla et Lola : <i>Organiser des ateliers pour former les 328 membres des différents Comités et points focaux.</i> <i>Comité local : 44 CLGP x 5 membres = 220 membres</i> <i>Comité Communal: 4 CCGP x 7 membres= 28 membres</i> <i>Comité Préfectoral : 04 CCGP x 9 membres= 36 membres</i> <i>Points focaux : 01 par villages soit combien au total 44 PF</i> Frais de déplacement et primes de participation des participants de la formation (durée : 2 jours/site)	2- Missions	15 jours/mission	30 000	Taux du jour
3	Divulgateion/diffusion du MGP	Mission d'information et de sensibilisation des parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre du MGP à Kankan, Kérouané, Beyla et Lola ;	02 Mission	15 jours/mission	5000	
		Informers et communiquer sur les Radios dans les Communes de Kankan, Kérouané, Beyla et Lola à propos du MGP	02 missions	15 jours/mission	5500	
4	Fonctionnementdes CGP	Mettre en place un numéro vert au sein de l'UGP pour recevoir les plaintes et achat de carte de recherche pour téléphone	-	15 jours/mission	500	
		Achat de dispositif des boites à plaintes/ suggestion	-	01	2000	
		Rémunérer les membres de comités sur la base des rapports d'activités en instaurant 4/6 sessions de travail par an soit 1 par trimestre/ bimestre selon les enjeux E&S.	02	15 jours/mission	16000	
5	Suivi-évaluation du MGP	Mission de Consultations des communautés (Groups de femmes); Évaluer les risques de VBG dans les zones d'intervention du PAAEG Mission d'évaluation du fonctionnement des organes du MGP Enquêter et collecter les preuves pour les rapports d'activités, Organiser des sessions de trimestre/bimestre/annuelle	02	15 jours/mission	20000	
TOTAL GÉNÉRAL					89 000	

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des griefs et des plaintes est estimé à quatre-vingt-neuf mille US Dollars (89 000)

8. CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le chronogramme des activités du MGP est présenté dans le tableau ci-dessous.

Tableau VII: Chronogramme de mise en œuvre MGP/PAAEG

N°	Activités	2024			2025												2026
		T1			T2			T3			T4			T5			
		O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Installation des différents Comités de Gestion des Plaintes																
2	Renforcement de capacités des (PF, CLGP, CCGP et CPGP)																
3	Divulgateion/diffusion du MGP																
4	Fonctionnement des CGP																
5	Suivi-évaluation du MGP																

9. MODELE DU PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le tableau ci-dessous présente le mode de plan d'action de mise en œuvre de MGP.

Tableau VIII: Plan d'actions de mise en œuvre du MGP/PAAEG

ACTIVITES	OBJECTIFS	ACTIVITES RETENUES	RESPONSABLE	BUDGET(Euross)	ECHEANCE
Installation des différents Comités de Gestion des Plaintes	Mettre en place les comités de gestion des plaintes (PF, CLGP, CCGP et CPGP) à Kankan, Kérouané, Beyla et Lola	Identification et sélection des différents membres	UGP	10000	30 jours
<i>Renforcement de capacités des (PF, CLGP, CCGP et CPGP)</i>	Location de salles de formation, restauration (pause-café, pause déjeuner) et matériels didactiques Atelier de formation des membres des membres Comités à Kankan, Kérouané, Beyla et Lola : <i>Organiser des ateliers pour former les 328 membres des différents Comités et points focaux.</i> <i>Comité local : 44 CLGP x 5 membres = 220 membres</i> <i>Comité Communal: 4 CCGP x 7 membres= 28 membres</i> <i>Comité Préfectoral : 04 CCGP x 9 membres= 36 membres</i> <i>Points focaux : 01 par villages soit combien au total 44 PF</i> Frais de déplacement et primes de participation des participants de la formation (durée : 2 jours/site)	Renforcement des capacités des membres des comités et points focaux	UGP	30000	30 jours

ACTIVITES	OBJECTIFS	ACTIVITES RETENUES	RESPONSABLE	BUDGET(Euross)	ECHEANCE
Divulgation/diffusion du MGP	Mettre en place un numéro vert au sein de l'UGP pour recevoir les plaintes et achat de carte de recherche pour téléphone Rémunérer les membres de comités sur la base des rapports d'activités en restaurant 4/6 sessions de travail par an soit 1 par trimestre/ bimestre selon les enjeux E&S.	Ateliers, Missions sur les sites	UGP	185000	30 jours
Suivi-évaluation du MGP	Mission de Consultations des communautés (Groups de femmes); Évaluer les risques de VBG dans les zones d'intervention du PAAEG Mission d'évaluation du fonctionnement des organes du MGP Enquêter et collecter les preuves pour les rapports d'activités, Organiser des sessions de trimestre/bimestre/annuelle	Suivi de mise en œuvre du MGP	UGP	20000	Ponctuelle

10. **Annexes**

Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

Les indicateurs de bonnes pratiques pour la mise en œuvre du MGP sont consignés dans le tableau ci-dessous.

Tableau IX: Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

N°	Elément potentiel	Critère d'efficacité				
		Participation	Mise en conformité et prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
1	Imposer le moins de restrictions possible sur les types de problèmes susceptibles d'être soumis au MGP	❖	❖			
2	Permettre au plaignant d'exercer d'autres recours en l'absence d'une solution à l'amiable	❖		❖		❖
3	Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes	❖		❖		❖
4	Prendre les mesures nécessaires pour protéger les parties prenantes au processus de traitement des plaintes contre des représailles	❖		❖		❖
5	Permettre le dépôt de plaintes anonymes	❖	❖			
6	Prendre des mesures pour éviter les conflits de compétences au cours du processus de traitement des plaintes	❖		❖	❖	
7	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux risques et impacts sur les communautés concernées	❖	❖	❖		
8	Impliquer les parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du mécanisme	❖				
9	Prendre des mesures actives pour rendre le mécanisme de gestion des plaintes aussi accessible que possible aux communautés concernées. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> • faire largement connaître le mécanisme via notamment des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, des dépliants, des sites Internet • fournir des points d'accès multiples • utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles 	❖	❖		❖	

N°	Elément potentiel	Critère d'efficacité				
		Participation	Mise en conformité et prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
	<ul style="list-style-type: none"> garantir que les points d'accès soient pratiques en matière d'emplacement et d'heures de disponibilité garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales. 					
10	Communiquer la façon dont fonctionne le processus ainsi que les délais pour traiter une plainte et les types de résolution possibles	❖	❖		❖	❖
11	Accuser réception des plaintes et procéder à des mises à jour régulières sur leur statut, par exemple par téléphone ou par courriel			❖	❖	
12	Mettre en place des systèmes de suivi pour enregistrer les plaintes et assurer le suivi des mesures		❖		❖	
13	Prendre des mesures pour instaurer la confiance dans le processus d'enquête. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> rencontrer les plaignants permettre aux plaignants d'être accompagnés avoir recours à des tiers en qualité d'experts techniques ou de facilitateurs 	❖		❖		
14	Dispenser une formation appropriée aux membres des Comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du processus de gestion des plaintes	❖	❖	❖	❖	
15	S'efforcer d'obtenir un retour d'information sur le fonctionnement du mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> enquêtes auprès de travailleurs ; enquêtes de satisfaction auprès des plaignants précédents ; réunions de sensibilisation des travailleurs 			❖		
16	Informers les travailleurs concernés des résultats obtenus avec le mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> proposer un retour d'information sur des cas et des résultats typiques 				❖	

N°	Elément potentiel	Critère d'efficacité				
		Participation	Mise en conformité et prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
	<ul style="list-style-type: none"> fournir des données illustratives sur le nombre et le type de plaintes reçues. 					
17	Analyser les données concernant les plaintes et les enseignements tirés pour apporter des améliorations sur les pratiques de traitement des plaintes, et prévenir ainsi le renouvellement de ces plaintes.					❖
18	Disposer d'un processus de vérification pour garantir le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	❖	❖			❖

Annexe 2 : Indicateurs Gestion de Plaintes VBG

Les indicateurs de gestion des plaintes VGB sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Tableau X: Indicateurs Gestion de Plaintes VBG

N°	Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de cas liés au Projet	Age SVBG			Sexe SVBG		Nombre de cas référés au MGP	Nombre de bénéficiaires de services
				>18	<18	30-45	M	F		
1	Kankan									
2	Kérouané									
3	Beyla									
4	Lola									

Tableau XI: Gestion de plaintes, vérification et décision

N°	Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de plainte reçu VBG	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'incident VBG vérifiée	Nombre de mesure de responsabilité prise
1	Kankan					
2	Kérouané					
3	Beyla					
4	Lola					

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des Plaintes**Tableau XII:** Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Intitulé du Projet						
Entreprise						
Mission de contrôle						
Quartier		Avenue :		Numéro :		
N°	Lieu et date de la plainte	Noms et coordonnées du plaignant	Sexe	Libellé de la plainte/doléance	Signature du plaignant	Réponse apportée à la plainte + date et avis du plaignant

Note : Vous pouvez joindre à cette fiche toutes les pièces possibles fournies par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.) Un exemplaire de la fiche pourra être retiré auprès de l'agent MGP.

Fiches de traitement des plaintes

Pour une mise en œuvre efficace, qui puisse garantir une bonne traçabilité, le PAAEG doit avoir à établir des fiches d'enregistrement des plaintes et tenir un registre des plaintes. Cela devrait permettre d'assurer la traçabilité des dossiers (les réclamations et dépôt de plaintes, doivent être consignés dans une fiche à chaque étape de la procédure).

1. Les réponses du Projet seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

Tableau 2. Réponse adressée au plaignant

Date	
Proposition de l'entreprise pour un règlement à l'amiable	
Réponse du plaignant	

2. La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

Tableau 3. Décision finale à la plainte

Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Procès-Verbal, etc.)	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise	
Signature du responsable de l'entreprise	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de la Mission de contrôle	
Signature du Chef de Mission	
Signature du plaignant	
Signature du Président ou son représentant du CLGP	

Registre des plaintes

Information sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte							
No. de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date	Description de la plainte	Emplacement	Personne Contactée	Date de Traitement	Accusé de Réception	Plainte Résolue (oui/non) et date	Retour d'information au réclamant				

Le cahier de consignation des plaintes aura pour contenu :

- (i) Date de l'incident,
- (ii) Lieu de l'incident,
- (iii) Heure exacte de l'incident,
- (iv) Auteur de l'incident,
- (v) Noms du superviseur des travaux pendant la survenu de l'incident,
- (vi) Date de la plainte,
- (vii) Activité réalisée ayant causé le dégât,
- (viii) Bien affecté (actif bâti / Actif agricole / Autre actif),
- (ix) Noms et Signature du plaignant,
- (x) Nom et Signature du chef de village (détenteur du cahier),
- (xi) Nom et Signature du superviseur des travaux ou de l'environnementaliste de l'entreprise des travaux,
- (xii) Noms et signature d'un membre de la mission de contrôle / Visas de la Mission de Contrôle.

Annexe 5 : Composition des comités de gestion de MGP

Niveau 1 (District) : Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)	
1	un (e) Président (e)
2	une femme chargée des questions de VBG/AEHS
3	un (e) rapporteur (trice)
4	deux autres membres
Niveau 2 (Communal) : Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)	
5	deux (02) représentants parmi les agents de l'administration sous préfectorale (éducation, santé, agriculture, eaux et forêts, élevage etc.) ;
6	un (01) représentant de la Société Civile
7	un jeune (01), (une femme de préférence)
8	un (01) représentant du Conseil Communal
Niveau 3 (Préfectoral) : Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes (CPGP)	
9	Secrétaire Général chargé des collectivités décentralisées ou son représentant
10	Directeur Préfectoral de l'EDG ou son représentant
11	Directeur des Micro Réalisation ou son représentant
12	Chargé des Organisation des Collectivité (COC) ou son représentant
13	Directeur Préfectoral de l'Environnement et du Développement Durable ou son représentant
14	Directeur Préfectoral de l'Habitat
15	Directeur Préfectoral de la promotion féminine de l'enfance et des personnes vulnérable ;
16	Directeur préfectoral de l'agriculture et l'Elevage
17	Maire de la commune ou son représentant