

REPUBLIQUE DU SENEGAL



Un Peuple - Un But - Une Foi

MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT
ET DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE

MINISTERE DE L'ENERGIE DU PETROLE
ET DES MINES

DIRECTION DE LA
REGLEMENTATION
ENVIRONNEMENTALE ET DU
CONTROLE (DIREC)



PROGRAMME ECLAIRAGE GENERAL EFFICACE
DIFFUSION DE LAMPES A ECONOMIE D'ENERGIE DE TYPE LED AU
SENEGAL EN REMPLACEMENT DES LAMPES A INCANDESCENCE
CLASSIQUES



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU
PROGRAMME ECLAIRAGE EFFICACE PHASE 1

Rapport définitif

Octobre 2024



CABINET EDE
INGÉNIEURS CONSEILS
ENVIRONNEMENT – DÉCHETS – EAUX



Société d'Environnement
et de Génie Urbain

TABLES DES MATIERES

TABLES DES MATIERES	2
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	4
LISTE DES TABLEAUX	6
LISTE DES ANNEXES	6
DÉFINITION DES CONCEPTS USUELS	7
RESUME NON TECHNIQUE	10
RESUME NON TECHNIQUE	19
<u>1.</u> INTRODUCTION	28
1.1. Description du programme et de ses activités	28
1.2. Zone d'intervention du programme	29
1.3. Contexte et justification de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	30
1.4. Objectifs et résultats attendus de l'étude	31
1.4.1. Objectifs	31
1.4.2. Résultats attendus.....	32
1.4.3. Déroulement de l'étude.....	32
1.5. Structuration du MGP	34
2. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	36
2.1. Objectif du MGP	36
2.2. Principes généraux du MGP	36
3. COMPOSANTE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	40
3.1. Parties prenantes directes	40
3.2. Parties prenantes indirectes ou intéressées par le programme.....	41
3.3. Consultation des parties prenantes	41
3.4. Partage et accès à l'information	42
4. TYPOLOGIE DES PLAINTES ET CONFLITS À TRAITER	43
5. IDENTIFICATION DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL/PLAINTES POTENTIELLES, PRÉVISIBLES	45
5.1. Principes applicables	45
5.2. Structures de règlement des plaintes	47
6. IDENTIFICATION DES BESOINS EN RENFORCEMENT DE CAPACITÉS	48
6.1. Identification des capacités actuelles de résolution des plaintes.....	48
6.2. Analyse des capacités actuelles de réponse et de résolution des plaintes	48
7. RISQUES LIES A LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	50
8. CADRE ORGANISATIONNEL DU TRAITEMENT DES PLAINTES	51
8.1. Niveaux de traitement des plaintes	51
8.2. Composition et rôles des organes du MGP.....	51
9. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES	53
9.1. Plaintes non sensibles	53
9.1.1. Canaux de transmission des plaintes	53
9.1.2. Processus de gestion des plaintes non sensibles	54
9.2. Situation des VBG au Sénégal	62
9.2.1. Violence physique	62
9.3. Gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE.....	1
9.3.1. Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS.....	1
9.3.2. Tri et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS	1
10. MISE EN ŒUVRE DU MGP	6
10.1. Etapes et responsabilités dans la mise en œuvre du MGP	6
10.1.1. Pilotage du MGP :.....	6
10.1.2. Prise en compte du MGP dans les documents de programme.....	6

10.1.3.	Atelier de partage du MGP	6
10.1.4.	Sensibilisation des parties prenantes.....	6
10.1.5.	Collecte et archivage des plaintes.....	6
10.1.6.	Traitement des plaintes	6
10.1.7.	Suivi et évaluation	6
10.2.	Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)	7
10.3.	Renforcement des capacités des acteurs	9
10.4.	Suivi- évaluation du MGP	9
10.5.	Contraintes pour la mise en œuvre du MGP	12
10.6.	Budget pour l'opérationnalisation du MGP	13
11.	CONCLUSION	15
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	16
	ANNEXES	17

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AEME	Agence pour l'Economie et la Maitrise de l'Energie
AEMO	Action Éducative en Milieu Ouvert
AFEMS	Association des Femmes du Sénégal
AJS	Association des Juristes Sénégalaises
ASBEF	Association Sénégalaise pour le Bien Être Familiale
BAD	Banque Africaine de Développement
BRT	Bus Rapid Transit
CDGP	Comité Départemental de Gestion des Plaines
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CLGP	Comité Local de Gestion des Plaintes
CLVF	Comité de Lutte Contre les Violences Faites aux Femmes
CNGP	Comité National de Gestion des Plaintes
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
CRLCVBG	Comités régionaux de lutte contre les VBG
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
EIES	Etudes d'Impacts Environnemental et Social
EPC	Equipement de Protection Communautaire
EPI	Equipement de Protection Individuel
HS	Harcèlement Sexuel
ICP	Informed Consultation and Participation
IST	Infection Sexuellement Transmise
LIRE	Learning Improvement for Results in Education
MCA	Millenium Challenge Account
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MSI	Marries Stop International
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PASE	Projet d'Appui au Secteur de l'Electricité
PRN	Point de Regroupement Normé
PROCASEF	Projet Cadastre et Sécurisation Foncière

PSVR	Parc Solaire à Vocation Régionale
RADDHO	Rencontre Africaine pour la Défense des Droits de l'Homme
SENELEC	Société Nationale d'Electricité
SONAGED	Société Nationale de Gestion des Déchets
TDR	Terme de Référence
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VIH	Virus Immunodéficiencie Humaine
WURI	Projet d'Identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP, mesures d'applications et indicateurs	37
Tableau 2 : Catégorie des parties prenantes directes.....	40
Tableau 3 : Catégories de plainte	43
Tableau 4 : Types de plaintes et sources.....	43
Tableau 5 : Forces et faiblesses des structures de gestion des plaintes.....	48
Tableau 6 : Identification des risques et des mesures d'atténuation	50
Tableau 7 : Composition des comités de gestion des plaintes	51
Tableau 8 : Etapes et responsabilités de mise en œuvre du MGP.....	7
Tableau 9 : Plan de renforcement des capacités institutionnelles	9
Tableau 10 : Indication des délais approximatifs des étapes de traitement	11
Tableau 11 : Evaluation des contraintes du MGP.....	12
Tableau 12 : Budget de mise en œuvre du MGP	13

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Schéma récapitulatif du processus de Gestion des Plaintes.....	58
Figure 2 : Pourcentage de femmes de 15-49 ans qui ont subi des violences physiques selon le milieu de résidence.....	62
Figure 3 : Pourcentage de femmes de 15-49 ans qui ont subi des violences physiques selon la région	62

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes.....	18
Annexe 2 : Fiche de plainte.....	20
Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAHS	22
Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VGB/EAS/HS.....	23
Annexe 5 : Formulaire de consentement.....	24
Annexe 9 : Liste des personnes rencontrées.....	1
Annexe 10 : Album Photo des rencontres.....	9
Annexe 11 : TDRs de l'étude.....	10

DEFINITION DES CONCEPTS USUELS

Abus sexuel : Intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.

Agression physique : L'agression physique correspond à une atteinte corporelle qui a pour but de blesser ou d'humilier la victime. Ce type d'agression est doublement physique, à la fois par l'acte perpétré et par les dégâts causés sur la victime

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

Les conflits se traduisent par de Violentes oppositions de sentiments, d'opinions ou d'intérêts : Le conflit de deux générations, le conflit d'intérêt etc...

Consentement : Fait référence à l'approbation ou à l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables de d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit de refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces (IASC 2015 : 324). En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge.

Enfant : Un enfant est un jeune être humain en cours de développement et dépendant de ses parents ou d'autres adultes. La convention relative aux droits de l'enfant définit l'enfance comme la période de la vie humaine allant de la naissance à 18 ans

Exploitation et Abus Sexuels : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégales ».

Faveurs sexuelles : Une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.

Harcèlement sexuel : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels).

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : c'est un processus communautaire non judiciaire de

règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires des actions du programme déposent une plainte/doléance ou réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. C'est également un ensemble de procédures simples qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des plaintes dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du programme.

Mesures de responsabilité et confidentialité : La confidentialité est définie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) comme « le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé », et est une des pierres angulaires de la sécurité de l'information.

Parties prenantes : le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le programme (les parties touchées par le programme) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le programme (les autres parties concernées). L'expression « parties touchées par le programme » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le programme 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.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le programme, 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

Plaintes : Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au programme, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le programme notamment les travailleurs et fournisseurs de services recrutés par les entreprises exécutantes.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du programme tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, les conditions de travail de la main d'œuvre, 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 Programme peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains.

Plaignant : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du programme ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le programme ou son impact ou ses résultats de développement.

Les plaintes sensibles : Ce sont des plaintes qui portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG : le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc.

Les plaintes non sensibles : Ce sont des plaintes concernent le processus de mise en œuvre des activités du programme (aspects environnementaux, la sécurité etc.). Elles peuvent concerner les choix des sites, la qualité des travaux/prestations, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation etc...

Protection de l'enfant : La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation dans le respect de ses droits. La protection de l'enfance est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. La protection de l'enfance prend en compte les besoins physiques, intellectuels et sociaux.

Source de conflits : Les sources de conflit proviennent généralement des objectifs, de Méthode, des Faits et des Valeurs

Violence psychologique/affective : La violence psychologique ou affective est une forme de maltraitance qui peut être tout aussi dévastatrice que la violence physique. Elle inclut des comportements tels que les insultes, les menaces, la manipulation, l'isolement et le contrôle excessif. Ces actions peuvent gravement affecter la santé mentale et émotionnelle de la victime.

Violence sexuelle : toute forme de contact sexuel non consenti même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.

Violence basée sur le genre : C'est un terme générique pour tout acte nuisible/préjudiciable perpétré contre le gré de quelqu'un, et qui est basé sur des différences socialement prescrites entre hommes et femmes. Les actes de VBG enfreignent/violent un certain nombre de droits humains universels protégés par les conventions et les instruments normatifs internationaux. Beaucoup — mais pas toutes — les formes de VBG sont des actes illégaux et criminels au regard des politiques et des législations nationales.

Violence contre les enfants : Elle désigne les violences et la négligence envers toute personne de moins de 18 ans. Elle s'entend de toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou affectifs, de sévices sexuels, de négligence ou de traitement négligent, ou d'exploitation commerciale ou autre, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant.

Corruption : consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.

Fraude : est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Réclamation : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit

Doléance/grief : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.

RESUME NON TECHNIQUE

Le Programme Éclairage Efficace au Sénégal, mis en œuvre par l'Agence pour l'Économie et la Maîtrise de l'Énergie (AEME), vise à remplacer les lampes à incandescence par des lampes LED dans les ménages. Ce programme se déroule dans trois régions pilotes : Dakar, Thiès, et Diourbel, et répond à plusieurs objectifs stratégiques. Le programme cible la réduction de la consommation d'énergie en période de pointe, une période qui coïncide avec les heures de demande maximale (entre 19h et 23h). En adoptant des lampes LED, les ménages pourront réduire leur facture d'électricité, tandis que l'État bénéficiera d'une diminution des subventions énergétiques. Ce programme s'inscrit également dans les politiques environnementales du Sénégal en réduisant l'empreinte carbone et en soutenant l'efficacité énergétique nationale. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été établi pour offrir aux communautés affectées par ce programme une plateforme de signalement et de résolution des plaintes liées aux activités d'installation des lampes LED, mais aussi pour gérer les plaintes sensibles telles que les violences basées sur le genre (VBG) et les harcèlements sexuels (HS).

Objectif principal et résultats attendus

Le Programme Éclairage Efficace au Sénégal, mis en œuvre par l'Agence pour l'Économie et la Maîtrise de l'Énergie (AEME), vise à remplacer les lampes à incandescence par des lampes LED dans les ménages. Ce programme se déroule dans trois régions pilotes : Dakar, Thiès, et Diourbel, et répond à plusieurs objectifs stratégiques. Le programme cible la réduction de la consommation d'énergie en période de pointe, une période qui coïncide avec les heures de demande maximale (entre 19h et 23h). En adoptant des lampes LED, les ménages pourront réduire leur facture d'électricité, tandis que l'État bénéficiera d'une diminution des subventions énergétiques. Ce programme s'inscrit également dans les politiques environnementales du Sénégal en réduisant l'empreinte carbone et en soutenant l'efficacité énergétique nationale. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été établi pour offrir aux communautés affectées par ce programme une plateforme de signalement et de résolution des plaintes liées aux activités d'installation des lampes LED, mais aussi pour gérer les plaintes sensibles telles que les violences basées sur le genre (VBG) et les harcèlements sexuels (HS). Le programme prévoit donc des méthodes de suivi et de contrôle pour évaluer et atténuer les impacts négatifs éventuels des interventions.

Approche Méthodologique et normes de référence

Le MGP repose sur des **principes de transparence, d'impartialité et de confidentialité**. Il s'appuie sur des normes nationales et internationales, notamment celles de la **Banque Africaine de Développement (BAD)**. Il garantit ainsi l'accessibilité aux populations vulnérables et est adaptable aux spécificités locales.

Une revue documentaire a été effectuée pour comprendre les mécanismes existants au Sénégal, dans d'autres programmes similaires. Des méthodes qualitatives ont été employées pour collecter des données via des entretiens et des focus groups avec les parties prenantes. Les modèles traditionnels de résolution des conflits ont également été analysés pour adapter le MGP aux réalités locales.

La collecte de données qualitatives a impliqué des entretiens et des groupes de discussion avec les parties prenantes pour comprendre les besoins spécifiques des communautés concernées.

Les principes de Consultation Informée et Participation (ICP) ont été appliqués pour garantir une participation inclusive, assurant que chaque étape, de la planification à l'exécution, tienne compte des perspectives et attentes de toutes les parties prenantes.

Analyse des données et identification des capacités locales

L'analyse des données recueillies a mis en lumière les particularités socio-économiques des zones d'intervention du programme. Ces régions présentent des caractéristiques telles qu'une population dense et variée, un accès limité aux ressources en énergie, ainsi que des infrastructures inégalement développées. Cette étude a permis de déterminer les risques potentiels liés à la mise en œuvre du programme et d'identifier les capacités locales existantes pour la gestion des plaintes, notamment les structures communautaires et les réseaux sociaux déjà impliqués dans les démarches de médiation et de résolution des conflits. L'accent a été mis sur la vulnérabilité de certaines populations, telles que les femmes, les jeunes, et les personnes âgées, afin de mieux comprendre leurs préoccupations et de garantir qu'elles puissent accéder sans obstacle aux mécanismes de gestion des plaintes. Cette étape a été cruciale pour adapter le MGP aux besoins locaux et pour prévoir des mesures de renforcement des capacités lorsque nécessaire, en vue d'assurer une réponse efficace et rapide aux doléances.

Partage et accès à l'information

L'information sur le MGP sera largement diffusée aux populations locales pour assurer que toutes les parties prenantes, y compris les plus marginalisées, puissent accéder facilement aux procédures du mécanisme. Les stratégies de diffusion incluront des campagnes de sensibilisation, des rencontres communautaires avec les chefs de village, les délégués de quartier, et l'utilisation de plateformes numériques pour informer les communautés sur leurs droits de recours. Des efforts spécifiques seront mis en œuvre pour surmonter les barrières linguistiques et culturelles, avec des supports disponibles en langues locales et des explications simplifiées des procédures. Les communautés seront informées sur les types de plaintes admissibles, les procédures de traitement, ainsi que sur leurs droits en matière de recours. Ces efforts viseront à instaurer une transparence totale du MGP, en garantissant que les parties prenantes sont bien informées de leurs droits et de la manière d'engager une démarche de plainte en toute sécurité.

Typologie de plaintes et procédures de traitement

Les plaintes peuvent être des **réclamations**, des **doléances** ou des **dénonciations**. Les réclamations concernent des demandes de paiement ou de compensation, les doléances sont liées à des injustices perçues, et les dénonciations concernent des violations de droits ou des comportements inappropriés.

Elles sont donc classées en deux (2) catégories : **sensibles** (violences basées sur le genre, harcèlement sexuel) et **non sensibles** (exemple : désagréments dus au programme, non-paiement des salaires). Chaque type de plainte suit une procédure spécifique, avec des délais de traitement clairement définis et des mécanismes de recours accessibles aux plaignants.

Les plaintes sensibles (VBG, harcèlement) nécessitent des **procédures strictement confidentielles**. Elles sont traitées par des spécialistes formés, avec un respect total du consentement des survivants et des références vers des structures de soutien médical et psychosocial.

Les plaintes non sensibles, comme les plaintes liées aux nuisances (poussière, bruit), sont traitées au niveau local. Les comités locaux sont responsables d'enregistrer ces plaintes et de proposer des solutions rapides et adaptées, en collaboration avec les autorités locales.

Le règlement des plaintes passe par des **comités locaux et régionaux** qui privilégient une résolution à l'amiable. En cas de désaccord persistant, les parties peuvent recourir à la justice. Les solutions proposées visent à préserver la confiance entre les communautés et les parties prenantes du programme.

Une fois qu'une plainte est résolue, elle est **clôturée** et enregistrée dans une base de données. Le processus de clôture inclut un retour d'information au plaignant sur la satisfaction du traitement. Les plaintes non résolues peuvent être archivées en cas de recours en justice.

Un système de **suivi-évaluation** assure la traçabilité des plaintes et leur traitement efficace. Des indicateurs sont définis pour mesurer l'efficacité du MGP, avec des rapports réguliers sur les plaintes traitées et les mesures correctives mises en œuvre.

Cadre organisationnel de traitement des plaintes

✓ **Structures de traitement**

Le cadre organisationnel comprend des **comités de gestion des plaintes** à plusieurs niveaux : local, départemental, régional et national. Chaque niveau est responsable du traitement des plaintes selon la gravité et le type d'incident signalé.

✓ **Comités locaux, départementaux et régionaux**

Les **comités locaux** sont composés de représentants communautaires, de chefs de village et de délégués de quartier. Les comités régionaux et départementaux incluent des représentants des administrations locales, des ONG, et des autorités religieuses, assurant ainsi une couverture complète des plaintes.

✓ **Processus de gestion et d'enregistrement des plaintes**

Les plaintes sont **enregistrées** dès leur réception, avec un suivi rigoureux à chaque étape du processus. Plusieurs outils de gestion sont proposés : **fiches de plainte**, **lettres de notification**, et accusés de réception. Ces outils garantissent la traçabilité et la transparence dans le processus de gestion des plaintes, tout en respectant la confidentialité des informations sensibles. Ce système garantit également un traitement équitable des plaintes, avec une documentation claire et un retour d'information aux plaignants.

Synthèse des consultations des parties prenantes

La consultation des parties prenantes a été réalisée dans les régions de Dakar, Thiès, et Diourbel, impliquant les bénéficiaires directs du programme, les autorités locales, et les institutions concernées par le Programme Éclairage Efficace. L'objectif principal de ces consultations était de recueillir les préoccupations des parties prenantes concernant l'impact du programme, en particulier la distribution des lampes LED et la construction du siège de l'AEME à Diamniadio.

Plusieurs sessions de consultation ont été organisées, impliquant 650 participants au total. Les participants étaient répartis entre :

- Populations locales (450 participants) : principalement des chefs de ménage, des délégués de quartiers et des membres des groupes communautaires.
- Autorités locales et administratives (100 participants) : maires, préfets, sous-préfets, et responsables municipaux.
- Acteurs techniques (50 participants) : représentants de la SENELEC, de la SONAGED, des agences publiques concernées et des entreprises partenaires (CEGELEC, VINCI ENERGIES, COSSUEL etc.).
- Groupes vulnérables (50 participants) : notamment les femmes, les jeunes, et les personnes âgées, consultés séparément pour mieux intégrer leurs attentes spécifiques.

Ces consultations ont permis de mettre en avant des préoccupations majeures, telles que l'accès à l'information, la distribution équitable des lampes, et les risques liés aux violences basées sur le genre (VBG). Une attention particulière a été portée à la gestion des plaintes sensibles comme les cas de harcèlement et d'abus, nécessitant des mesures spécifiques de protection et de confidentialité.

Le processus de consultation a également intégré les normes de Consultation Informée et Participation (ICP), assurant que chaque étape du programme, de la planification à l'exécution, intègre les préoccupations des parties prenantes. Le tableau suivant résume le nombre de participants par région et par groupe.

Région	Populations locales	Autorités locales	Acteurs techniques	Groupes vulnérables	Total participants
Dakar	200	40	20	20	280
Thiès	150	30	15	15	210
Diourbel	100	30	15	15	160
TOTAL	450	100	50	50	650

Besoins en renforcement de capacités

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme Éclairage Efficace au Sénégal nécessite un renforcement des capacités pour assurer une gestion efficace, transparente et inclusive des plaintes. Ce besoin s'étend à plusieurs catégories d'acteurs, incluant les comités de gestion des plaintes, les autorités locales, et les prestataires de services. Le renforcement des capacités vise à combler les lacunes observées en matière de gestion des plaintes sensibles (violences basées sur le genre, harcèlement sexuel), de documentation des plaintes, et de processus de suivi et évaluation.

Les formations prévues concernent environ 500 personnes réparties dans les régions de Dakar, Thiès, et Diourbel. Elles se concentreront sur les membres des comités locaux, départementaux et régionaux de gestion des plaintes, avec un accent particulier sur les acteurs communautaires tels que les chefs de village et les délégués de quartier.

Les objectifs du renforcement de capacité incluent :

1. **Améliorer la compréhension des procédures** du MGP.
2. **Former à la gestion des plaintes sensibles**, notamment en ce qui concerne les violences basées sur le genre (VBG).
3. **Renforcer la documentation des plaintes** pour assurer un suivi rigoureux et une traçabilité transparente.
4. **Développer des compétences en médiation et résolution des conflits.**
5. **Fournir des outils et techniques pour le suivi et l'évaluation** des plaintes, garantissant ainsi que toutes les plaintes soient traitées équitablement et rapidement.

Le programme de formation se déroulera sur **12 mois** et comprendra **des sessions trimestrielles** de formation et de renforcement des compétences, avec un suivi régulier et des évaluations pour mesurer l'efficacité des formations. Le tableau suivant montre la répartition des besoins de formation par région et par type d'acteur :

Type d'acteurs	Dakar	Thiès	Diourbel	Total personnes à former
Membres des comités locaux	50	40	30	120
Responsables administratifs	30	25	20	75
Acteurs communautaires	100	80	60	240
Points focaux (VGB et plaintes sensibles)	200	160	120	480

Ces formations incluent également la création de **manuels de procédures** et la diffusion de **guides pratiques** pour assurer une utilisation uniforme des outils du MGP à travers toutes les régions. Le programme prévoit également des **renforcements ponctuels** en cas de changements ou de besoins spécifiques identifiés au cours du programme.

Budget de mise en œuvre du MGP

La mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) nécessite un budget structuré pour couvrir toutes les phases de la collecte, du traitement et de la résolution des plaintes. Ce budget prend en compte les besoins logistiques, humains et matériels pour assurer le bon fonctionnement du système, ainsi que les actions de sensibilisation, de suivi et de formation.

Le budget global pour la mise en œuvre du MGP est estimé à Trois cent deux millions de francs CFA 302 000 000 **FCFA**). Ce montant couvre plusieurs postes de dépenses liés à la gestion des plaintes, aux enquêtes sur le terrain, aux ressources humaines, aux outils technologiques, ainsi qu'à la formation des parties prenantes. Ce budget, bien détaillé, permet de garantir une gestion fluide et efficace des plaintes tout au long du programme, avec des ressources suffisantes pour répondre aux besoins des parties prenantes à tous les niveaux. Le tableau ci-après détaille les postes budgétaires du MGP :

N°	ACTIVITES	Quantité	Coût unitaire	COÛT TOTAL (FCFA)
1	Finalisation MGP			15 000 000
	Production d'affiches, de dépliants et de posters	10 000	500	5 000 000
	Constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone d'intervention du programme	11	500 000	5 500 000
	Recrutement prestataire de service pour la gestion des VGB/EAS/HS	1	4 500 000	4 500 000
2	Mise en œuvre du MGP			20 500 000
	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes (une par région)	3	3 000 000	9 000 000

N°	ACTIVITES	Quantité	Coût unitaire	COUT TOTAL (FCFA)
	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse (un par région)	3	1 000 000	3 000 000
	Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	3	1 000 000	3 000 000
	Coûts des réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	11	500 000	5 500 000
3	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes			16 500 000
	Diffusion des MGP Niveau national, régional et local	FF	1 000 000	1000 000
	Dotation des comités de gestion des plaintes d'équipements et de fournitures	11	500000	5500000
	Réception et traitement des plaintes	N/A		
	Traitement de recours	N/A		
	Enquêtes et vérifications supplémentaires	N/A		
	Frais et charges administratifs	FF	10 000 000	10 000 000
4	Actions de communication			25 000 000
	Communications téléphoniques	FF	5 000 000	5 000 000
	TV, Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	FF	10 000 000	10 000 000
	Traduction du MGP en langue (wolof)	FF	5 000 000	5 000 000
	Confection de boîtes à suggestion	FF	5 000 000	5 000 000
	Abonnement au numéro vert	FF	5 000 000	5 000 000
5	Suivi -évaluation			35 000 000
	Mission d'auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	FF	10 000 000	10 000 000
	Coûts pour les plaintes EAS/HS y compris le coût de spécialiste en EAS/HS	FF	20 000 000	20 000 000
	Evaluation externe du MGP	FF	5 000 000	5 000 000
Total (FCFA)				117 000 000

Plan d'action du MGP

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Responsable	Budget
1	Information/sensibilisation et identification/Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Information des localités couvertes par le programme. Reprographie des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées Nombre comités locaux installés et PV d'installation ; Nombre comités départementaux installés et PV d'installation ; Nombre comités régionaux installés et PV d'installation Nombre de femmes dans les comités installés	UGP/AEME	30 000 000
2	Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes et des Cadres de l'AEME, les comités de gestion et les autres parties prenantes au programme sur le MGP	Outiller les membres des Comités sur le mécanisme de gestion des plaintes de l'UGP/AEME	Information des acteurs ; Reprographie des documents ; Organisation de sessions de Renforcement des capacités	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes.	Nombre de Sessions de renforcement des capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées. Types de documents mis à disposition des comités	UGP/AEME/Prestataires	20 000 000
3	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets etc)	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Conception et validation des outils ; Reprographie des outils ; Préparation des kits (ensemble des outils) ; Mise à disposition.	Les comités du MGP de l'UGP/AEME disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et type d'outils conçus et validés Nombre et type d'outils reprographiés Nombre de kits mis à la disposition des comités	UGP/AEME	20 000 000

4	Vulgarisation du MGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation ;	Les populations de la zone du programme sont informées de l'existence du MGP et	Nombre de séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées ; Nombre d'émissions radiophoniques réalisées	Tous les comités, UGP/AEME	50 000 000
		Procédures à suivre	Émissions radiophoniques communautaires ;	Participent au processus de sa mise en œuvre.			10 000 000
5	Communication /réception des plaintes	Permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités	Réception et enregistrement de la plainte	Un numéro de téléphone est disponible ; Les fiches sont disponibles	Nombre d'appels reçus ; Nombre de fiches remplies	Tous les comités UGP/AEME	10 000 000
6	Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques de plaintes	Visites sur les sites ; Consultation des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont établis,	Nombre de missions d'enquête organisées et rapport disponible		20 000 000
7	Traitement des plaintes	Résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus	Organisations de réunions traitement des plaintes et délibération ; Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi ; Rapportage ; Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues sont traitées, clôturées et archivées	Les outils sont renseignés et sont disponibles	Comités/ UGP/AEME	10 000 000
8	Suivi / évaluation MGP	S'assurer le MGP est fonctionnel	Collecte des données sur le terrain ; Rédaction de rapports ; Prise en compte des données dans le suivi-	Les différents comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes Pourcentage de plaintes résolues Pourcentage de plaintes traitées ; Rapports disponibles	UGP/AEME	15 000 000
	TOTAL						185 000 000

Suivi-évaluation du MGP

Un **système d'évaluation** permettra de suivre l'efficacité des mesures prises pour résoudre les plaintes. Les comités de gestion des plaintes utiliseront des outils comme des rapports d'enquête et des tableaux de suivi pour évaluer les progrès.

Toutes les plaintes résolues sont **archivées** dans une base de données centralisée. Ce processus assure la traçabilité des cas et permet de conserver un historique complet des décisions et des actions prises. Les plaintes non résolues peuvent être réévaluées ou portées en justice si nécessaire.

RESUME NON TECHNIQUE

The Efficient Lighting Program in Senegal, implemented by the Agency for Energy Saving and Management (AEME), aims to replace incandescent lamps with LED lamps in households. This programme is taking place in three pilot regions: Dakar, Thiès, and Diourbel, and meets several strategic objectives. The project targets the reduction of energy consumption during peak periods, a period that coincides with peak demand hours (between 7 p.m. and 11 p.m.). By adopting LED lamps, households will be able to reduce their electricity bills, while the state will benefit from a reduction in energy subsidies. This program is also in line with Senegal's environmental policies by reducing the carbon footprint and supporting national energy efficiency. The Complaint Management Mechanism (MGP) was established to provide communities affected by this program with a platform to report and resolve complaints related to LED lamp installation activities, but also to manage sensitive complaints such as gender-based violence (GBV) and sexual harassment (HS).

Main objective and expected results

The Efficient Lighting Program in Senegal, implemented by the Agency for Energy Saving and Management (AEME), aims to replace incandescent lamps with LED lamps in households. This programme is taking place in three pilot regions: Dakar, Thiès, and Diourbel, and meets several strategic objectives. The project targets the reduction of energy consumption during peak periods, a period that coincides with peak demand hours (between 7 p.m. and 11 p.m.). By adopting LED lamps, households will be able to reduce their electricity bills, while the state will benefit from a reduction in energy subsidies. This program is also in line with Senegal's environmental policies by reducing the carbon footprint and supporting national energy efficiency. The Complaint Management Mechanism (MGP) was established to provide communities affected by this program with a platform to report and resolve complaints related to LED lamp installation activities, but also to manage sensitive complaints such as gender-based violence (GBV) and sexual harassment (HS). The program therefore provides monitoring and control methods to assess and mitigate the possible negative impacts of interventions.

Methodological Approach and Reference Standards

The MGP is based on **the principles of transparency, impartiality and confidentiality**. It is based on national and international standards, in particular those of the **African Development Bank (AfDB)**. It thus guarantees accessibility to vulnerable populations and is adaptable to local specificities.

A literature review was conducted to understand the mechanisms that exist in Senegal and other similar programs. Qualitative methods were used to collect data through interviews and focus groups with stakeholders. Traditional conflict resolution models were also analysed to adapt the MGP to local realities.

Qualitative data collection involved interviews and focus groups with stakeholders to understand the specific needs of the communities involved.

The principles of Informed Consultation and Participation (ICP) have been applied to ensure inclusive participation, ensuring that every step, from planning to execution, takes into account the perspectives and expectations of all stakeholders.

Data analysis and identification of local capacities

The analysis of the data collected highlighted the socio-economic particularities of the program's intervention areas. These regions have characteristics such as a dense and varied population, limited access to energy resources, and unevenly developed infrastructure. This study identified potential risks

related to the implementation of the programme and identified existing local capacities for complaint management, including community structures and social networks already involved in mediation and conflict resolution processes. Emphasis was placed on the vulnerability of certain populations, such as women, youth, and the elderly, in order to better understand their concerns and ensure that they can access complaints mechanisms without barriers. This step was crucial to adapt the MGP to local needs and to provide for capacity-building measures where necessary, with a view to ensuring an effective and timely response to grievances

Information sharing and access

Information on the MGP will be widely disseminated to local populations to ensure that all stakeholders, including the most marginalized, can easily access the procedures of the mechanism. Dissemination strategies will include awareness campaigns, community meetings with village chiefs, neighbourhood delegates, and the use of digital platforms to inform communities about their rights of recourse. Specific efforts will be made to overcome language and cultural barriers, with materials available in local languages and simplified explanations of procedures. Communities will be informed about the types of complaints that are eligible, the procedures for handling them, as well as their rights to redress. These efforts will aim to establish full transparency of the MGP, ensuring that stakeholders are well informed about their rights and how to initiate a complaint process safely.

Types of complaints and handling procedures

Complaints can be claims, grievances or denunciations. Complaints concern requests for payment or compensation, grievances are related to perceived injustices, and denunciations concern violations of rights or inappropriate behavior.

They are therefore classified into two (2) categories: sensitive (gender-based violence, sexual harassment) and non-sensitive (e.g. inconvenience due to the programme, non-payment of salaries). Each type of complaint follows a specific procedure, with clearly defined processing times and redress mechanisms available to complainants.

Sensitive complaints (GBV, harassment) require strictly confidential procedures. They are treated by trained specialists, with full respect for the consent of survivors and referrals to medical and psychosocial support structures.

Non-sensitive complaints, such as complaints related to nuisances (dust, noise), are dealt with at the local level. Local committees are responsible for registering these complaints and proposing quick and appropriate solutions, in collaboration with local authorities.

Complaints are resolved through local and regional committees that favour an amicable resolution. In the event of persistent disagreement, the parties may resort to the courts. The proposed solutions aim to preserve trust between communities and project stakeholders.

Once a complaint is resolved, it is closed and recorded in a database. The closure process includes feedback to the complainant on the satisfaction of the treatment. Unresolved complaints can be archived in the event of legal action.

A monitoring and evaluation system ensures the traceability of complaints and their efficient processing. Indicators are defined to measure the effectiveness of the PMM, with regular reports on complaints handled and corrective actions implemented.

Organizational Complaint-Handling Framework

✓ **Treatment Structures**

The organizational framework includes complaint management committees at several levels: local, departmental, regional and national. Each level is responsible for handling complaints based on the severity and type of incident reported.

✓ **Local, departmental and regional committees**

Local committees are composed of community representatives, village chiefs and neighbourhood delegates. Regional and departmental committees include representatives of local administrations, NGOs, and religious authorities, thus ensuring comprehensive coverage of complaints.

✓ **Complaint Management and Registration Process**

Complaints are registered as soon as they are received, with rigorous follow-up at each stage of the process. Several management tools are offered: complaint forms, notification letters, and acknowledgements of receipt. These tools ensure traceability and transparency in the complaint handling process, while respecting the confidentiality of sensitive information. This system also ensures that complaints are handled fairly, with clear documentation and feedback to complainants.

Summary of stakeholder consultations

The stakeholder consultation was carried out in the regions of Dakar, Thiès, and Diourbel, involving the direct beneficiaries of the programme, local authorities, and institutions concerned by the Efficient Lighting Programme. The main objective of these consultations was to gather stakeholders' concerns regarding the impact of the project, in particular the distribution of LED lamps and the construction of the AEME headquarters in Diamniadio.

Several consultation sessions were held, involving a total of 650 participants. Participants were divided into:

- Local populations (450 participants): mainly heads of households, neighbourhood delegates and members of community groups.
- Local and administrative authorities (100 participants): mayors, prefects, sub-prefects, and municipal officials.
- Technical actors (50 participants): representatives of SENELEC, SONAGED, the public agencies concerned and partner companies (CEGELEC, VINCI ENERGIES, COSSUEL etc.).
- Vulnerable groups (50 participants): including women, youth, and the elderly, consulted separately to better integrate their specific expectations.

These consultations highlighted major concerns, such as access to information, equitable distribution of lamps, and the risks associated with gender-based violence (GBV). Particular attention has been paid to the management of sensitive complaints such as harassment and abuse, requiring specific protection and confidentiality measures.

The consultation process also incorporated the Informed Consultation and Participation (ICP) standards, ensuring that every step of the project, from planning to execution, incorporates stakeholder concerns. The following table summarizes the number of participants by region and group.

Region	Populations locales	Local authorities	Technical actors	Vulnerable groups	Total participants
Dakar	200	40	20	20	280
Thiès	150	30	15	15	210
Diourbel	100	30	15	15	160
TOTAL	450	100	50	50	650

Capacity-building needs

The Complaint Management Mechanism (PMM) of the Efficient Lighting Program in Senegal requires capacity building to ensure effective, transparent, and inclusive complaint management. This need extends to several categories of actors, including complaints management committees, local authorities, and service providers. Capacity building aims to address gaps in the management of sensitive complaints (gender-based violence, sexual harassment), documentation of complaints, and monitoring and evaluation processes.

The planned training concerns about 500 people spread over the regions of Dakar, Thiès, and Diourbel. They will focus on members of local, departmental and regional complaint management committees, with a particular focus on community actors such as village chiefs and neighbourhood delegates.

The objectives of capacity building include:

6. Improve understanding of PMM procedures.
7. Train in the management of sensitive complaints, particularly with regard to gender-based violence (GBV).
8. Strengthen complaint documentation to ensure rigorous follow-up and transparent traceability.
9. Develop skills in mediation and conflict resolution.
10. Provide tools and techniques for the monitoring and evaluation of complaints, ensuring that all complaints are dealt with fairly and promptly.

The training program will run over 12 months and will include quarterly training and skill-building sessions, with regular monitoring and evaluations to measure the effectiveness of the trainings. The following table shows the distribution of training needs by region and by type of actor:

Type of actors	Dakar	Thiès	Diourbel	Total people to be trained
Local Committee Members	50	40	30	120
Administrative Managers	30	25	20	75
Community actors	100	80	60	240
Focal Points (GBV and Sensitive Complaints)	200	160	120	480

These trainings also include the creation of procedure manuals and the dissemination of practical guides to ensure consistent use of MGP tools across all regions. The programme also provides for one-off reinforcements in the event of changes or specific needs identified during the project.

MGP Implementation Budget

The implementation of the Complaint Management Mechanism (CMM) requires a structured budget to cover all phases of the collection, processing and resolution of complaints. This budget takes into account the logistical, human and material needs to ensure the proper functioning of the system, as well as awareness-raising, monitoring and training actions.

The overall budget for the implementation of the MGP is estimated at Three hundred and two million CFA francs (302,000,000 **CFA francs**). This amount covers several items of expenditure related to complaint management, field investigations, human resources, technological tools, as well as training of stakeholders. This well-detailed budget ensures smooth and efficient management of complaints throughout the programme, with sufficient resources to meet the needs of stakeholders at all levels. The following table details the budget items of the MGP:

N°	ACTIVITIES	Quantity	Unit cost	COUT TOTAL (FCFA)
1	Finalization of MGP			15 000 000
	Production of posters, pamphlets and posters	10 000	500	5 000 000
	Establishment and establishment of complaint management committees in the program's area of intervention	11	500 000	5 500 000
	Recruitment of service provider for the management of GBV/SEA/HS	1	4 500 000	4 500 000
2	Implementation of the MGP			20 500 000
	Complaint Management Structure Launch Activities (one per region)	3	3 000 000	9 000 000
	Information and awareness-raising workshops and mass communication (one per region)	3	1 000 000	3 000 000
	Capacity Building for Complaint Management Committees	3	1 000 000	3 000 000
	Costs of community meetings and other activities related to SEA/HS and GBV	11	500 000	5 500 000
3	Functioning of complaint management structures			16 500 000
	Dissemination of PGMs at national, regional and local level	FF	1 000 000	1 000 000
	Equipment and Supplies Complaint Management Committee Staffing	11	500 000	5 500 000
	Receiving and processing complaints	N/A		
	Appeals processing	N/A		
	Additional Investigations and Audits	N/A		
	Administrative fees and charges	FF	10 000 000	10 000 000

4	Communication actions			25 000 000
	Telephone communications	FF	5 000 000	5 000 000
	TV, Radio, Newspapers, Publication, Communiqué, Brochures and others	FF	10 000 000	10 000 000
	Translation of the MGP into Wolof	FF	5 000 000	5 000 000
	Making suggestion boxes	FF	5 000 000	5 000 000
	Toll-free number subscription	FF	5 000 000	5 000 000
5	Monitoring and evaluation			35 000 000
	Self-assessment mission of the performance of complaint management structures	FF	10 000 000	10 000 000
	Costs for SEA/HS complaints including the cost of the SEA/HS specialist	FF	20 000 000	20 000 000
	External evaluation of the MGP	FF	5 000 000	5 000 000
Total (FCFA)				117 000 000

MGP Action Plan

N°	Activities	Objectives	Tasks	Expected results	Objectively Verifiable Indicators (IOVs)	Responsible	Budget
1	Information/Awareness and Identification/Establishment of all Complaint Management Committees at the various levels	Setting up the complaint management system at the various levels	Information on the localities covered by the programme. Reprography of documents	Members of the Complaint Management Committees are installed. Communities are informed about the MGP, the committees and how it works	Number of information and awareness-raising sessions organized Number of local committees installed and installation minutes; Number of departmental committees installed and installation minutes; Number of regional committees installed and installation minutes Number of women in the committees set up	PMU/EEA	30 000 000
2	Capacity building for members of Complaint Management Committees and EMA executives, management committees and other stakeholders in the MGP programme	Equip Committee members with the PMU/EMA complaint management mechanism	Information for stakeholders ; Reprography of documents; Organization of Capacity Building sessions	Committee members appropriated MGP and have the capabilities to handle complaints.	Number from Capacity building sessions organized; Number of committee members formed; Number of women trained. Types of documents made available to committees	PMU/EEM/Service Providers	20 000 000
3	Acquisition of complaint management toolkits (complaint form template, registers, acknowledgement of receipt template, follow-up sheet, report template, complaint form, resolution, floats, stamps and ink)	Equip committees with practical complaint management tools	Design and validation of tools; Reprography of tools; Preparation of the kits (set of tools); Availability.	The committees of the MGP de l'UGP/AEME have appropriate tools for complaint management	Number and type of tools designed and validated Number and type of tools reproduced Number of kits made available to the committees	PMU/EEA	20 000 000

4	Popularization of the MGP	Inform stakeholders about their right to wear complaints as well as	Organization of information, awareness and d'animation ;	The populations of the programme area are informed of The existence of the MGP and	Number of information sessions, Awareness-raising and animation organized; Number of radio programs Made	All Committees , PMU/EEA	50 000 000
		Procedures to follow	Community Radio Broadcasts;	Participate in the process of its implementation.			10 000 000
5	Communication/Receipt of Complaints	Allowing complainants to submit their complaints to the committee level	Receipt and registration of the complaint	A phone number is available; The sheets are available	Number of calls received; Number of completed forms	All PMU/AEME Committees	10 000 000
6	Fact-finding missions	Collecting evidence for Specific cases of complaints	Site visits; Stakeholder consultation	The facts of the complaint are established,	Number of fact-finding missions organized and Report available		20 000 000
7	Complaint handling	Resolve complaints in a timely manner	Organisation of meetings, handling of complaints and deliberations; Informing the complainant of the conclusions of the committee to which the case was brought; Reporting; Closure and archiving	All complaints received are processed, closed and archived	The tools are filled in and are available	Committees / PMUs/ESMA	10 000 000
8	MGP Monitoring/Evaluation	Ensuring the MGP is functional	Field data collection; Report writing; Inclusion of data in Monitoring-	The various committees installed assume their responsibilities and the MGP is functional	Complaint resolution minutes Percentage of complaints resolved Percentage of complaints handled; Available reports	PMU/EEA	15 000 000
	TOTAL						185 000 000

Monitoring and evaluation of the MGP

An evaluation system will monitor the effectiveness of the measures taken to resolve complaints. Complaint management committees will use tools such as investigation reports and tracking tables to assess progress.

All resolved complaints are archived in a centralized database. This process ensures the traceability of cases and allows a complete history of decisions and actions taken to be kept. Unresolved complaints can be reassessed or taken to court if necessary.

1. INTRODUCTION

1.1. Description du programme et de ses activités

Dans le cadre de sa politique de couverture et d'amélioration de la qualité de service et de l'économie énergétique, l'Etat du Sénégal développe un programme à travers l'AEME pour le remplacement des lampes à incandescence par des lampes Leds dans les régions de Dakar, Thiès et Diourbel pour une phase pilote et la construction du siège de ladite Agence à Diamniadio. A cet effet, le programme qui fera une large diffusion de 4,3 millions de lampes à LED est constitué de trois composantes :

- Infrastructure électrique ;
- Appui institutionnel ;
- Gestion du programme.

Chacune de ces composantes se déroule selon un certain nombre d'activités, ci-après présentées :

✓ Composante Infrastructure électrique

Cette composante concerne les activités :

- ❖ d'acquisition de 4,3 millions de lampes à LED pour les ménages et les petits professionnels
- ❖ de mise en œuvre des opérations de remplacement des lampes avec le recrutement de trois prestataires dont un prestataire par région
- ❖ de location d'entrepôt de stockage des lampes ;
- ❖ d'installation d'une unité de gestion des déchets de lampes à incandescence.

✓ Appui institutionnel

Cette composante concerne les activités :

- ❖ d'Évaluation de l'impact de la réglementation actuelle ;
- ❖ de la Structuration d'un portefeuille carbone pour les ITMOs ;
- ❖ d'Acquisition d'équipement de renforcement du laboratoire national sur l'éclairage ;
- ❖ de la Construction du futur siège de l'AEME à Diamniadio ;
- ❖ de l'Étude sur les équipements et consommations d'énergie dans le résidentiel ;
- ❖ des Études pour les options de mise en place d'une facilité pour la collecte, la gestion et le recyclage des déchets de lampes.

✓ Appui Gestion du programme

Cette composante concerne les activités :

- ❖ de Suivi-Évaluation ;
- ❖ d'Audit financier ;
- ❖ d'Audit de passation de marché ;
- ❖ d'Audit environnemental et social ;
- ❖ de Réception à l'usine des lampes à LED ;
- ❖ d'Acquisition de logiciel de gestion financière ;
- ❖ de Développement d'application digitale et plateforme informatique de gestion du programme ;
- ❖ d'Acquisition de matériel informatique pour l'Unité de Gestion du Projet (UGP);
- ❖ d'Acquisition de mobilier de bureau pour l'UGP ;

- ❖ de Communication et convention pour les besoins de communication et de sensibilisation du programme;
- ❖ d'Acquisition de matériel roulant pour l'UGP ;
- ❖ d'Organisation d'opération de coup de poing pour le retrait des lampes interdites ;
- ❖ de Renforcement de capacités du personnel du laboratoire national sur l'éclairage
- ❖ de Renforcement de capacités du personnel de l'AEME ;
- ❖ de Recrutement de dix (10) jeunes stagiaires.

1.2. Zone d'intervention du programme

Le programme de remplacement des lampes à incandescence par des lampes Leds est prévu dans 3 régions du Sénégal dans sa première phase. Ces régions sont la région de Dakar, la région de Thiès et la région de Diourbel.

- Région de Dakar

La « région du Cap-Vert » créée à l'indépendance en 1960 prend le nom de « région de Dakar » en 1984. En 1972, la région du Cap-Vert est divisée en circonscriptions urbaines contrairement aux autres régions du pays divisées en départements². C'est en 1983 que les trois circonscriptions urbaines sont remplacées en départements : Dakar, Pikine et Rufisque. Le quatrième département : Guédiawaye est instauré en 2002 et le cinquième, Keur Massar, en 2021. Le ressort territorial actuel, ainsi que le chef-lieu des régions, départements et arrondissements sont ceux fixés par un décret du 10 septembre 2008 qui abroge toutes les dispositions antérieures⁶.

La Région de Dakar est constituée de cinq départements et dix arrondissements. La population de la région de Dakar fait 3.540.460 selon le dernier recensement de l'ANSD.

- Région de Thiès

La région de Thiès, située au centre-ouest du Sénégal, est l'une des régions les plus peuplées du pays. Selon les dernières statistiques de l'Agence nationale de la statistique et de la démographie (ANSD), la région compte 2 402.488 millions d'habitants en 2023. Selon les données du 5^e recensement général de la population, la répartition par genre dans la région de Thiès semble légèrement favorable aux hommes. En effet, les chiffres du recensement indiquent que les hommes représentent un peu plus de la moitié de la population totale de la région. La région de Thiès offre un panorama démographique riche et varié, conjuguant à la fois des pôles urbains dynamiques et des zones rurales en pleine évolution.

- Région de Diourbel

Diourbel est une ville du Sénégal située à environ 150 km à l'est de Dakar (le nom traditionnel de la ville est Ndiarem) et à 76 km de Thiès par la route nationale. La ville, ainsi que la région de Diourbel, fait partie du Baol. C'est la capitale historique du bassin arachidier qui représente son industrie principale.

À la suite de la diminution de la rentabilité de cette activité, et de la désertification croissante des campagnes, Diourbel est une ville en voie de paupérisation dont la proximité de la ville de Touba— ville en forte croissance créée par le fondateur de la confrérie mouride— peut avoir pesé sur la dynamique locale. Elle représente désormais surtout une ville de passage pour de nombreux Sénégalais lors du pèlerinage dit du Magal. Diourbel a été érigée en commune mixte en 1918, puis en commune de plein exercice en 1955. C'est aujourd'hui le chef-lieu du département de Diourbel, une subdivision de la région de Diourbel. Lors des recensements de 1988 et 2002, la population s'élevait respectivement à 76 548 et 95 984 habitants. En 2024, après le recensement général de l'ANSD, la population de la région de Diourbel est estimée à 1497455 habitants. L'économie de la région est essentiellement dominée par l'agriculture qui mobilise plus 54 % de la population. Les rendements de l'agriculture ne représentent

pas l'essentiel de PIB régional. Le secteur industriel est constitué par l'unité régionale de la Sonacos spécialisée dans la production d'huile d'arachide et d'éléments dérivés.

1.3. Contexte et justification de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes

La problématique de l'éclairage, qui représente en moyenne 25% des consommations d'électricité des ménages, présente beaucoup d'enjeux. En effet, les besoins en éclairage sont élevés aux heures de pointes du réseau électrique, soit entre 19h et 23h. C'est également à ces heures que l'offre présente plus de limite et les moyens de production les plus coûteux sont mis en marche. En plus, les investissements en capacités de production sont déterminés par les besoins de puissance aux heures de pointe.

Fort de ce constat, le Programme Éclairage Efficace qui permet de réduire les consommations d'énergie de l'éclairage, a été lancé par l'Agence pour l'Economie et la Maîtrise de l'Energie (AEME), en vue de remplacer les lampes inefficaces, encore utilisées. Elle s'inscrit dans le cadre de la généralisation d'initiatives similaires déjà lancées dans le pays et confiée à l'AEME avec sa création.

Ce programme porte sur la diffusion de lampes à économie d'énergie de type LED sur tout le territoire national du Sénégal en remplacement des lampes à incandescence classiques, interdites dans le pays en vue de réduire les consommations énergétiques et dépenses liées à l'éclairage et de préserver l'environnement. Cette diffusion se fera en plusieurs phase dont la première qui porte sur les régions de Dakar, Diourbel et Thiès.

Il va contribuer à l'amélioration de l'accessibilité et de la disponibilité de l'électricité et au moindre coût en mobilisant un potentiel d'économie d'énergie considérable à travers l'éclairage et permettra d'alléger la facture d'électricité d'une bonne partie des ménages et des professionnels dans le commerce de produits finis qui disposent encore de lampes à incandescence. Il permettra également de contribuer aux solutions pour faire face aux problèmes suivants :

- amélioration de la couverture de la demande et écrêtement de la pointe ;
- maîtrise des investissements en capacité de production ;
- soulagement de l'Etat avec baisse des subventions grâce à la baisse de la consommation ;
- gestion environnementale des LEE en fin de vie ;
- qualité et confort pour satisfaire les besoins d'éclairage des populations.

Le programme, du fait de la nature de ses activités qui y sont prévues est susceptibles d'exposer les communautés riveraines aux risques de plaintes, d'Exploitation et Abus Sexuels et Harcèlement sexuel (EAS/HS) et de Violence Basée sur le Genre (VBG). Par conséquent la définition d'une méthode organisée et institutionnalisée, comprenant des rôles clairement définis, ainsi que des règles et des procédures destinées à traiter et à résoudre de manière systématique les plaintes, réclamations, différends ou litiges s'impose de prévenir et gérer les conflits.

Conformément aux règles nationales et aux exigences de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour atténuer les principaux impacts du programme, il est recommandé la réalisation d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en vue de doter l'AEME d'un système de règlement des différends qui décrit les étapes, les organes, les délais, les outils permettant de recevoir, traiter et clôturer une plainte de manière efficace dans le but d'offrir au plaignant, un cadre propice de dénonciation des abus, violation des droits humains, du non-respect des normes et accords convenus afin que ce dernier soit rétabli dans ses droits.

C'est dans ce contexte que l'AEME envisage de mettre en place un système approprié devant permettre une gestion satisfaisante de prévention et de prise en charge des plaintes, de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitations et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS), liés à sa mise en œuvre du programme d'efficacité énergétique phase I.

Le présent document constitue le rapport du Mécanisme de Gestion des Plaintes élaboré et qui sera mis en œuvre par ledit programme jusqu'à sa clôture. Il fait ressortir entre autres la procédure de mise en œuvre, le plan d'action, le suivi évaluation du MGP.

1.4. Objectifs et résultats attendus de l'étude

1.4.1. Objectifs

L'objectif global de cette étude consiste à élaborer et mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes pratique efficace et qui se veut transparent, équitable, participatif pour s'assurer que les préoccupations/plaintes/réclamation, doléances et suggestions venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but d'en détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du programme d'efficacité énergétique phase 1 dans le cadre la mise en œuvre de ces activités. Spécifiquement, il s'agit de :

- créer et diffuser un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes ;
- instaurer et entretenir un dialogue permanent entre les différentes parties prenantes (y compris les communautés bénéficiaires) sur la gestion du programme et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres ;
- aider à identifier rapidement les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou plainte;
- Faciliter l'implication de tous les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du programme ;
- promouvoir et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs préoccupations et à déposer leurs plaintes ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires et préserver la dignité des personnes affectées par le programme et en assurant leur prise en charge rapide, impartiale et confidentielle ;
- permettre aux communautés de négocier et d'influencer les décisions qui pourraient les affecter ;
- établir la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du programme par une gestion efficace des plaintes ;
- S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAHS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es.

Ce MGP vise spécifiquement :

- Etablir un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes ;
- Identifier les problèmes liés à la mise en œuvre des activités du programme avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou plainte ;
- Protéger et prendre en compte les préoccupations et les droits des parties prenantes à déposer leurs plaintes ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires
- La dignité des personnes affectées par le programme est assurée de façon impartiale et confidentielle ;

- Revoir les décisions qui pourraient affectées les communautés ;
- Etablir une confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du programme ;
- Mettre en place un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement des plaintes du programme.

1.4.2. Résultats attendus

Les résultats attendus de l'étude sont :

- Un diagnostic des mécanismes existants et des expériences de gestion locales (formelles et informelles) des plaintes utilisées dans la zone du programme a été fait ;
- un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes est créé et diffusé;
- un dialogue permanent entre les différentes parties prenantes (y compris les communautés bénéficiaires) sur la gestion du programme et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres est instauré et entretenu ;
- les problèmes liés à la mise en œuvre des activités du programme sont rapidement identifiés avant qu'ils ne dégènèrent en conflit ou plainte ;
- les préoccupations et les droits des parties prenantes à déposer leurs plaintes sont pris en compte et protégés ;
- les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires sont prévenus ;
- la dignité des personnes affectées par le programme est assurée de façon impartiale et confidentielle ;
- les décisions qui pourraient affectées les communautés ont été revues ;
- la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du programme est établie par une gestion efficace des plaintes ;
- un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes est conçu.

1.4.3. Déroulement de l'étude

Dans le cadre des activités de l'élaboration du MGP du programme de l'AEME sur le remplacement des lampes à incandescence par des lampes à LED et la construction du siège à Diamniadio, plusieurs rencontres sont effectuées avec les populations bénéficiaires et des services techniques parties prenantes. A cet effet, les équipes se sont réparties dans les zones d'interventions notamment les régions de Dakar, Thiès et Diourbel pour rencontrer les parties prenantes bénéficiaires directes qui sont les populations (chefs de ménage), les autorités locales et administratives, les délégués de quartiers et chefs de villages. Pour chaque rencontre, les échanges ont été fructueuses et tournaient autour du recueil des préoccupations, des soucis, des contraintes et des recommandations pour une bonne mise en place d'un mécanisme adapté de gestion des plaintes. En plus de cela, les activités pouvant faire source de plaintes sont évoquées ainsi que les instances de traitement au niveau local.

❖ Réunion de cadrage :

La réunion de cadrage s'est tenue entre l'AEME et les responsables du groupement pour convenir ensemble des éléments à prendre en compte dans la réalisation de l'étude et l'élaboration du MGP.

❖ Revue documentaire :

Cette étape revêt une importance capitale dans toute étude. Elle est en quelque sorte un support d'observation indirecte qui nous permet d'accéder à des connaissances sur notre sujet. Pour avoir une

documentation qui nous fournit des informations, le consultant a exploité l'ensemble des documents reçus par le maître d'ouvrage. En plus, des investigations sont menées auprès des services techniques pour une bonne documentation sur la situation de la zone du programme.

En effet, en vue de mettre en place un modèle de mécanisme de gestion des plaintes opérationnel et adapté au contexte des zones d'étude, le consultant a réalisé une revue détaillée de la littérature sur les zones d'étude notamment sur les caractéristiques de l'environnement social des localités concernées par le programme. Un accent particulier a été porté sur l'utilisation énergétique.

Le consultant a procédé à une analyse des modèles de MGP au Sénégal notamment ceux liés au secteur énergétique à savoir l'EIES du compact MCAII, l'EIES du projet BRT et du projet PASE de la SENELEC ainsi que l'identification des forces et faiblesses de ces derniers. Pour plus d'informations sur le MGP, quelques modèles de MGP ont été visités comme celui des procédures de MGP du projet d'identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest (Togo), le MGP du projet de parc solaire en Afrique Subsaharienne (PSVR) et le MGP du projet LIRE au NIGER etc...

❖ **Consultations des parties prenantes**

Cette étape du travail consiste à montrer les méthodes que nous avons utilisées pour recueillir des informations et des données qui ont trait à notre étude pour l'élaboration du MGP du programme. Pour mener à bien ce travail, toutes les méthodes et techniques adéquates et susceptibles de fournir des éléments d'informations ont été réunies pour aboutir à une bonne stratégie d'élaboration du MGP répondant aux exigences du Bailleur, la Banque Africaine de Développement et celles de la réglementation nationale.

Des séances d'échange et de partage sur la question ont été menées par le consultant avec les différentes parties prenantes qui ont permis d'identifier les méthodes traditionnelles de gestion des conflits utilisées dans les localités concernées, de même que les modalités institutionnelles pour la prise en compte des plaintes, griefs, doléances et recours dans la mise en œuvre des sous-projets et/ou activités sont également identifiées.

Les méthodes qualitatives sont quasiment utilisées tout au long du processus de collecte à travers des entretiens individuels et des focus group pour avoir tous les éléments nécessaires à l'élaboration du MGP du programme.

❖ **Analyse et traitement des données**

Cette étape a consisté à exploiter toutes les données recueillies lors des rencontres (focus group et entretiens) permettant de faire l'analyse et de l'élaboration du document référencé le Mécanisme de Gestion des Plaintes. Cette partie a fait l'objet des séances d'entretiens complémentaires avec les chefs d'équipe pour les études d'actualisation des études d'impact environnemental et social des Points de Regroupement Normalisés (PRN) et pour la construction du siège de l'AEME pour des échanges d'harmonisation.

En effet, le Consultant a utilisé toutes les informations collectées (issues des consultations du public et des entretiens) lors des différentes études sur la zone. Les données sont complétées par des visites de terrain et des entretiens avec les parties prenantes notamment les populations, les autorités et les chefs de services intervenant directement avec l'AEME dans ses activités. La prise en compte des enjeux sociaux, la mise en évidence des contraintes et potentialités sociales auxquelles le programme fait face sont mis en évidence par l'outil cartographique qui a permis d'avoir une bonne visibilité du programme. Cet état des lieux est fondé sur l'analyse des données existantes (base documentaire, interprétations de

la cartographie, etc.) et des résultats d'observations et d'enquêtes réalisées par l'équipe au cours des missions de terrain.

Ainsi, le consultant a procédé à une analyse complète de la sensibilité sociale après la description du milieu récepteur sur le plan socio-économique en mettant l'accent sur :

- La structure et composition démographique ;
- L'accès aux ressources ;
- Les conditions d'habitation, la qualité et le mode de vie ;
- L'état actuel de l'occupation du sol dans la zone d'influence du programme ;
- Le niveau d'infrastructures (santé, écoles, voies de communication, réseaux de concessionnaires existants) ;
- La nature et les fonctions des espaces riverains (services administratifs, résidence, intérêt culturel, autres, ...) ;
- Le statut foncier des points de regroupement ;
- Les structures sociales et communautaires présentes à Diourbel, Dakar et Thiès.

Les résultats sont entre autres la réalisation de l'état initial de l'environnement social et l'analyse de la sensibilité environnementale du programme et de son milieu.

❖ Structuration du rapport MGP

1.5. Structuration du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré conformément aux exigences du SSI et au respect du principe de Participation des parties prenantes et diffusion d'information du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD). Le manuel du mécanisme de gestion des plaintes doit être transparent, accessible à toutes les parties prenantes du programme et devra donner assurance et confiance à ces derniers. Le plan du rapport s'articulera autour des points suivants :

- Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes
- Principes du mécanisme de Gestion de Plainte
- Composantes du mécanisme de gestion des plaintes
- Types de plaintes : Préoccupations, plaintes et réclamations, mécanisme de gestion des plaintes :
 - Dans le domaine de la passation des marchés
 - Dans le domaine de l'Environnement,
 - Dans le domaine de la réalisation des travaux de génie civil
- Identification des plaintes au niveau local/plaintes potentielles, prévisibles,
- Identification des capacités actuelles de résolution des plaintes
- Analyse des capacités actuelles de réponse et de résolution des plaintes
- Risques liés à la mise en œuvre du MGP
- Cadre Organisationnel du traitement des plaintes
- Composition et rôles des organes du MGP
- Procédure de gestion des cas de plaintes et de VBG/EAS/HS/VCE
- Traitement des plaintes
 - Niveau local
 - Niveau intermédiaire ou départemental
 - Niveau régional
 - Recours à la justice

- Examen et enquêtes

Action et mesures prises après enquête

- Procédures de recours réservées au plaignant
 - Méthodologie d'opérationnalisation du mécanisme
 - Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)
 - Renforcement des capacités des acteurs
- Suivi- évaluation du MGP
 - Plan d'actions de mise en œuvre du MGP
 - Budget pour l'opérationnalisation du MGP
 - Conclusion
 - Références bibliographiques
 - Annexes
 - Fiche d'enregistrement des plaintes
 - Fiche de plaintes
 - Fiche de réception de plaintes liées aux EAHS
 - Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VGB/EAHS
 - Formulaire de consentement
 - Plan d'action MG
 - Liste des personnes rencontrées
 - TDRs de l'étude.

2. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

2.1. Objectif du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un programme et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit programme. Dans le cadre du programme, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du programme, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au programme. D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées. De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes et limiter les risques inévitablement associés à une action en justice ;
- assurer la durabilité des interventions du programme et son appropriation par les parties prenantes
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du programme.

2.2. Principes généraux du MGP

Le MGP s'est appuyé sur les systèmes formels ou informels de réclamation et de gestion des conflits déjà en place et capables de répondre aux besoins du programme, et qui sont renforcés ou complétés au besoin par les dispositifs établis dans le but de régler les litiges de manière impartiale.

Par conséquent, les personnes qui souhaitent déposer une plainte ou soulever une inquiétude ne le font que si elles sont certaines que les plaintes sont traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, le MGP se soumet à quelques principes fondamentaux notamment :

- ⇒ **Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne sont assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du Programme. Les populations, ou groupes d'utilisateurs participent à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du programme.
- ⇒ **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un Système est localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans

le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne peut se réaliser que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

⇒ **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il nécessite d'évaluer, soigneusement, les risques pour les différents usagers et les intégrer à la conception du MGP. Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.

⇒ **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, la garantir des procédures confidentielles est obligatoire. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Pour ce faire, le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles est limité.

⇒ **Transparence** : Les parties prenantes sont clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivent. Il est important de faire une large diffusion sur mécanisme en toute transparence.

⇒ **Accessibilité** : Le mécanisme est accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables.

Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière est portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire.

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP, mesures d'applications et indicateurs

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer le MGP avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes ; Prendre pleinement en compte les activités du programme dans le MGP ; Faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. Consulter spécifiquement les groupes vulnérables (les femmes, les personnes handicapés et les personnes âgées) pour confirmer l'accessibilité aux procédures de gestion des plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de parties prenantes consultés dans le processus d'élaboration du MGP
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Garder l'anonymat des plaignants si nécessaire ; Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible ((Violences basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS)). Limiter le nombre des personnes ayant accès aux informations sensibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de plaintes traitées dans l'anonymat et dans la confidentialité
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 du ressort territorial du plaignant, au cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de séances de sensibilisation faites à l'endroit des bénéficiaires du programme
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> Orienter le MGP de façon 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 	<ul style="list-style-type: none"> Le niveau d'adaptation du dispositif au contexte local

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> Faire une large diffusion du MGP en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de campagne de sensibilisation opéré et les différentes langues utiliser pour véhiculer l'information pour faciliter l'accès au MGP
Impartialité /objectivité/ Neutralité	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; Prendre des mesures pour qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. Traiter, au nom de l'équité dans la démarche, chaque plainte de manière cohérente et en faisant preuve de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjugés si le problème est fondé ou non. 	<ul style="list-style-type: none"> Consistance des mesures prises pour assurer l'impartialité
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 	<ul style="list-style-type: none"> Degré de transparence dans le traitement des plaintes
Prévisibilité/Rapidité :	<ul style="list-style-type: none"> Réagir promptement à toutes les plaintes ; Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape, Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> Bonne planification du processus de traitement des plaintes
Principes	<ul style="list-style-type: none"> S'inspirer du système traditionnel existant dans le règlement des conflits et des griefs pour imaginer les structures à instituer pour la gestion des plaintes dérivant de la gestion des projets. Refléter la pratique locale en matière de règlement des plaintes et des griefs. Accorder une attention particulière aux acteurs et aux réseaux impliqués dans le fonctionnement des mécanismes traditionnels, scrupuleusement choisis en fonction du type de litige concerné. 	Degré d'adaptation par rapport aux systèmes existants et à l'implication des acteurs
Simplicité	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Degré d'accessibilité et de compréhension du processus
Rétroactivité	<ul style="list-style-type: none"> Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de retour sur les plaintes/ Degré de rapidité des feedback
Efficacité	<ul style="list-style-type: none"> Garantir une certitude effective que les plaintes et doléances seront traitées de manière rapide, juste, sans risque pour les plaignants. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants. 	<ul style="list-style-type: none"> Degré de confiance sur le traitement des plaintes des plaignants
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAS/HS	<ul style="list-style-type: none"> Toute action de réponse et de prévention concernant les EAS/HS nécessite un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle le choix, les besoins, la sécurité et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. A ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre/efficacité des mesures prises pour la prévention sur les EAS/HS

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	<ul style="list-style-type: none">• Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.	<ul style="list-style-type: none">• Degré de protection des enfants

3. COMPOSANTE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

3.1. Parties prenantes directes

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

- des personnes ou les collectivités devant subir de pertes de biens ou/et de moyens de subsistance ou sources de revenus, des restriction d'accès des ressources au moment de la mise en œuvre du programme;
- des travailleurs directs et de travailleurs indirects de entreprises contractantes et sous contractantes. Les travailleurs directs sont les employés du programme (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du programme et des agents des entreprises en sous-traitance, etc. des demandeurs d'emploi venant de tous les horizons en quête d'emploi. Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

Tableau 2 : Catégorie des parties prenantes directes

Catégories de parties prenantes affectées	Parties prenantes
Personnes/ménages affectés	Les propriétaires de structures à usage artisanal et/ou commercial, les chef de ménages beneficiaries des changements de lampes à Leds
Personnes ou ménages intéressés dont les moyens de production seront déplacés dans les villages dont une partie des terres/biens fait partie de l'emprise du projet	Les propriétaires/chefs de ménage qui souhaiteraient bénéficier du programme de structures commerciales, les détenteurs de droits sur d'éventuels vestiges archéologiques, etc.
Villages voisins du Programme susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Programme et négativement par les impacts environnementaux et sociaux des phases de mise en oeuvre	Villages voisins reliés aux localités concernés par le programme
Migrants attirés par le programme, dans l'espoir d'obtenir un emploi avant le début de l'exécution des travaux (surtout pour la construction du siege)	Personnes valides ou non provenant des autres régions du pays, notamment jeunes sansemploi attirés par la perspective d'un emploi et/ou d'une formation
Personnes des villages avoisinants qui peuvent fournir de la main d'œuvre.	Les personnes valides provenant des autres villages des communes concernées par le programme

3.2. Parties prenantes indirectes ou intéressées par le programme

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Les Ministères en charge de l'énergie ;
- Les acteurs de tous les ministères et agences impliqués dans l'exécution du programme à travers les comités de pilotage à savoir le Ministère en charge de l'environnement, le Ministère de l'Economie et des Finances, le Ministère en charge du travail et des affaires sociales, le Ministère en charge de la santé et de l'action sociale, etc.
- Les sociétés nationales d'électricité, points focaux ou l'organisme d'exécution du programme ;
- L'Unités de Gestion du Programme (UGP) ;
- Les agences techniques et des services techniques déconcentrés des ministères ciblés y compris, les agents et personnes ressources des collectivités territoriales
- Les autorités coutumières et religieuses, les ONG/Associations de développement qui vont assurer l'intermédiation sociale, etc. ;
- Les entreprises contractantes et les sous contractants du programme ;
- Les partenaires techniques et financiers du programme ;
- Les organes de presse
- Les municipalités
- La SONAGED

3.3. Consultation des parties prenantes

Un programme de consultation des différentes parties prenantes est réalisé pour le MGP entre le 28 juillet et le 08 août 2024. Ce programme a permis la participation de tous les intervenants du programme, y compris les principaux bénéficiaires et les personnes directement touchées par le programme, notamment les femmes, les jeunes et les groupes vulnérables. En termes de genre, 650 personnes ont été consulté dont 310 femmes. Ces parties prenantes sont constituées par les populations bénéficiaires, les autorités administratives, les services techniques et les personnes vulnérables.

En effet, les consultations sont basées sur le principe de l'ICP (Informed Consultation and Participation – Consultation informée et participation). La méthodologie adoptée repose sur des entretiens individuels (acteurs techniques, administratifs et institutionnels) et sur des entretiens collectifs (rassemblement des populations sur une place publique, atelier, présentation du programme et recueil des préoccupations) à Diourbel, Dakar et Thiès. Cependant, les hommes et les femmes sont consultés séparément pour une meilleure prise en compte des attentes par rapport au programme. Il est à noter que les jeunes sont également associés au processus. Un accent particulier est mis sur les aspects genre et inclusion sociale. Au cours de ces rencontres, le Consultant a procédé à la collecte des informations sur (i) les mécanismes locaux de prévention et de gestion des conflits et la participation des personnes vulnérables à ces mécanismes ainsi que sur (ii) les normes sociales et sexospécifiques relatives aux VBG/EAS/HS.

Force est de constater que toutes les personnes consultées sont très favorables au programme et ne pensent qu'il pourrait y avoir des difficultés dans la mise en œuvre du programme et la construction du siège de l'AEME. Toutefois, comme tout programme, il serait nécessaire de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes. Selon les acteurs rencontrés dans le cadre du MGP (le chef de bureau voiries et réseau de la commune de Diamniadio, les populations locales, les délégués de quartier) ce sont les délégués de quartiers qui leur font parvenir les plaintes des populations. Il n'existe pas de

commissions spécifiques de gestion des plaintes. De même, le traitement des plaintes dans les zones d'intervention et partout ailleurs dans le pays, est géré par les dignitaires. Ce processus est axé à l'organisation sociale d'une zone donnée adapté aux valeurs éthiques et culturelles.

Ainsi, il est important pour le programme d'instaurer un système accessible, efficace et transparent répondants aux exigences du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la BAD et aux exigences de la réglementation nationale. Dans la réalité, les populations émettent des réclamations/plaintes en saisissant directement les autorités ou les délégués de quartiers surtout en ce qui concerne le défaut de l'éclairage public. Pour cela, un comité composé des parties prenantes du programme, les autorités administratives, la SENELEC, la SONAGED les délégués de quartier, les collectivités locales, la société civile sera mise en place dans chaque zone d'intervention du programme avec toutes les portes d'entrées permettant l'accès facile à la résolution des plaintes ou réclamations sur une situation donnée. Ce comité intervient pour tous les litiges qui naitrons de la mise en œuvre (le remplacement des lampes à incandescence par les lampes à LED et de la construction du siège de l'AEME)

3.4. Partage et accès à l'information

Il est important que les parties prenantes soient informées de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent faire l'objet d'une large diffusion pour permettre aux plaignants de bien comprendre le MGP et de l'utiliser en cas de besoin.

Durant les séances de consultation et de recueil des informations, une sensibilisation est faite sur l'éventualité pour l'AEME de mettre en place un dispositif par lequel toute personne à la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations seront diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux potentiels plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin au niveau des chefs de village, des délégués de quartiers, des mairies, des préfectures et mêmes au siège de l'AEME.

4. TYPOLOGIE DES PLAINTES ET CONFLITS À TRAITER

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléances, de réclamations ou de dénonciations.

❖ **Doléance** : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.

❖ **Réclamation** : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit sur le paiement des salaires du personnel ou des ouvriers et de la rémunération de la main d'œuvre ;

Dénonciation : Signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une injustice sur le comportement, la corruption, la malversation, le vol, la violence, le harcèlement sexuel

Tableau 3 : Catégories de plainte

Catégories de plaintes	Types de plaintes
Plaintes relatives à la gouvernance du programme	La corruption ou fraude ; L'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ; Le non-respect des engagements pris par le promoteur Exclusion des personnes affectée par le programme (PAP) vulnérables Qualité des équipements et matériels mis en place L'abus de pouvoir et d'autorité ; La non transparence dans la gestion des Comités. etc.
Plaintes liées aux non-respects des procédures	Non-respect des procédures de passation de marché du programme ; Non-respect des politiques de sauvegardes environnementales et sociales de la Banque Africaine de Développement (BAD) (non-respect des normes environnementales et sociales, etc...
Plaintes liées aux non respects des droits humains	Inclusion/exclusion sociale ; Discrimination sociale ; Atteinte aux droits : droits humains, droits des travailleurs, ... ; Non-paiement des salaires à temps aux ouvriers/travailleurs des entreprises Violence basée sur le genre (VBG), harcèlement sexuel, violence sur les enfants, qui sont liés à la mise en œuvre du Programme ; etc.

Tableau 4 : Types de plaintes et sources

Domaine	Types de plaintes	Sources/Causes
Remplacement des lampes à incandescence par des lampes Leds	Plainte sensible	Insatisfaction dans la prestation, cas de viol dans les ménages, cas vol, désagrément au moment de l'activité
L'emplacement du PRN	Plainte non sensible	Désagrément causé du aux dépôts des ordures, empiètement sur un espace privé

Construction/travaux du siège de l'AEME	Plainte sensible non Plainte sensible	Envol de poussière, insécurité, Cas de VBG, non-paiement des salaires etc...
Le processus de paiement des changement	Plaintes sensibles non	Incompréhension du mode de remboursement incorporé dans les compteurs woyofal, manque de communication, manque de confiance

- ❖ **Dans le domaine de la passation des marchés** : contestation par rapport aux procédures males saines
- ❖ **Dans le domaine de l'Environnement** : le non-respect des mesures de protection et de prévention environnementale au niveau des communautés
- ❖ **Dans le domaine de la réalisation des travaux de génie civil** : le travail générant beaucoup de bruit, manque de sécurité (EPI/EPC)
- ❖ **Dans le domaine des violences basées sur le genre (les Exploitations, abus et harcèlement sexuels) et les violences contre les enfants** : travail des enfants, viol, harcellent etc...

5. IDENTIFICATION DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL/PLAINTES POTENTIELLES, PRÉVISIBLES

Lors des visites et rencontres effectuées avec les populations bénéficiaires et avec les parties prenantes, il a été décelé des cas de plaintes qui peuvent surgir au fait des travaux du programme notamment pour le volet remplacement des lampes dans les ménages et les travaux de construction du siège de l'AEME. Pour le volet remplacement, les plaintes susceptibles d'être engendrées sont : manque de communication, manque de confiance pour le mode de paiement, les cas de vol dans les ménages, les cas de viol, les cas de harcèlement sexuel, la discrimination dans la sélection des ménages devant bénéficier de remplacement des lampes, le choix de l'emplacement du PRN etc....

Pour le volet construction du siège, il peut y avoir plusieurs plaintes notamment au sein de l'entreprise d'exécution comme absence de contrat pour les travailleurs, absence d'EPI/EPC, manque d'eau dans le chantier, manque de cabines d'aisance, non-paiement des heures supplémentaires, manque d'information sur la sécurité, l'environnement, cas de viol, la corruption, le travail des enfants, accident/incident au travail.

Du côté des communautés riveraines, quelques plaintes peuvent provenir pour les envols de poussière, le non-respect de la circulation des camions et engins, le bruit, le recrutement de la main d'œuvre, défaut d'implication des autorités locale et administrative etc...

5.1. Principes applicables

Le mécanisme repose sur sept (07) principes : *l'accessibilité, la participation, l'équité, les feedbacks, la confidentialité, la transparence et l'efficacité.*

- Principe numéro 1, Accessibilité : Comment les riverains du programme et les populations de façon générale sont-ils informés de l'existence du MGP ? Comment les plaintes sont-elles reçues ? Y a-t-il différentes modalités de transmission ?

Pour assurer l'accessibilité aux plaignants, il a été mis en place plusieurs entrées pour le recueil des plaintes. La personne plaignante peut formuler une plainte en personne, par téléphone grâce, par courrier électronique ou via les réseaux sociaux. Une attention particulière est accordée aux personnes les plus vulnérables ou victimes de violence basée sur le genre où la confidentialité est de rigueur et la gestion exclusivement réservée à l'Unité de coordination du programme.

- Principe numéro 2, Participation : Comment les plaintes et réclamations sont-elles catégorisées et diffusées à l'intention des éventuelles parties plaignantes ?

Le succès et l'efficacité du MGP/AEME ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants des parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du programme. Ainsi pour assurer la participation de tous les acteurs, il a été mis en place, au niveau communautaire, des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) installés dans les Communes communes/Régions pour assurer la gestion des plaintes de niveau communautaire, départemental ou régional hormis les plaintes d'ordre sensible. Les autres parties prenantes notamment les acteurs institutionnels sont également impliqués dans le dispositif de gestion des plaintes. Il s'agit, entre autres, de l'administration territoriale (Préfets et Sous-Préfets), des collectivités territoriales, de l'Unité de Coordination du programme, de la Direction Générale de l'AEME et le point focal du Bailleur.

- Principe numéro 3, Équité : Toutes les couches des populations se sentent-elles à l'aise dans la possibilité de recourir à une plainte sans risquer d'être socialement exclues ? Les femmes et les couches vulnérables sont-elles impliquées ?

LE MGP du programme vise à assurer un traitement équitable de l'ensemble des plaintes à travers un système d'enregistrement uniformisé et rassurant quant au traitement. L'un des principaux objectifs est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution à l'amiable.

- Principe numéro 4, Feedbacks : Fournit-on un accusé de réception ? Comment les plaignants sont-ils informés de l'avancement du traitement de leurs réclamations ? Comment informe-t-on les utilisateurs du MGP et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes ?

Pour assurer le feedback aux plaignants et une bonne prise en charge des plaintes, le MGP du programme affecte un code alphanumérique à chaque plainte. A cet effet, il est envisagé de le transmettre à chaque plaignant par SMS en guise d'accusé de réception ; ce code lui servant ainsi de référence pour suivre l'état de traitement de sa plainte jusqu'à résolution.

- Principe numéro 5, Confidentialité : Est-ce que les plaignants sont convaincus que leur décision de rendre confidentielle leur plainte est respectée ?

Par ailleurs, pour assurer la confidentialité des plaintes, le MGP du programme s'est attelé à créer un environnement de confiance où les parties plaignantes peuvent soulever leurs inquiétudes en toute confidentialité si elles le souhaitent. Pour les éventuels cas de VBG (Violences basées sur le genre), la confidentialité reste de mise et le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles est limité. Les personnes ressources impliquées dans le mécanisme de gestion des plaintes veillent au respect de ce principe de confidentialité.

- Principe numéro 6, Transparence : Les plaignants éventuels sont-ils avisés de l'ensemble des parties prenantes accréditées dans le MGP ?

La gestion des plaintes se fait de manière transparente. En effet, les parties prenantes sont clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures. L'objet et la fonction du MGP sont communiqués en toute transparence lors des rencontres avec les Parties prenantes ou à travers les radios communautaires.

- Principe numéro 7, Efficacité du MGP

Pour rendre efficace le dispositif, le MGP s'engage à boucler le processus de traitement d'une plainte ordinaire dans un délai maximal de quinze (15) jours. Cependant, il paraît utile de relever que les délais de traitement des plaintes dépendent de leur complexité ou du problème soulevé ; toutefois, un délai maximal est fixé à compter la date de réception jusqu'à sa résolution. Toutes les plaintes seront consignées dans une base de données dédiée et disponible afin d'attribuer un numéro de référence individuel.

La procédure de résolution des plaintes comporte plusieurs étapes qui sont décrites ci-dessous. Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit ou non fondée, devra passer à travers le processus de résolution ci-après décrit.

5.2. Structures de règlement des plaintes

Le règlement des plaintes est géré par des comités de gestion désignés à chaque niveau pour la prise en charge effective des préoccupations des parties prenantes sur les plaintes liées au programme dans son étendu global.

6. IDENTIFICATION DES BESOINS EN RENFORCEMENT DE CAPACITÉS

6.1. Identification des capacités actuelles de résolution des plaintes

Le tableau ci-après présente une analyse des **forces** et **faiblesses** des structures de gestion des plaintes à deux niveaux : les **comités locaux** (chefs de village et chefs de quartier/communes) et les **comités régionaux et nationaux** (gouverneurs, préfets, ONG, etc.).

Tableau 5 : Forces et faiblesses des structures de gestion des plaintes

Structure	Forces	Faiblesses
Comités locaux de gestion des plaintes (chefs de village/chefs de quartier/communes)	<ul style="list-style-type: none"> • Forts liens directs avec la base (pouvoir social, pouvoir spirituel, pouvoir) • Fortes capacités de conciliation et de réconciliation 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte d'influence face à la justice moderne ; • Capacités limitées de documentation de la gestion des plaintes et de faire respecter les décisions (l'oralité)
Comité régionaux et nationaux de gestion des plaintes (Gouverneurs/Préfets/Maires/Services techniques, Société civiles/UGP AEME/ONG/Parties prenantes concernées)	<ul style="list-style-type: none"> • Disposent de force de police pour faire respecter les décisions ; • Capacités acceptables de documentation sur la gestion des plaintes (existence d'archives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques de résolution des plaintes plus contraignantes, • Capacités limitées de gestion efficace des plaintes

6.2. Analyse des capacités actuelles de réponse et de résolution des plaintes

Au cours des différentes rencontres avec les acteurs, il est ressorti que les programmes établis dans chaque région travaillent en étroite collaboration avec les structures administratives déconcentrées et les autorités locales en mettant en place des mécanismes de gestion des plaintes. Ces structures étaient généralement mises en place à l'occasion de la gestion de la covid19 et sont toujours opérationnelles. Du coup, les programmes s'appuient sur l'existant pour le maintien des membres de comités avec un point focal du programme. Même si ces comités rencontrent des difficultés pour le fonctionnement, ils présentent une certaine efficacité par rapport au processus de traitement des plaintes.

A partir des informations collectées dans la première étape, il s'est agi ensuite d'évaluer les expériences et systèmes existants en la matière suivant des critères à définir (Transparence, accessibilité et prévisibilité, légitimité, équité et compatibilité des droits, engagement et dialogue avec les parties prenantes, apprentissage permanent, délai de résolution des conflits etc.). A partir de cette évaluation des capacités des différentes parties prenantes à la résolution des plaintes, des recommandations pratiques ont été faites pour mettre en place un mécanisme efficace, transparent, participatif, souple et pratique pour gérer les recours et plaintes liés au programme. Ces recommandations ont pris en compte les éléments suivants :

- Emissions des plaintes : Comment permettre et faciliter qu'à la fois les institutions et les individus émettent des plaintes ? Comment les plaintes peuvent être relayées ? Comités, accès internet, etc. ;
- Gestion des plaintes : Sur quelles entités s'appuyer aux différents niveaux (communautés rurales de développement, Quartier, Communes, préfectures, etc.) ? Qui contacter ? Quel délai pour le traitement des plaintes ? Quelle qualité de service ?
- Suivi-évaluation : Quel système simple et pratique peut être mis en place afin de suivre le traitement effectif des plaintes ?

7. RISQUES LIES A LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. IL s'agit essentiellement des risques associés aux travaux (exploitation et abus sexuel et le harcèlement sexuel (EAS/HS), viol : pénétration non consentuée, violence sexuelle dont le harcèlement sexuel (HS) et les faveurs sexuelles, violence contre les enfants, agression physique, privation de ressourcesetc.) Pour ces risques énumérés les mesures de mitigation suivantes sont proposées.

Tableau 6 : Identification des risques et des mesures d'atténuation

Identification des risques	Mesures de mitigations
Faible niveau d'appropriation du MGP par les acteurs	▪ Implication de tous les acteurs
Absence/insuffisances de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS	▪ Faire une cartographie des structures ou personnes spécialisées dans le domaine des plaintes sensibles
Utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;	▪ Sécuriser le dispositif
Conflits liés à la mise en place et au fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes	▪ Harmoniser avec les autres partenaires intervenant pour éviter des conflits dans le processus
Insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	▪ Prévoir un budget annuel pour la prise en charge de la mise en œuvre du MGP du programme sur toute la durée
Contraintes liées au respect de prescriptions gouvernementales relatives au Covid19 au sein des comités	▪ Favoriser les campagnes de sensibilisations par rapport au respect des barrières
Insécurité dans certaines zones où le programme intervient	▪ Assurer un maximum de sécurité dans la zone d'intervention du programme
L'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du programme.	▪ Eviter toute forme de politisation du MGP
Corruption dans les processus de gestion des plaintes	▪ Prévenir et lutter toute forme de corruption pour le processus du MGP
Discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...)	▪ Favoriser l'équité dans la prise en charge des préoccupations des parties prenantes

8. CADRE ORGANISATIONNEL DU TRAITEMENT DES PLAINTES

8.1. Niveaux de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes s'opère sous quatre différents niveaux notamment :

- ✓ Le niveau local qui concerne le village, le quartier, la commune, la presse locale, les leaders communautaires, les Badiéno Gokh ;
- ✓ Le niveau Départemental qui englobe le conseil départemental, la commune, le Préfet et les chefs de services techniques ainsi que la société civile, les leaders communautaires, un point focal du programme et la presse
- ✓ Le niveau régional regroupe le gouverneur, les services régionaux, les mairies de villes, la société civile et la presse
- ✓ Le niveau national regroupant l'ensemble des services centraux y compris l'AEME et la BAD

Il est à signaler que les plaintes relatives aux EAS/HS ne devront en aucun cas être gérées par les comités locaux. De plus, les modes de résolution à l'amiable ne seront jamais retenus pour les plaintes EAS/HS.

8.2. Composition et rôles des organes du MGP

Les organes du MGP sont constitués par des comités de gestion des plaintes qui doivent être mis en place au niveau de toutes les localités bénéficiaires des interventions du programme. Le tableau ci-après présente les différents comités à chaque niveau de règlement, la composition et le rôle attendu par chacun des comités ainsi que leur responsabilité.

Tableau 7 : Composition des comités de gestion des plaintes

Niveau	Organe	Composition	Rôles/responsabilités des organes du MGP
Communal	Comité Communal Gestion des Plaintes (CLGP)	Le maire ou son représentant ; 1 membre du conseil communal, Les chefs des services techniques communaux (Senelec), 1 représentant de la Société Civile, 1 représentant des leaders religieux Le chef de quartier ou son représentant. 1 point focal du programme au niveau départemental	Examens approfondis des plaintes reçues ; Traitement des plaintes non résolues transmises par le CLGP ; Suivi et supervision de la mise en œuvre ; Transmission des plaintes vers CDGP

Niveau	Organe	Composition	Rôles/responsabilités des organes du MGP
Départemental	Comité départemental de gestion des plaintes (CDGP)	Le Préfet ou son représentant ; Les Services techniques départementaux ; 1 représentant de la Société Civile 1 représentant des leaders religieux 1 point focal du programme au niveau départemental	Appuis aux comités communaux de gestion des plaintes et à l'UGP du programme dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs compétences ; Examens approfondis des plaintes reçues; Traitement des plaintes non résolues transmises par le CLGP; Suivi et supervision de la mise en œuvre; Transmission des plaintes vers CRGP
Régional	Comité régional de gestion des plaintes (CRGP)	Le Gouverneur ou son représentant; Les Services techniques régionaux; 1 représentant de la Société Civile; Toutes les parties prenantes concernées 1 point focal du programme au niveau départemental	Appuis aux comités départementaux de gestion des plaintes et à l'UGP du programme dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs; Examens approfondis des informations reçues ; Traitement des plaintes transmises par les CDGP;
National	Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)	1 représentant des leaders religieux. 1 point focal du programme au niveau départemental Ministère en charge de l'énergie ; Coordonnateur National au niveau de l'AEME ; Experts en sauvegarde environnementale et sociale, Responsable des travaux, Responsable prestataires et fournisseurs Expert en suivi-évaluation ; Responsable administratif et financier ; Toutes les parties prenantes concernées BAD	Suivi et supervision de la mise en œuvre ; Traitement des plaintes sensibles ; La gestion des plaintes en partenariat avec les niveaux local, départemental ou régional ; La coordination Générale du Mécanisme de gestion des plaintes au niveau de l'AEME ; Suivi et supervision de la mise en œuvre

9. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

9.1. Plaintes non sensibles

9.1.1. Canaux de transmission des plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, plusieurs canaux ont été identifiés pour recevoir les plaintes :

- ✓ **Audience publique** : à travers les différentes Assemblées Générales ;
- ✓ **Formulaire de plaintes** : des formulaires seront mis à la disposition des secrétaires chargés de l'enregistrement des plaintes ;
- ✓ **Lettres** ;
- ✓ **Appel téléphonique ou SMS** : un ou des numéros pour recevoir les plaintes seront mis à la disposition des communautés bénéficiaires ;
- ✓ **Réseaux sociaux** : collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des doléances, réclamations ou dénonciations à travers le WhatsApp des secrétaires des différents niveaux du MGP.
- ✓ **Plaintes écrites et verbales.**

Le MGP s'est basé sur un système efficace, transparent, équitable et non discriminatoire. Cette approche permet aux personnes lésées et victimes de faire part de leurs plaintes, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables. De plus, l'élaboration du MGP tient en compte les formes traditionnelles de gestion des plaintes de sorte qu'elles soient adaptées au contexte local.

Les différents niveaux de traitement des plaintes sont clairement définis par le consultant. Toutefois, afin de limiter les risques que les plaintes atterrissent en justice, un traitement de plainte à l'amiable est proposé. Mais, si toutes les voies de recours pour le règlement à l'amiable soit épuisées, la plainte est portée au niveau de la justice et le comité n'aura plus de contrôle sur le processus.

La nature de la réclamation détermine la structure chargée d'instruire et de traiter la plainte.

- Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) ;
- Comités Départementaux de Gestion des Plaintes (CDGP) composée de l'AEME, des mairies concernées par le programme, des délégués de quartier, des notables de la localité, etc. ;
- Comités Régionaux de Gestion des Plaintes (CRGP) présidé par les gouverneurs des régions particulièrement celles de (Dakar, Thiès et Diourbel) ;
- Comité National de Gestion des Plaintes Présidé par le Ministre Tutelle en collaboration avec l'AEME
- Règlement judiciaire au niveau du tribunal.

Toutefois, les plaintes sensibles portant sur des questions de violences à caractère sexiste (*Gender based violence*), l'agression, l'exploitation et/ou le harcèlement sexuel fait l'objet d'un traitement spécifique confidentiel garantissant la sécurité des plaignants.

9.1.2. Processus de gestion des plaintes non sensibles

La communauté bénéficiaire sera sensibilisée et informée par les membres des comités des différents niveaux (local, département, région et Central) sur le processus du MGP afin de lui permettre une meilleure compréhension. Les comités recevront toutes les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du programme et statueront pour analyser les faits et proposeront des réponses. La procédure opérationnelle de gestion des plaintes comporte les étapes suivantes :

- 1) Introduction, réception et enregistrement des plaintes ;
- 2) Tri et traitement des plaintes ;
- 3) Examen et enquête pour la vérification ;
- 4) Proposition des réponses et prise de mesure ;
- 5) Transmission au niveau supérieur ou Procédure d'appel ;
- 6) Résolution de la plainte ;
- 7) Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte.
- 8) Recours à la justice en cas de désaccord

9.1.2.1. Description détaillée de la procédure de gestion d'une plainte

1^{ère} étape : Introduction, réception et enregistrement des plaintes

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (Local, Départemental, Régional et Central) doivent disposer d'un registre des plaintes. Toutes les plaintes introduites seront réceptionnées et enregistrées par les secrétaires des comités des différents niveaux d'intervention pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement. Le secrétaire du Comité délivre un accusé de réception au plaignant contre signé par le Président du Comité de Gestion de Plaintes/réclamation dans les 48 heures qui suivent.

2^{ème} étape : Tri des plaintes

Dans un délai maximum de 72 heures après réception de la plainte/réclamation, une réunion est convoquée par le président du comité pour examiner la plainte enregistrée et donner une réponse aux plaignants. Lors de ce tri, le comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du programme. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du programme. L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité (**Plainte recevable**) ou non (**Plainte irrecevable**) dans le cadre du MGP :

- ❖ Au cas où la **plainte ne serait pas éligible** (Si la plainte n'a aucun rapport avec les activités du Programme), le comité local, à travers le Secrétaire informera par écrit/ou par appel téléphonique le plaignant de la non-éligibilité de sa plainte dans les 24 heures qui suivent. En cas d'insatisfaction du plaignant, le président du comité peut lui, donner des orientations possibles (informe le plaignant de la voie à suivre en lui indiquant les services compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte). Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.

Les plaintes non éligibles sont entre autres :

- ✓ Toute plainte sans lien avec les activités du programme ;

- ✓ Toute plainte rédigée dans l'objectif de nuire à une personne ou une structure ;
 - ✓ Toute plainte non étayée par des faits ou basée sur des accusations sans preuves, des mensonges ou des diffamations ;
 - ✓ Toute plainte basée sur l'appartenance ou non à un groupe ethnique, religieux ou portant atteinte à un individu sur la base de ses origines ou de sa parenté ;
 - ✓ Toute plainte contrevenant à la loi ;
 - ✓ Toute plainte anonyme.
 - ✓ Une plainte déjà résolue.
- ❖ Au cas où la **plainte serait éligible** (Si les plaintes concernent les activités du Programme), dès sa réception, le Secrétaire du comité procédera à son enregistrement dans un support spécialement ouvert à cet effet. Un accusé de réception de l'éligibilité de la plainte en version hard différent de l'accusé de réception de la plainte doit être établi et délivré au plaignant par le secrétaire et contresigné par le Président du Comité dans les 48 heures qui suivent. Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.
- ❖ Une **classification des plaintes** dans des chemises doit être faite par le secrétaire du Comité selon qu'elles soient de nature « **sensible** » ou « **non sensible** » de façon que les plaintes soient traitées conformément à la stratégie et à la procédure appropriées.
- **Les plaintes sensibles** portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG : le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. Au cours des séances d'information/sensibilisation, les Comités de gestion des plaintes garantiront aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à **éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.**
 - **Les plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre des activités du programme. Elles peuvent concerner les choix des sites, la qualité des travaux/prestations, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation etc...

Si le Comité juge que les plaintes dépassent ses compétences, il peut à travers son Président les transmettre par courrier à l'instance supérieure dans un délai maximum de sept (7) jours après la délibération.

3^{ème} étape : Examen et enquête pour la vérification

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- ✓ Déterminer la validité ou véracité ;
- ✓ Établir clairement quel engagement ou quelle promesse n'a pas été respectée et ;
- ✓ Décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Pour vérifier, il revient au Comité de conduire l'enquête relativement à la nature de la plainte (*sensible*)

ou non sensible) : sous la responsabilité du président du comité dans un délai maximum d'une (1) semaine :

- ✦ ***Dans le cas des plaintes de nature non sensible***, le Comité et le personnel du prestataire de service (entreprise des travaux ou de l'agence d'exécution, prestataire de service ou autres partenaires) examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et s'en occuperont directement.
- ✦ ***Dans le cas des plaintes de nature sensible***, l'enquête sera menée de manière confidentielle auprès d'un nombre limité de personnes.

Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours, en plus des membres du comité, à d'autres personnes ressources ou compétentes (administratives, techniques, coutumières, etc.). Pour les cas des plaintes sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

4ème étape : Proposition des réponses et prise de mesure

Après l'enquête et l'examen de la plainte, le Secrétaire du Comité rédige le rapport d'enquête et informe le plaignant de la réponse par appel téléphonique dans un délai maximum de 48 heures afin de recueillir son avis ;

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre de l'une des réponses proposées, à savoir :

- 1) Une action directe du comité de gestion des plaintes ;
- 2) Un examen approfondi des plaintes ;
- 3) Le classement du dossier.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant rejette les mesures de résolution proposées ou ne croit pas à l'inéligibilité de sa plainte, le comité de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- 1) Enregistrer les raisons de son refus ;
- 2) Fournir les informations complémentaires ;
- 3) Si possible revoir l'approche proposée. Le CGP proposera, si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante.
- 4) Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP.

5ème étape : Transmission au niveau supérieur :

Si la plainte n'est pas résolue au niveau du comité saisi, elle est renvoyée au niveau supérieur par le président dudit comité avec tous les renseignements possibles (plainte, sa date d'enregistrement au

niveau du comité, les résolutions prises, les motifs de refus des résolutions du plaignant) dans un délai maximum de sept (7) jours par courrier.

6^{ème} étape : Résolution de la plainte

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord. La personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et équitable et que les mesures qui ont été prises apportent une solution satisfaisante. Dans ce cas, l'affaire est close.

7^{ème} étape : Rapportage, clôture et archivage de la plainte

Si la médiation est satisfaisante pour les parties, la procédure sera clôturée et sanctionnée par un procès-verbal (PV) rédigé par le secrétaire du comité.

Par ailleurs, quelle que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la gestion des plaintes par le secrétaire du comité.

8^{ème} étape : Recours à la justice

Si le désaccord persiste au niveau de toutes les instances du mécanisme de gestion, il ~~reste~~ il y a lieu de recourir à la justice qui sera fait par le plaignant s'il juge nécessaire

Le programme mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes.

Ce processus de mécanisme de gestion des plaintes répond aux exigences du Mécanisme Indépendant de Recours (MIR) de la Banque Africaine de Développement (BAD) qui est un organe de surveillance conçu pour permettre aux populations affectées par les projets financés par la BAD de soulever des préoccupations. Le MIR existe pour garantir que les projets de la banque respectent ses politiques environnementales et sociales, et il sert de canal pour la transparence et la responsabilité. Ainsi, il joue un rôle crucial dans la surveillance des projets de développement en Afrique, en garantissant que ces projets respectent les normes environnementales et sociales de la Banque, tout en fournissant une voie de recours aux populations affectées.

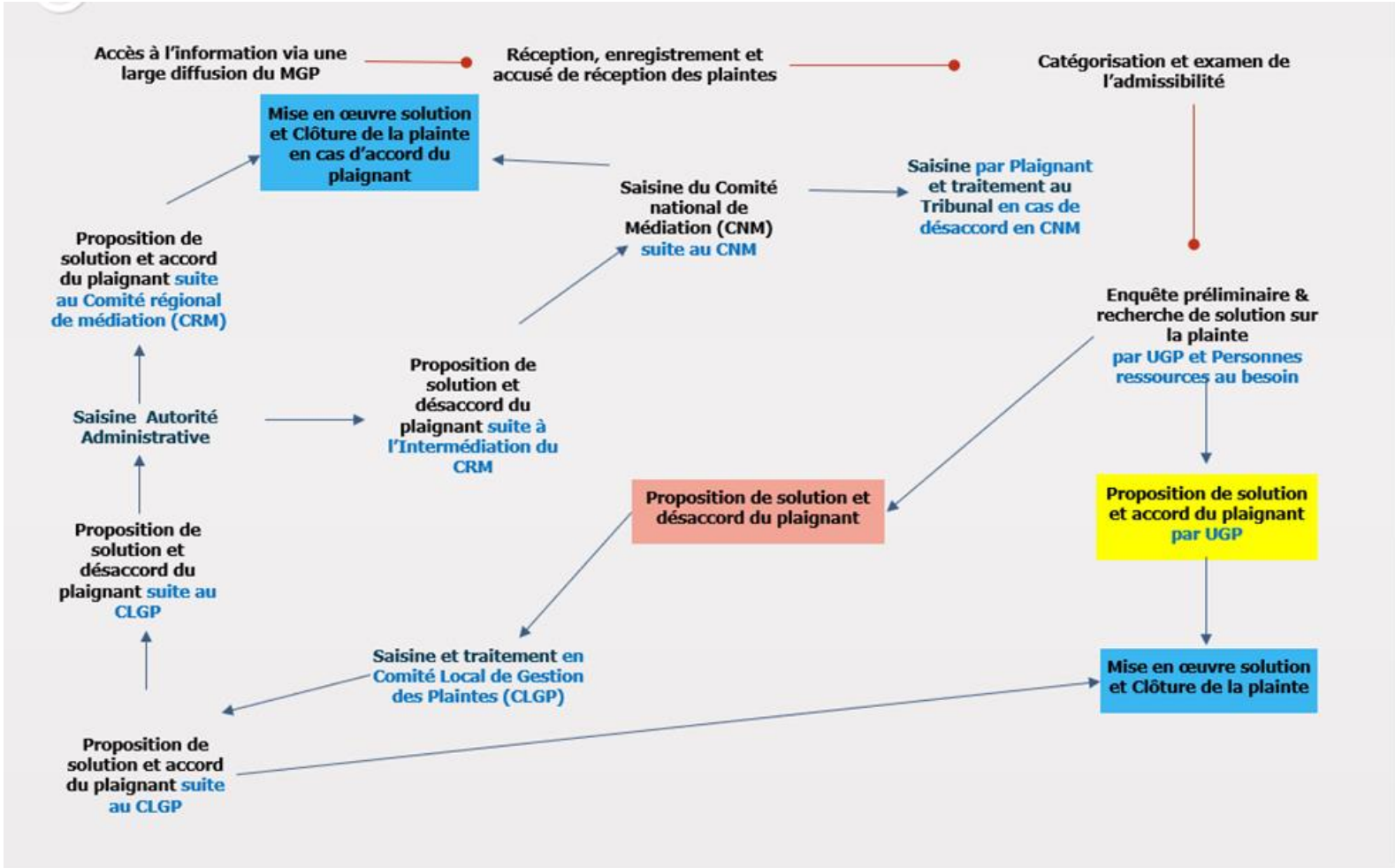


Figure 1 : Schéma récapitulatif du processus de Gestion des Plaintes

9.1.2.2. Détails des niveaux de traitement à l'amiable (règlement conjoint)

Lorsque la commission d'enquête finit la collecter des informations détaillées et que son rapport est établi, le plaignant est convoqué pour un entretien.

Cette concertation avec le plaignant faite avec les membres de la commission d'enquête et le coordonnateur de l'UGP du côté de l'AEME ou son Représentant, débouche sur une solution qui, lorsqu'elle est acceptée, permet de donner satisfaction au plaignant, et donc de clôturer la plainte.

Pour ce faire, l'AEME dispose d'un délai de 10 jour ouvrable pour mettre en œuvre la solution ainsi convenue avec le plaignant.

Si la solution n'est pas acceptée par le plaignant, l'UGP/AEME active la procédure de médiation externe dans les 10 jours ouvrables.

Pour rappel, toutes les plaintes, de quelle que nature que ce soit (VBG, Abus sexuels, Environnement, etc) sont traitées à travers les comités ci-après cités. Mais à noter qu'il y'a une particularité pour les plaintes sensibles qui seront gérées spécifiquement par un point focal dédié qui travaillera en étroite collaboration avec les structures spécialisées dans le domaine. Pour celles-là, une cartographie sera faite dans toutes les zones d'intervention du programme.

La procédure de médiation externe est composée de quatre niveaux :

- Au niveau local : le comité local de gestion des plaintes (CLGP)
- Au niveau départemental : le comité département de médiation (CDM)
- Au niveau régional : le comité régional de médiation (CRM) ;
- Au niveau central à travers un Comité national de Médiation (CNM).

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

□ Traitement des plaintes en Comité local de gestion des plaintes (CLGP)

Une première médiation est faite au niveau du CLGP dans un délai de 5 jours maximum à compter de la date de saisine dudit comité composé des personnes suivantes :

- Le Sous-Préfet ou son représentant, Président ;
- Le Maire de la commune concernée ou son représentant ;
- Le chef de quartier dans une commune concernée
- le chef de village dans une commune concernée ;
- le représentant du comité local du dialogue social / secteur énergie ;
- le représentant de l'UGP de l'AEME ;
- Les notables et présidents des associations des jeunes et des femmes ;
- Les points focaux de la SONAGED.

Le CLGP peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le traitement de la plainte en CLGP nécessite des vérifications sur le terrain ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à 5 jours. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficie des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CLGP, la plainte est escaladée à un niveau supérieur qui est le Comité départemental de médiation (CDM).

A ce propos, l'AEME dispose de 5 jours ouvrables pour saisir le Comité National de Médiation.

□ Traitement des plaintes en Comité départemental de médiation (CDM)

Une seconde médiation est faite au niveau du CDM dans un délai de 10 jours maximum à compter de la date de saisine dudit comité composé des personnes suivantes :

- Le Préfet ou son représentant, Président ;
- Le Maire de la commune concernée ou son représentant ;
- Le chef de quartier dans une commune concernée
- le chef de village dans une commune concernée ;
- le représentant du comité local du dialogue social / secteur énergie ;
- le représentant de l'UGP de l'AEME.
- Les notables et présidents des associations des jeunes et des femmes
- Les points focaux de la SONAGED.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le CDM peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Le traitement de la plainte en CDM nécessite également des descentes de terrain ou des entretiens préalables ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à 5 jours. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficie des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CDM, la plainte est escaladée à un niveau supérieur qui est le Comité régional de gestion des plaintes (CRGP).

A ce propos, l'AEME dispose de 10 jours ouvrables pour saisir le CRGP.

□ Traitement des plaintes en Comité régional de médiation (CRM)

Le troisième palier est constitué du CRM qui est saisi par l'AEME dans un délai de 10 jours maximum à compter l'établissement du PV du comité départemental de médiation (CDM).

Les personnes qui composent le CRM sont :

- Le Gouverneur de la Région ou son représentant, Président ;
- Le représentant régional du Médiateur de la République ;
- Le Maire de la ville ou de la Commune concernée ou son représentant ;
- le représentant du comité local du dialogue social / secteur énergie ;
- le représentant du Conseil départemental ;
- le représentant de l'UGP de l'AEME ;
- Les notables et présidents des associations des jeunes et des femmes
- Les points focaux de la SONAGED.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le CRM peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Le traitement de la plainte en CRM pourrait impliquer des investigations complémentaires ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à 10 jours. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficie des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CRM, l'instance nationale de règlement des griefs, en l'occurrence le Comité national de médiation (CNM) est saisi par l'AEME dans un délai de 10 jour ouvrable.

□ Traitement des plaintes en Comité national de Médiation (CNM)

L'examen en CNM est fait dans un délai de 15 jour ouvrable à compter la date de saisine dudit comité. Le Comité National de Médiation est composé des membres suivants :

- le Médiateur de la République ou son représentant, Président ;
- le Ministre chargé de l'énergie ou son représentant, Membre ;
- le Coordonnateur du l'UGP au sein de l'AEME ;
- un représentant national des organisations de la société civile (OSC), Membre ;
- un représentant de la Banque Africaine de Développement, Observateur.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le CNM peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en CNM, le plaignant peut, s'il le souhaite, saisir directement la justice.

A l'issue de la séance, le CNM dresse un PV est signé par le président de séance.

Les résolutions issues de cette séance sont exécutoires si le plaignant est satisfait, et ceci dans les 30 jours qui suivent la tenue de ladite séance.

En tout état de cause, la/les solutions proposée(s) ou convenue(s) est/sont notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre sont adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse inclut :

- les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- la solution retenue ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solution (s) proposée(s), y compris les délais.

Si les plaignants ne sont toujours pas satisfaits du résultat du traitement de leurs plaintes par le mécanisme de résolution à l'amiable, l'ultime recours reste la saisine de la justice.

NOTA BENE : Pour tous les niveaux de traitement des plaintes à l'amiable, le l'AEME met en place un programme de renforcement des capacités à l'intention des membres des différents comités. Ce programme assure que les membres des comités sont aptes à documenter tout le processus, à traiter toutes les plaintes dans le respect des principes d'équité, de transparence et d'efficacité.

9.2. Situation des VBG au Sénégal

Selon le rapport VBG de l'ANSD 2017-2018, la situation des VBG est dressée par catégorie de violence dans toutes les régions du Sénégal. Ainsi, elle est établie comme suit :

9.2.1. Violence physique

Les variations selon le milieu de résidence montrent que le pourcentage de femmes de 15-49 ans qui ont subi des violences physiques depuis l'âge de 15 ans est légèrement plus élevé en milieu rural (28 %) qu'en milieu urbain (25 %). Il en est de même de pour la violence physique au cours des 12 derniers mois avant l'interview soit 10% dans le milieu rural et 8% milieu urbain.

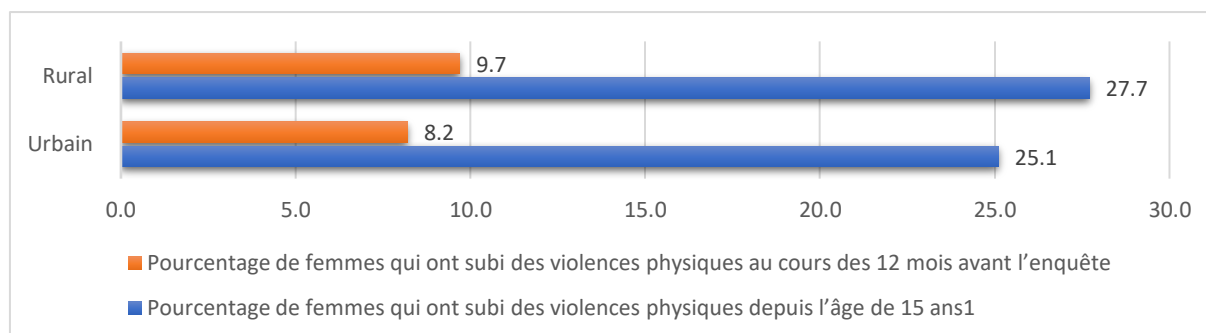


Figure 2 : Pourcentage de femmes de 15-49 ans qui ont subi des violences physiques selon le milieu de résidence

Source: ANSD. EDSC 2017

Les résultats selon la région font apparaître un pourcentage plus élevé de femmes de 15-49 ans victimes d'actes de violence physique depuis l'âge de 15 ans dans les régions de Sédhiou (44 %), Fatick (42 %), et Kédougou (42 %). Ce sont les mêmes régions qui caracolent en tête sur la violence physique au cours des 12 derniers mois avec respectivement 19% 17% et 16%.

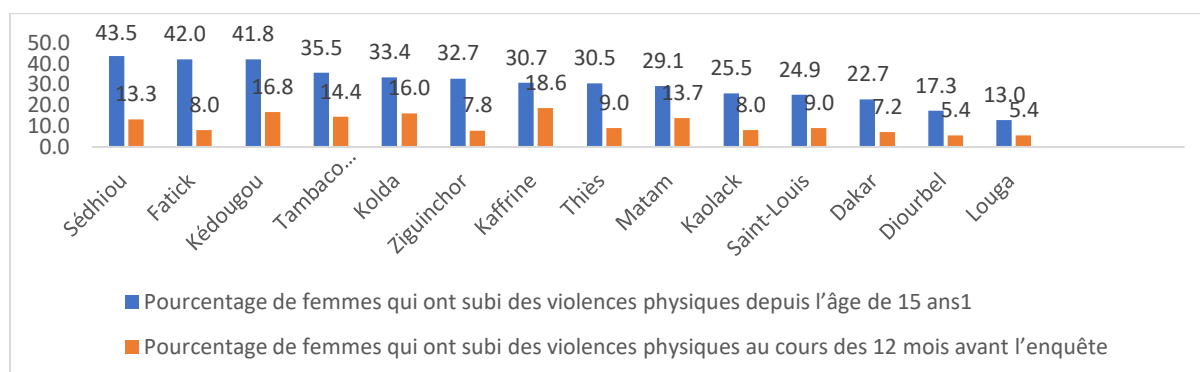


Figure 3 : Pourcentage de femmes de 15-49 ans qui ont subi des violences physiques selon la région

Source : ANSD. EDSC 2017

Le pourcentage de femmes de 15-49 ans ayant subi des actes de violence physique depuis l'âge de 15 ans est plus élevé parmi celles de 25-29 ans (31 %) que parmi les autres suivies des femmes âgées de 30-39 ans et les femmes âgées de 15-19 ans avec respectivement 27% et 26%. La violence physique constitue aussi un autre phénomène dont sont victimes les femmes dans leurs ménages. Dans l'EDS de 2017, les femmes de tranches d'âge 15-19 ans et 30-39 ans subissent beaucoup plus de la violence

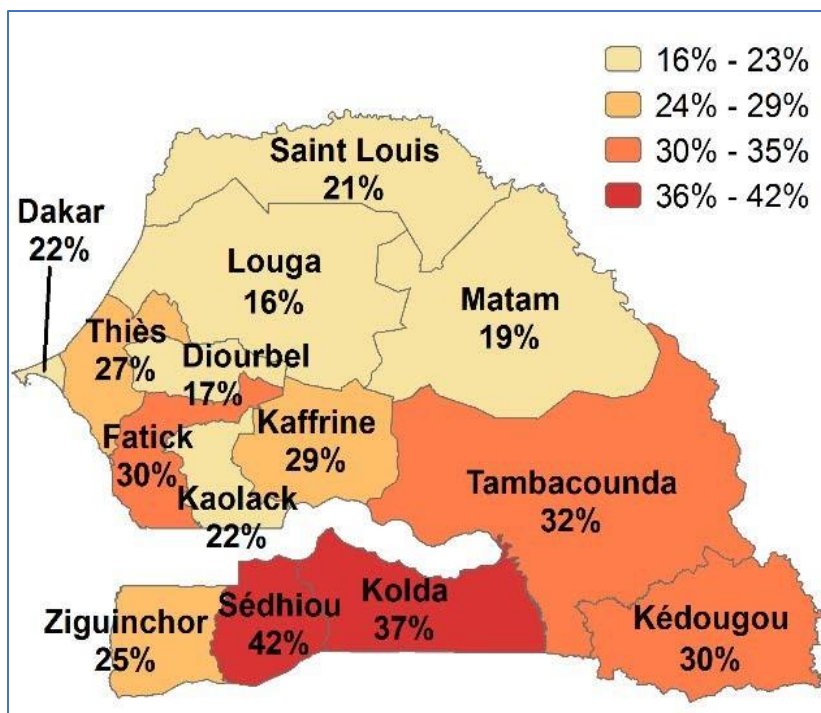


Figure 4 : Violence conjugale par région

Source: ANSD. EDSC 2017

9.2.1.1. Violence conjugale et nombre de décisions auxquelles la femme a participé

Le pourcentage de femmes ayant subi des actes de violence conjugale augmente avec le nombre de décisions auxquelles elle a participé, passant de 22 % pour aucune décision à 26 % pour les trois décisions.

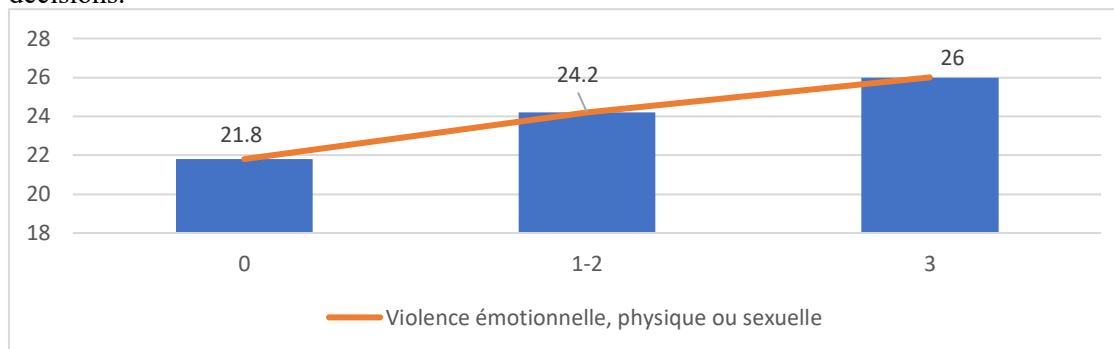


Figure 5 : Violence conjugale selon le nombre de décisions auxquelles la femme a participé

Source: ANSD. EDSC 201

9.3. Gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure traditionnelle de résolution des conflits n'est pas applicable aux plaintes VBG/EAS/HS. Des procédures spécifiques seront élaborées à travers le comité de plaintes VBG. Les CGP seront réadaptés pour traiter les plaintes liées aux EAS/HS. Les points focaux chargés de la tenue des registres seront formés de façon pointue sur les procédures de recueil, de confidentialité puis de référencement des survivants-es.

9.3.1. Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales, y compris les enfants et femmes lors des consultations. Il s'agira de placer et former des points focaux, homme et femme chargés de prévenir et répondre aux incidents de EAS/HS divulgués par les populations mais aussi par le personnel des entreprises et fournisseurs du programme. Il revient à ces points focaux d'enregistrer le consentement du/de la survivant(e).

Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). La formation est dispensée aussitôt après l'identification des points focaux et, reconduite trimestriellement. Toutefois, des renforcements de capacité peuvent être tacitement organisés à la demande des points focaux afin d'être davantage éclairés pour écarter toute ambiguïté dans les procédures de référencement et, dans la confidentialité.

Afin d'encourager les plaignants (es) à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité, un numéro téléphone/WatsApp sera mise en place.

9.3.2. Tri et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux au prestataire de services VBG identifié localement pour une prise en charge, selon les souhaits et les choix de chaque individu. Ces plaintes ne seront pas gérées au niveau du comité local et, avec le consentement des survivants, seront transférées vers le Comité National de Gestion des plaintes VBG pour la gestion et la vérification du lien avec le programme.

Les structures locales de prestations VBG, seront chargées de recevoir et remonter les plaintes au niveau du Comité National de Gestion des plaintes VBG qui, à son tour va les traiter toujours sur une approche basée sur les besoins des survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas et la sécurité des survivants-es. Un registre séparé, sécurisé et confidentiel, pour l'enregistrement des plaintes qui sera géré les prestataires de services VBG. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre au prestataire de remonter la plainte auprès de comité VBG pour traitement. Dans le 24 heures suivantes la réception de plaintes d'EA/HS, le prestataire de service VBG reportera aussi la plainte auprès de l'UGP/AEME et, à son tour, de la Banque Africaine de Développement, utilisant une fiche de notification préétablie.

Le prestataire de services de VBG 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).

9.3.2.1. Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le programme et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique). Le travail de vérification sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le Comité National de Gestion des plaintes VBG.

Ainsi, les étapes de traitement des plaintes sont sur le schéma décrit ci-dessous dans une confidentialité :

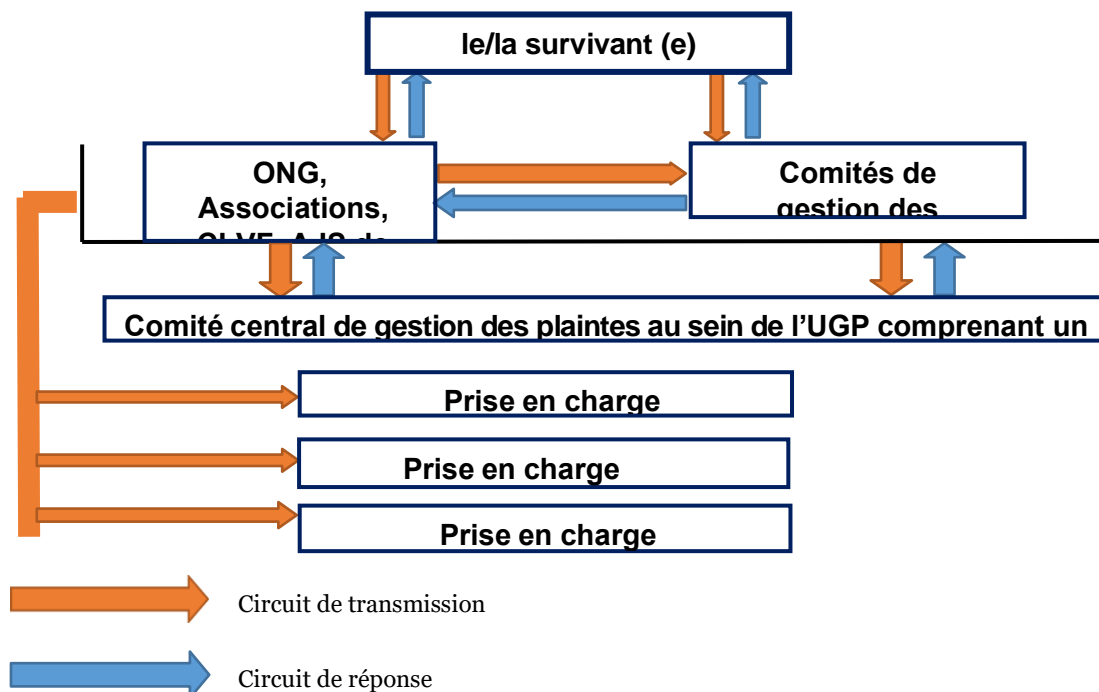


Figure 6 : Schéma récapitulatif de traitement d'une plainte sensible

9.3.2.2. Procédure de signalement / référencement et de prise en charge des VBG

Étape 1

RACONTER À QUELQU'UN CE QUI EST ARRIVÉ ET DEMANDER DE L'AIDE	
La survivante raconte ce qui lui est arrivé à sa famille, à un ami ou à un membre de la communauté, son enseignant, son directeur d'école, le point focal genre, etc. ; cette personne accompagne la survivante au « point d'entrée » (poste ou centre de santé ou service psychosocial)	La survivante rapporte elle-même ce qui lui est arrivé à un prestataire ou fournisseurs de services VBG
Facilitateurs : CGPVBG / Consultant en VBG / Spécialiste en gestion sociale	

Étape 2

RÉPONSE IMMÉDIATE	
Le prestataire ou fournisseurs de services VBG doit fournir un environnement sûr et bienveillant à la survivante et respecter ses souhaits ainsi que le principe de confidentialité ; il doit lui demander quels sont ses besoins immédiats, prodiguer des informations claires et honnêtes sur les services disponibles. Si la survivante est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux renvois ; l'accompagner et l'aider à avoir accès aux services.	
Point d'entrée médical / santé Pour une prise en charge médicale - Postes et centres de santé / hôpitaux des régions et départements ; - ASBEF - Marie Stop International - AFEMS (cellules régionales) - CLVF - Comités régionaux de lutte contre les VBG	Point d'entrée pour le soutien Psychosocial Pour une prise en charge psychologique / Accueil / hébergement : - Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) ; - Centre ADO ;
Facilitateurs : CGPVBG / Spécialiste social de l'AEME	

Étape 3

SILA SURVIVANTE VEUT INTENTER UNE ACTION EN JUSTICE/PORTEUR PLAINTÉ OU S'IL EXISTE DES RISQUES IMMÉDIATS POUR LA SÉCURITÉ ET LA SURETÉ D'AUTRES PERSONNES	
Renvoyer et accompagner la survivante aux fonctionnaires de la police / de la sécurité ou de l'assistance juridique / de la protection pour obtenir des informations et de l'aide en vue du renvoi à la police	
Police / Sécurité En cas d'urgence contacter les numéros gratuits ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> - Police : 17 - Sapeurs-pompiers : 18 - Gendarmerie : 800 00 20 20 - Alternativement : se présenter au poste de police/gendarmerie le plus proche - Bajenu Gox / agent de santé communautaire - Structures de santé riveraines (travailler avec les comités de gestion des plaintes VBG) - Boutique de droit : 800 805 805 - Adama Call : 800 00 84 84 	Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection Suivi des cas de violence : Déposer une plainte auprès des services de police/gendarmerie et/ou s'adresser aux centres d'accueil des survivantes pour obtenir une assistance juridique : <ul style="list-style-type: none"> - Association des juristes Sénégalaises (AJS) : 800 805 805 - Comité de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF) : 33 827 63 59 - RADDHO : 33 824 60 56 - Siggil Jigeen : 33 825 00 56 (cellules régionales)
Facilitateurs : CGPVBG / Spécialiste social de l'AEME	
Autres points d'entrée pour toute autre assistance spécifique ou plainte anonyme	
<ul style="list-style-type: none"> - Boîte de plaintes disposées dans les locaux de l'UGP, des bases chantiers et vie, dans la Direction de l'AEME, dans les Comité de Gestion ; - Adresse électronique de l'UGP dédiée aux plaintes - Association des Juristes Sénégalaises (AJS) / boutiques de droit : 800 805 805 ou 116 - Comité de Lutte contre les violences faites aux femmes (CLVF) : 33 827 63 59 - Police (17), Gendarmerie (800 00 20 20) - Association Sénégalaise pour le Bien-être familial : 33 824 25 62 - Rencontre Africaine pour la défense des droits de l'homme (RADDHO) : 33 824 60 56 	

Étape 4

RÉPONSE SUIVANT LA RÉPONSE IMMÉDIATE : SUIVI ET AUTRES SERVICES			
Avec le temps et en fonction des choix de la survivante, cette étape peut inclure			
Soins de santé	Services psychosociaux (suivi social, familial, assistance scolaire, réintégration socioéconomique, etc.)	Acteurs de la protection, de la sécurité et de la justice	Besoins élémentaires tels qu'un abri sûr, une carte de rationnement, des services pour les enfants ou autres
Facilitateurs : CGPVBG / Consultant en VBG / Spécialiste social de l'AEME			

PRISE EN CHARGE MÉDICALE	
Demandeur de l'aide / Origine de la survivante	Prise en charge / type de service Structure de réception / SERVICES RENDUS
Communauté : (survivante elle-même, famille, relais	- IME, Hôpitaux, Postes et Centre de santé : accueil, écoute, référence vers les services de prise en charge médicale, psychologique et judiciaire.

<p>communautaires, points focaux dans les écoles, Bajenu Gox), OSC, Police, Gendarmerie, école, chef de village, délégué de quartier, conseil de quartier, entreprises, association de femmes, réquisition du procureur</p>	<p>-ASBEF : Accueil, écoute, soins (consultations, analyses) Association des Femmes Médecins : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses, certificat médical). -Marie Stopes International : Écoute / assistance médicale, - Accueil, consultation, examens complémentaires, soins hospitalisation Autres services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délivrance d'un certificat médical - Examen complémentaire - Soins Hospitalisation - Saisir la police - Suivi (contraception d'urgence pour prévenir une grossesse non voulue, prophylaxie post-exposition VIH pour prévenir le VIH, traitement des blessures, test VIH2 après 3 mois, suivi grossesse, prévention et traitement des IST, vaccination contre le tétanos et l'hépatite B, etc.)
<p>Facilitateurs : CGPVBG / Spécialiste social de l'AEME</p>	

10. MISE EN ŒUVRE DU MGP

10.1. Etapes et responsabilités dans la mise en œuvre du MGP

Le tableau présente une décomposition des étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et décrit les responsabilités des différentes entités impliquées dans sa mise en œuvre. Il offre une vue d'ensemble précise du processus et des acteurs impliqués dans la gestion des plaintes, avec une forte collaboration entre l'UGP et les comités à tous les niveaux.

10.1.1. Pilotage du MGP :

L'étape initiale est pilotée par l'**UGP de l'AEME**, avec la collaboration des comités locaux, départementaux, régionaux et nationaux de gestion des plaintes. Ces comités incluent des acteurs de l'administration locale et des services techniques. La Banque Africaine de Développement (BAD) et les responsables du suivi-évaluation jouent également un rôle clé.

10.1.2. Prise en compte du MGP dans les documents de programme

Cette étape vise à intégrer le MGP dans les documents relatifs au programme, avec la contribution des entreprises et sous-traitants. L'UGP AEME est ici l'acteur principal, collaborant avec le personnel concerné et un bureau de contrôle.

10.1.3. Atelier de partage du MGP

Un atelier est organisé pour partager les outils du MGP avec les parties prenantes. Cet atelier est coordonné par l'UGP AEME et un consultant responsable de la conception des outils. Un cabinet de communication peut être impliqué pour diffuser les informations.

10.1.4. Sensibilisation des parties prenantes

L'UGP et un consultant se chargent de la sensibilisation des parties prenantes sur le fonctionnement et l'importance du MGP, afin de garantir une compréhension claire de ses objectifs.

10.1.5. Collecte et archivage des plaintes

Tous les comités et l'UGP AEME sont responsables de la réception et de l'archivage des plaintes. Les parties prenantes collaborent à cette étape pour assurer un enregistrement rigoureux et transparent.

10.1.6. Traitement des plaintes

Le traitement des plaintes se fait à plusieurs niveaux : comités locaux, départementaux, régionaux et nationaux, prestataire VBG le cas échéant. Chaque niveau implique des acteurs administratifs et techniques spécifiques, en fonction de la gravité et du type de plainte.

10.1.7. Suivi et évaluation

L'UGP AEME a la charge de cette dernière étape, avec l'appui des parties prenantes. Le suivi et l'évaluation garantissent que les plaintes sont traitées correctement et que le MGP fonctionne de manière continue et efficace

Tableau 8 : Etapes et responsabilités de mise en œuvre du MGP

N°	Etapas / activités	Responsabilités	Appui/Collaboration
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	<ul style="list-style-type: none"> Equipe de l'UGP AEME ; Comité local de gestion des plaintes (CLGP), administration locale etc.) ; Comité département de médiation (CDM) (autorités administratives et locales, les services techniques, etc.) ; Comité régional de gestion des plaintes (CRM) (autorités administratives et locales, les services techniques) ; Comité national de Médiation (CNM) (UGP, Services et Directions de l'AEME). 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnateur de l'UGP/AEME ; Responsable Suivi Evaluation UGP/AEME ; BAD.
2	Prise en compte du MGP dans les documents du programme et dans la mise en œuvre des activités	<ul style="list-style-type: none"> Equipe de l'UGP AEME ; Opérateurs/Entreprises/Sous-traitants ; BAD. 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel de l'AEME ; Les parties prenantes concernées ; Bureau de contrôle.
3	Atelier de partage du MGP	<ul style="list-style-type: none"> Equipe de l'UGP AEME ; Consultant qui a élaboré les outils. 	<ul style="list-style-type: none"> Parties prenantes concernées ; Cabinet ou agence de communication recruté (e) ; Consultant qui a élaboré les outils.
4	Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP	<ul style="list-style-type: none"> Equipe de l'UGP PAPSE et Consultant 	
5	Collecte, réception, enregistrement et archivage des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Tous les comités et UGP/AEME 	<ul style="list-style-type: none"> Les parties prenantes.
6	Traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Comité local de gestion des plaintes (CLGP) (CGE, administration locale etc.) ; Comité département de médiation (CDM) (autorités administratives et locales, les services techniques, etc.) ; Comité régional de gestion des plaintes (CRM) (autorités administratives et locales, les services techniques et acteurs impliqués) ; Comité national de Médiation (CNM) (UGP, Services et Directions de l'AEME, Comité technique et de pilotage). 	<ul style="list-style-type: none"> Les parties prenantes concernées.
7	Traitement des recours		
8	Suivi Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> L'UGP AEME. 	Parties prenantes.

10.2. Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)

La diffusion du mécanisme de gestion des plaintes et du Plan de réponse aux violences et abus sexuels, est une activité essentielle dans la mise en œuvre du MGP et du Programme. En effet, pour permettre aux parties prenantes d'utiliser les recours mis en place, le MGP fait objet d'une large diffusion auprès des parties prenantes, en particulier les communautés bénéficiaires du Programme.

Un travail de divulgation sera fait pour la diffusion du plan de prévention, d'atténuation des risques et de prise en charge des Violences Basées sur le Genre (VBG) et autres violences contre les enfants (VCE) au démarrage du programme. La mise en place du mécanisme de prévention et de prise en charge des VBG, EAS, HS nécessite l'élaboration d'un plan de communication adéquat, dont l'objectif principal est d'informer les populations de l'existence du mécanisme de gestion de plaintes sensibles aux EAS,

HS, du mode de fonctionnement et des voies d'accès aux services de signalement et de prise en charge des cas de VBG. La connaissance du dispositif, son utilisation et sa performance sont des défis majeurs et le Programme fera le nécessaire pour les relever.

Toutes les plaintes relatives aux violences basées sur le genre et abus sexuels sont signalées à la Banque Africaine de Développement dans les 24 heures suivant l'incident, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (aucune information spécifique sur les victimes ne sera communiquée). Les données à fournir portent sur : la nature de la plainte, le lien avec le programme, la localisation, l'âge et le sexe de la victime et la référence vers des services si tel est le cas.

Un plan d'action budgétisé sera préparé, en vue de l'opérationnalisation du MGP, y compris le MGP concernant les VBG. Certaines actions/activités seront redéfinies ou rajoutées en fonction des besoins et spécificités des différentes zones du Programme.

Concernant la communication, tout intervenant dans la mise en œuvre du Programme (UGP, personnel des prestataires de services et fournisseurs) est invité à mettre l'accent sur les messages suivants :

- Aucune faveur sexuelle ou autre n'est demandée en échange d'une offre d'emploi, du règlement d'un conflit, d'une assistance médicale, ou d'une protection ;
- Interdiction au personnel des entreprises et prestataires de services recrutés pour la réalisation des travaux, aux fournisseurs de services, de prise en charge médicale, juridique, sociale et de sécurité, de se livrer à l'exploitation et aux abus sexuels ;
- Adoption/signature d'un code de conduite VBG ;
- Tout cas ou soupçon d'exploitation et/ou d'abus sexuel sera signalé en toute confidentialité ;
- Le responsable/point focal MGP/VBG, son numéro de téléphone et son adresse électronique (vulgariser par affichage).

La communication à l'endroit des parties prenantes communautaires (Associations de femmes et de jeunes hommes et femmes, chefs coutumiers, religieux, et autres leaders communautaires, etc.), est particulièrement axée sur :

- Définitions et formes de VBG ;
- La non-tolérance des VBG (exploitation et abus sexuels, harcèlement) ;
- Les dispositions prises par le Programme pour la prévention des VBG (sensibilisation, code de conduite, etc.)
- Les dispositions juridiques prévues par la loi et le programme pour sanctionner les auteurs de VBG ;
- Les lieux où se rendre pour signaler et obtenir de l'aide en cas de violences sexuelles avérée ;
- Les portes d'entrée pour signaler les cas avérés de violences et abus sexuels (vulgariser leurs numéros de téléphone et adresses électroniques/physiques, les lieux d'installation des boîtes plaintes VBG) ;
- Les procédures de gestion des plaintes liées aux VBG, de signalement et de prise en charge (le paquet de services, les fournisseurs de services disponibles et les modalités d'accès à ces

services) ;

- Les principes/conditions de confidentialité ;
- Le consentement éclairé ;
- Les principes de sécurité et de respect de la vie privée des victimes.

10.3. Renforcement des capacités des acteurs

Le renforcement des capacités institutionnelles est proposé pour donner suite à l'identification des contraintes pouvant entraver une mise en œuvre efficace du MGP. Il vise à améliorer les capacités des institutions impliquées dans la mise en œuvre du MGP afin d'assurer la mise en œuvre des dispositifs proposés dans l'unité de gestion des plaintes (formation, appui financier, etc.).

Tableau 9 : Plan de renforcement des capacités institutionnelles

N°	Comité de gestion des plaintes	Nature du renforcement des capacités
1	Comité Local/Départementale de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en matière de gestion des plaintes, sensibilisation et communication envers les populations de tout bord politique. - Appui financier pour équiper les comités en petit matériels (cahier d'enregistrement des plaintes, stylos, communication); appui financier pour sensibiliser les communautés et les encourager à se plaindre malgré les pesanteurs sociales.
3	Comité National de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à la gestion des plaintes ; - Appui financier pour équiper les comités en petits matériels (cahier d'enregistrement des plaintes, stylos, communication); pour sensibiliser les communautés de tout bord politique et les encourager à se plaindre malgré les pesanteurs sociales.
3	Mécanisme de Gestion des Plaintes au niveau de l'UGP/AEME	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessité de la présence d'un spécialiste en gestion des plaintes de L'UGP dans chaque région; - Nécessité de la présence d'un spécialiste en sauvegarde sociale et chargée des questions des VBG/EAS/HS et VCE de l'AEME; - Formation et sensibilisation des agents chargés de l'enregistrement et autre personnel de l'AEME sur la gestion des plaintes;

10.4. Suivi- évaluation du MGP

L'objectif du système de suivi-évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le MGP sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; transparence et absence de représailles ; et information proactive. Il sera tenu régulièrement des consultations avec les différents comités et les

populations bénéficiaires pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP et relever des difficultés et des approches de solutions pour améliorer continuellement le système de gestion des plaintes.

Le suivi-évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du programme. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'UGP ou le point focal chargé de l'enregistrement, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies à travers les différents outils notamment les registres, le numéro téléphone, et les fiches de suivi ainsi que celles de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes.

Le spécialiste social et l'assistant en gestion des plaintes sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme.

C'est durant cette étape, que la solution et/ou les mesures correctives sont mises en œuvre et suivies. L'AEME assume tous les coûts financiers des actions requises. Ainsi, le Spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP/AEME est chargé de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rend compte de l'évolution du mécanisme de gestion des plaintes. Il s'assure que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués. Ainsi, un mécanisme de gestion de suivi et évaluation interne est élaboré de manière participative. Ce mécanisme veille 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 du programme. Ainsi, une attention toute particulière est donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables

Les indicateurs de suivi et évaluation sont les suivants :

- % campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du programme ;
- % de personnes formées ;
- % de personnes sensibilisées ;
- Nombre de plaintes enregistrées ;
- % de/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables
- % de /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 réfères aux services de prise en charge ;
- % du personnel et des travailleurs qui ont signé le code de conduite ;
- % de plaintes du personnel et des travailleurs
- Nombre de réclamations ouvertes au cours du mois ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- Nombre de séances de médiation en Comité local de gestion des plaintes (CLGP)
- Nombre de séances de médiation en Comité national de Médiation (CNM)
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP/AEME à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Catégorisation des réclamations (par catégories énumérées ci-dessus).

Les indications des délais approximatifs des étapes de traitement des plaintes sont données dans le tableau suivant.

Tableau 10 : Indication des délais approximatifs des étapes de traitement

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

N°	Activités	Fréquence / Délai de traitement
10	Saisie d'une structure de médiation et résolution de la plainte	1 mois
11	Saisie de la structure de recours	1 mois
12	Saisie de la structure de recours	1 mois

10.5. Contraintes pour la mise en œuvre du MGP

Cette section permettra d'évaluer et de décrire les contraintes, politiques, sociales, institutionnelles et financières, environnementales qui pourraient s'opposer aux effets attendus ou produire des contre-effets négatifs du système de gestion des plaintes.

Tableau 11 : Evaluation des contraintes du MGP

N°	Contraintes	Evaluations	Description
1	Politiques	Très élevées	Les contraintes politiques demeurent très élevées et portent sur la réticence des populations à toute forme d'enregistrement compte tenu des enjeux politiques de ces dernières années liés aux Différents recensements électoraux dans le pays
2	Sociales et sanitaires	Très élevées	Les contraintes sociales sont très élevées et portent sur une perception négative de la plainte et du plaignant dans les communautés locales qui prônent souvent la patience et à se débrouiller face aux difficultés de la vie au lieu de se plaindre. C'est l'une des raisons qui explique que la plupart des MGP mis en place sur les autres programmes rencontrent des difficultés à bien fonctionner sur le terrain.
3	Institutionnelles	Moyennement élevées	Les contraintes institutionnelles sont moyennement élevées compte tenu de la réticence de la population vis-à-vis des institutions qui offrent des services de piètres qualités et quelquefois gangrenées de la corruption.
4	Financières	Moyennement élevées	Les contraintes financières sont moyennement élevées notamment pour la plupart des communes rurales au niveau local qui viennent juste d'être mises en place et qui ont du mal à faire des recettes
5	Environnementale	Faiblement élevées	Les contraintes environnementales sont faiblement élevées mais doivent être surveillées et prises en compte.
6	Accessibilité financière	Faiblement élevées	Pour les ménages défavorisés, le coût initial des lampes LED pourrait être un obstacle à leur adoption, malgré les économies d'énergie à long terme. Il faudra donc prévoir des programmes de subventions ou de crédit pour faciliter l'acquisition de ces équipements pour les populations à faible revenu
7	Inégalité dans la distribution		Le programme pourrait entraîner des disparités régionales si certaines zones rurales ne sont pas incluses dans le programme de remplacement des lampes. Des mécanismes doivent être mis en place pour garantir une couverture équitable, incluant les zones rurales éloignées.
8	Rejet technologique		Certains ménages pourraient résister au remplacement des lampes en raison d'une préférence pour les lampes à incandescence ou d'un manque d'informations sur les avantages des LED. Des campagnes de

			sensibilisation ciblées et des démonstrations pourraient contribuer à surmonter ces résistances.
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

10.6. Budget pour l'opérationnalisation du MGP

Le tableau ci-après présente le budget arrêté pour la mise en œuvre du MGP qui est estimé à Cent dix-sept millions de francs FCFA (117 000 000 FCFA).

Tableau 12 : Budget de mise en œuvre du MGP

N°	ACTIVITES	Quantité	Coût unitaire	COÛT TOTAL (FCFA)
1	Finalisation MGP			15 000 000
	Production d'affiches, de dépliants et de posters	10 000	500	5 000 000
	Constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone d'intervention du programme	11	500 000	5 500 000
	Recrutement prestataire de service pour la gestion des VGB/EAS/HS	1	4 500 000	4 500 000
2	Mise en œuvre du MGP			20 500 000
	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes (une par région)	3	3 000 000	9 000 000
	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse (un par région)	3	1 000 000	3 000 000
	Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	3	1 000 000	3 000 000
	Coûts des réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	11	500 000	5 500 000
3	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes			16 500 000
	Diffusion des MGP Niveau national, régional et local	FF	1 000 000	1 000 000
	Dotation des comités de gestion des plaintes d'équipements et de fournitures	11	500 000	5 500 000
	Réception et traitement des plaintes	N/A		
	Traitement de recours	N/A		
	Enquêtes et vérifications supplémentaires	N/A		
	Frais et charges administratifs	FF	10 000 000	10 000 000
4	Actions de communication			25 000 000
	Communications téléphoniques	FF	5 000 000	5 000 000
	TV, Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	FF	10 000 000	10 000 000

N°	ACTIVITES	Quantité	Coût unitaire	COUT TOTAL (FCFA)
	Traduction du MGP en langue (wolof)	FF	5 000 000	5 000 000
	Confection de boîtes à suggestion	FF	5 000 000	5 000 000
	Abonnement numéro vert	FF	5 000 000	5 000 000
5	Suivi -évaluation			35 000 000
	Mission d'auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	FF	10 000 000	10 000 000
	Coûts pour les plaintes EAS/HS y compris le coût de spécialiste en EAS/HS	FF	20 000 000	20 000 000
	Evaluation externe du MGP	FF	5 000 000	5 000 000
Total (FCFA)				117 000 000

10. CONCLUSION

Le programme de remplacement des lampes à incandescence par des lampes Leds dans les régions de Dakar, Thiès et Diourbel et la construction du siège de l'AEME à Diamniadio met à travers le présent document, à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit programme, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et doléances.

Aussi, le système de traitement des plaintes proposé dans ce document renseigne sur l'importance d'un mécanisme de gestion des plaintes, sur les plaintes considérées par le programme sur les organes chargés du traitement des plaintes ainsi que sur les procédures de traitement des plaintes. Il donne également les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre à l'UGP de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la réalisation des programmes. En outre, il est soutenu par la cartographie des services VBG/EAS/HS qui permettra l'élaboration d'un protocole de référencement pour les plaintes EAS/HS.

Ainsi, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à l'UGP d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires des programmes, d'améliorer la gouvernance et la performance des programmes et d'assurer la redevabilité.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des failles y constatées et observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans les sites d'exécution des activités et améliorer l'image du programme vis-à-vis des communautés bénéficiaires des activités et de la Banque Africaine de Développement afin de le rendre crédible.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Documents consultés

- Le Mécanisme de gestion des Plaintes du projet WURI au Togo, version finale 22.02.03
- Le mécanisme de gestion des plaintes du projet BRT, 2021
- Le cadre de mise en œuvre du MGP- PROCASEF, 2023
- Plan d'Engagement des Parties Prenantes du MCA Sénégal II, 2022
- Plan d'engagement des Parties Prenantes sur le PDZAM, réalisation de l'infrastructure routière, Boucle du Riz au Nord, 2023
- Analyses Environnementales Initiales des PRN

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes

Dossier

N°.....
.....Date de
réception/enregistrement.....
.....Lieu de
dépôt/enregistrement.....
.....

Région	Département	Commune	Quartier/village

Prénom et nom du plaignant	Age	Sexe	Coordonnées
			CIN Tél/email Adresse

Auteur de la plainte Le plaignant lui (elle) même. Un tiers :

Prénom et nom	Lien avec le plaignant	Coordonnées
		CIN Tél/email Adresse

Prénom et nom de l'agent enregistrant la plainte	Fonction	Coordonnées
		Tél Email

Description de la plainte :

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

Attentes du plaignant :

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

Je soussigné (e), M.....
atteste sur mon honneur et au risque de voir ma plainte rejetée, que toutes les informations fournies,
reflètent l'exactitude des faits, tels qu'ils se sont déroulés.

Fait à.....le.....

Signature du plaignant

Pièces jointes :

Observations de l'agent ayant enregistré la plainte

Signature de l'agent

Annexe 2 : Fiche de plainte

Dossier

N°.....
.....Date de
réception/enregistrement.....
.....Lieu de
dépôt/enregistrement.....
.....

Région	Département	Commune	Quartier/village

Prénom et nom du plaignant	Age	Sexe	Coordonnées
			CIN Tél/email Adresse

Auteur de la plainte
 Le plaignant lui (elle) même.

 Un tiers :

Prénom et nom	Lien avec le plaignant	Coordonnées
		CIN Tél/email Adresse

Prénom et nom de l'agent enregistrant la plainte	Fonction	Coordonnées
		Tél
		Email

Description de la plainte :

.....

Attentes du plaignant :

.....

Je soussigné (e),
 M..... atteste sur
 mon honneur et au risque de voir ma plainte rejetée, que toutes les informations fournies,
 reflètent l'exactitude des faits, tels qu'ils se sont déroulés.

Fait à.....le.....

Signature du plaignant

Pièces jointes :

Observations de l'agent ayant enregistré la plainte

Signature de l'agent

Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAHS

FICHE D'ENREGISTREMENT DU NOM/CODE ET DE CONSENTEMENT

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant(e) que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du programme . Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

1. Nom du/de la plaignant(e)
.....
.....

2. Code de la plainte
.....
.....

3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e)
:.....

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du programme ?

Oui

Non

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VGB/EAS/HS

FICHE DE NOTIFICATION DE LA PLAINTE

Département de :

Prénom et nom du chef de service départemental :

Coordonnées :

Lieu et date :

Plainte N°

A

M.....

Objet : Lettre de notification plainte non fondée (après enquête et vérification)

M.....

Après enquête et vérification des griefs contenus dans votre plainte, nous sommes au regret de vous annoncer que nous n'avons pas suffisamment d'éléments et de preuves pour donner une suite à votre plainte.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le responsable

Annexe 5 : Formulaire de consentement

FICHE DE CONSENTEMENT ET DE DESCRIPTION DES FAITS

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du programme . Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP ?

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le programme que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le programme pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?

Oui Non

Si OUI, veuillez remplir le reste du formulaire ci-dessous.

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

Partie B :

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année)
:.....

Code de la plainte:.....
.....

Âge et sexe du/de la victime
:.....
.....

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu Inconnu

Nom(s) :
.....
.....

Fonction(s), si connue(s)
:.....
.....

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au programme :

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible

L'identité des témoins le cas échéant

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime

.....

Type de VBG rapporté :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui Si possible, identifier qui ?.....

Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?

Oui

Non

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Annexe 6 : Cartographie des acteurs intervenants dans la lutte contre les VBG dans la zone d'intervention du programme

Structures de lutte contre les VBG dans les Région de Dakar, Thiès et Diourbel

Les structures listées ci-dessous sont toutes présentes dans les régions d'intervention du projet à travers leurs antennes régionales notamment :

- ASBEF (Accueil, écoute, soins (consultations, analyses)
- Marie Stop International (Écoute / assistance médicale)
- AFEMS (cellules régionales)
- Comité national de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF)
- Comités régionaux de lutte contre les VBG
- Centre ADO ;
- RADDHO : 33 824 60 56
- Siggil Jigeen : 33 825 00 56 (cellules régionales)
- Boutique de droit : 800 805 805
- Adama Call : 800 00 84 84
- Association des juristes Sénégalaises (AJS) : 800 805 805
- Association des Femmes Médecins : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses, certificat médical).

Structures de prise en charge sanitaire et psychologique / Accueil / hébergement :

- Postes et centres de santé / hôpitaux des régions et départements ;
- Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) ;
- IME, Hôpitaux, Postes et Centre de santé : accueil, écoute, référence vers les services de prise en charge médicale, psychologique et judiciaire.

En cas d'urgence contacter les numéros gratuits ci-dessous :

11. Police : 17
12. Sapeurs-pompiers : 18
13. Gendarmerie : 800 00 20 20
14. Alternativement : se présenter au poste de police/gendarmerie le plus proche
15. Bajenu Gox / agent de santé communautaire
16. Structures de santé riveraines (travailler avec les comités de gestion des plaintes VBG)

*Annexe 7: Modèle de Procès-verbal de conciliation***PROCES-VERBAL DE CONCILIATION**

Département de :

Dossier N°

Lieu et date :

À la suite d'une plainte déposée par :

Contre :

Au sujet de :

.....
.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées sous la direction du :

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

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

-
-
-

Signatures

N°	Prénoms et Noms	Fonctions	Fonction dans le Comité	Signatures
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

*Annexe 8 : Formulaire de clôture des plaintes***FORMULAIRE DE CLOTURE DES PLAINTES****Identification du plaignant**

Code de la plainte	
Période de résolution de la plainte	
Lieu	
Instance de résolution finale	
Date de clôture	

Nature de la plainte

.....

.....

.....

Solution proposée

.....

.....

.....

Document de traitement et clôture de la plainte

- Procès-verbal d'enquête
- Procès-verbal de sessions du comité de médiation
- Compte rendu de mise en œuvre de la solution proposée
- Fiche de paiement des indemnisations ou dédommagements

Raison de la clôture de la plainte

.....

.....

.....

.....

Pièces reçues du plaignant

.....

.....

.....

Ampliation :

- Comité départemental de médiation
- UGP

Le responsable

Annexe 9 : Plan d'action du MGP

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Responsable	Budget
1	Information/sensibilisation et identification/Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Information des localités couvertes par le programme. Reprographie des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées Nombre de comités locaux installés et PV d'installation ; Nombre de comités départementaux installés et PV d'installation ; Nombre de comités régionaux installés et PV d'installation Nombre de femmes dans les comités installés	UGP/AEME	30 000 000
2	Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes et des Cadres de l'AEME, les comités de gestion et les autres parties prenantes au programme sur le MGP	Outiller les membres des Comités sur le mécanisme de gestion des plaintes de l'UGP/AEME	Information des acteurs ; Reprographie des documents ; Organisation de sessions de Renforcement des capacités	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes.	Nombre de Sessions de renforcement des capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées. Types de documents mis à disposition des comités	UGP/AEME/Pres-tataires	20 000 000
3	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre)	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Conception et validation des outils ; Reprographie des outils ; Préparation des kits (ensemble des outils) ; Mise à disposition.	Les comités du MGP de l'UGP/AEME disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et type d'outils conçus et validés Nombre et type d'outils reprographiés Nombre de kits mis à la disposition des comités	UGP/AEME	20 000 000

4	Vulgarisation du MGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation ;	Les populations de la zone du programme sont informées de l'existence du MGP et	Nombre de séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées ; Nombre d'émissions radiophoniques réalisées	Tous les comités, UGP/AEME	50 000 000
		Procédures à suivre	Émissions Radiophoniques communautaires ;	Participent au processus de sa mise en œuvre.			10 000 000
5	Communication /réception des plaintes	Permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités	Réception et enregistrement de la plainte	Un numéro de téléphone est disponible ; Les fiches sont disponibles	Nombre d'appels reçus ; Nombre des fiches remplies	Tous les comités UGP/AEME	10 000 000
6	Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques de plaintes	Visites sur les sites ; Consultation des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont établis,	Nombre de missions d'enquête organisées et Rapport disponible		20 000 000
7	Traitement des plaintes	Résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus	Organisations de réunions traitement des plaintes et délibération ; Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi ; Rapportage ; Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues sont traitées, clôturées et archivées	Les outils sont renseignés et sont disponibles	Comités/ UGP/AEME	10 000 000

8	Suivi / évaluationMGP	S'assurer le MGP est fonctionnel	Collecte des données sur le terrain ; Rédaction de rapports ; Prise en compte des données dans le Suivi-	Les différents comités installés assument leursresponsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes Pourcentage de plaintes résolues Pourcentage de plaintes traitées ; Rapports disponibles	UGP/AEME	15 000 000
	TOTAL						185 000 000

Annexe 6 : Liste des personnes rencontrées

AGENCE POUR L'ECONOMIE ET LA MASTRISE DE L'ENERGIE AEME

BANQUE AFRICAINE DE DEVELOPPEMENT (BAD)

AEME
Agence pour l'économie
et la maîtrise de l'énergie

Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Trouba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Medina Date : 30 juillet 2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Embarquement
Abdoulaye Amadou BA.	Responsable Unité Communale	77574 87 83	
Pwa KIDAO	Responsable PRN	76 906 91 90	
Takni Diop	Habitant Rue 43X22.	77 628 85 12.	
Agnaba Yade	Délégué de quartier Kourouba	77 123 61 96	
Faye Amadou Sey	Chief de Cabinet du Maire à la Commune de Médina	77 220 25 51	




Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Commune Grand Yoff Date : 30/07/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Elhadji Omar Guerge	Secrétaire Municipal	775560571	
Moussa FALL	Délégué de quartier cité Millénaire	776445858	-

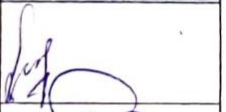



Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Guédiawaye Date : 31 juillet

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Mamadou Sène	délégué de quartier HLM Las Palmas	77553 29 87	
ASSANE-M. DIALLO	DST commune de Golf Sar	76 946 62 91	
Abdou Kante	Regisseuse des recettes commune Sam N'laïe	77523 63 76	-


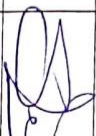



Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEMIE à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Keur Makharr Klod Date : 05/08/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Aïssa San Kara	chef de services réseaux	78 243 89 26	
Malka Séré	Maire Keur Makharr Nord	77 527 05 84	
Aissane Diouf	Pr Secrétaire Municipal Rdt Jebeynes St K. Nord	77 613.63.51	



Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Mairie pour Kaolack Sud Date : 25/08/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Marie Drou	Assistante NRH	77-715.73.55	





Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Rikine Ouest Date : 01/08/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Mamadou Sene	Delegue de quartier Dagon	78 635 17 15	
Cheikh Sadiou Seye	Salon 3 Rikine Ouest. Secrétaire Municipal Rikine Ouest	77.801.90.26	



Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diamniadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Commune Pikine Nord Date : 21/08/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Ihsakima Mandiang	Chef de Cabinet du Maire/CPM	77 724 31 90 iboumandiang10@astmail.fr	

AGENCE POUR L'ECONOMIE ET LA MAITRISE DE L'ENERGIE AEME



BANQUE AFRICAINE DE DEVELOPPEMENT (BAD)



Lot 1 : Actualisations des analyses environnementales initiales des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Dakar et Thiès, et réalisation d'une analyse environnementale initiale pour la construction du siège de l'AEME à Diarnadio

Lot 2 : Actualisation de l'analyse environnementale initiale des points de regroupement normalisés (PRN) dans la région de Diourbel, réalisation d'un audit de conformité environnementale et sociale du site d'enfouissement technique de Touba, et réalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du programme

MISSION DE CONSULTATION PUBLIQUE

Lieu : Mairie Diarnadio Date : 02/08/2024

Prénoms et Nom	Structure/Fonction	Téléphone/Email	Emargement
Bouna George	chef de bureau siège bureau	774499586	

Annexe 7 : Album Photo des rencontres



Consultations avec les populations à la mairie de Thiès



Consultation des populations à Guédiawaye



Consultation des populations à Grand Dakar



Consultation avec la population à Diamniadio



Consultations avec les populations à Grand-Yoff



Consultation avec la population de Diourbel



*Annexe 8 : TDRs de l'étude***TERMES DE REFERENCE (TDR)****TDRs pour l'élaboration d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)****I. CADRE GÉNÉRAL DE LA MISSION ET JUSTIFICATIFS**

La problématique de l'éclairage, qui représente en moyenne 25% des consommations d'électricité des ménages, présente beaucoup d'enjeux. En effet, les besoins en éclairage sont élevés aux heures de pointes du réseau électrique, soit entre 19h et 23h. C'est également à ces heures que l'offre présente plus de limite et les moyens de production les plus coûteux sont mis en marche. En plus, les investissements en capacités de production sont déterminés par les besoins de puissance aux heures de pointe.

Fort de ce constat, le programme Éclairage Efficace qui permet de réduire les consommations d'énergie de l'éclairage, a été lancé par l'AEME, en vue de remplacer les lampes inefficaces, encore utilisées. Elle s'inscrit dans le cadre de la généralisation d'initiatives similaires déjà lancées dans le pays et confiée à l'AEME (Agence pour l'Économie et la Maîtrise de l'Énergie) avec sa création.

Ce programme porte sur la diffusion de lampes à économie d'énergie de type LED sur tout le territoire national du Sénégal en remplacement des lampes à incandescence classiques, interdites dans le pays en vue de réduire les consommations énergétiques et dépenses liées à l'éclairage et de préserver l'environnement. Cette diffusion se fera en plusieurs phase dont la première qui porte sur les régions de Dakar, Diourbel et Thiès.

Il va contribuer à l'amélioration de l'accessibilité et de la disponibilité de l'électricité et au moindre coût en mobilisant un potentiel d'économie d'énergie considérable à travers l'éclairage et permettra d'alléger la facture d'électricité d'une bonne partie des ménages et des professionnels dans le commerce de produits finis qui disposent encore de lampes à incandescence. Il permettra également de contribuer aux solutions pour faire face aux problèmes suivants :

- amélioration de la couverture de la demande et écrêtement de la pointe ;
- maîtrise des investissements en capacité de production ;
- soulagement de l'Etat avec baisse des subventions grâce à la baisse de la consommation ;
- gestion environnementale des LEE en fin de vie ;
- qualité et confort pour satisfaire les besoins d'éclairage des populations.

Cependant, conformément aux règles nationales et aux recommandations de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour atténuer les principaux impacts du programme, il est demandé la réalisation d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes des personnes affectées par le programme.

II. APERCU SUR LE PROGRAMME**Objectifs visés**

L'objectif principal visé est d'améliorer l'efficacité de l'éclairage au Sénégal avec l'utilisation de la technologie à LED de qualité en remplacement aux lampes à incandescence classiques.

Comme objectifs spécifiques, il s'agira de :

- remplacer les lampes à incandescence par des lampes à DELs (ou LEDs) avec un dispositif de paiement sur factures pour les **clients Woyofal ménages et petits professionnels** (dans le commerce de produits finis) dans les régions de Dakar, Thiès et Diourbel ;
- éveiller les conscience sur l'éclairage efficace avec de la communication et de la sensibilisation ;
- assurer la qualité des lampes LED du marché national avec un dispositif durable de réglementation et de contrôle qualité ;
- contribuer à préserver l'environnement avec l'atténuation des émissions de gaz à effet de serres.

Composantes du programme

Les activités suivantes seront réalisées dans le cadre de la mise en œuvre du programme :

- xi. commande des lampes LEDs par l'unité de gestion du programme à travers un appel d'offres à lancer ;
- xii. engagement et formation des prestataires de services en charge des opérations de terrain ;
- xiii. campagne nationale de communication sur le programme et de sensibilisation sur les LEE avec l'engagement d'un cabinet de communication ;
- xiv. mobilisation des parties prenantes et organisation du système de recouvrement des remboursements des clients avec Senelec ;
- xv. renforcement institutionnel de l'AEME et déploiement national des PITs et desks d'information dans les ESS ;
- xvi. mise en œuvre des opérations avec la pose des lampes auprès des différentes cibles et la dépose des lampes à remplacer et leur collecte dans les bacs dédiés ;
- xvii. renforcement du laboratoire national de contrôle qualité des LEE avec principalement un goniomètre mais aussi des équipements électriques de mesures, onduleurs et déshumidificateurs par appel d'offre international ;
- xviii. renforcement du dispositif réglementaire en place avec la sécurisation des certificats et autorisation délivrés grâce à des QR code, la mise en place d'un système de gestion des autorisations avec le recours à un prestataire avec le recours à un prestataire ;
- xix. mise en place du dispositif de gestion des déchets de lampes à incandescence (voir description complète à la section correspondante) ;
- xx. mise en place du dispositif de suivi/évaluation du programme et de gestion des réclamations avec également un dispositif de mesure des gains en énergie facilité par la pose d'enregistreurs pour mesurer les consommations avant/après le remplacement des lampes au niveau de quelques postes de transformation MT/BT.

III. CATEGORISATION DU RISQUE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL DU PROGRAMME

Le mémorandum de catégorisation environnementale et sociale élaboré par le Département de Sauvegarde environnementale et sociale de la Banque africaine de développement (BAD) a classé le programme dans la catégorie 2 selon le Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la BAD car les risques environnementaux et sociaux liés au programme sont jugés modérés. Par conséquent, l'AEME doit préparer six (6) instruments dont 04 AEI, 01 AES, 01 Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Dans le cadre de la Composante 3 (Mise à niveau du cadre réglementaire de contrôle de qualité, de certification et mise en vigueur et de la mise à niveau de AEME), il est prévu l'organisation d'opérations coup de poings de retrait des lampes à incandescence. D'après l'analyse situationnelle du profil biophysique et socio-économique du Sénégal, plusieurs enjeux environnementaux et sociaux de sensibilités variables ont été notés dans les zones d'intervention du programme notamment la problématique liée à la gestion des plaintes.

Conformément à la Loi N°2001-01 du 15 Janvier 2001 portant Code de l'Environnement et selon l'article R40 du Décret n°2001-282 du 12 avril 2001 portant application du code de l'environnement, plusieurs investissements envisagés dans la composante 3 du programme (d'opérations coup de poings de retrait des lampes à incandescence) sont susceptibles d'avoir des risques et impacts modérés sur l'environnement et le social. Cette classification correspond à la catégorie 2 selon le Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque. Les risques environnementaux et sociaux liés au programme sont jugés modérés.

Le programme est régi par le Système de sauvegarde intégrée (SSI) de la BAD qui se décline à travers cinq (5) Sauvegardes opérationnelles (SO). Il s'agit de la :

- SO1 : Évaluation Environnementale & Sociale
- SO2 : Réinstallation involontaire : Acquisition de terres, déplacement des populations et compensation
- SO3 : Biodiversité, ressources renouvelables et services écosystémiques
- SO4 : Prévention et réduction de la pollution, matières dangereuses et efficacité dans l'utilisation des ressources
- SO5 : Conditions de travail, santé et sécurité

La SO1, SO4 et la SO5 ont été jugées pertinentes et applicables dans le cadre du programme. Bien que porteuses d'impacts positifs aux plans environnemental et social, les activités prévues pourraient également engendrer des impacts négatifs conformément à la Nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) du Sénégal. C'est donc dans l'optique d'analyser et d'évaluer les impacts environnementaux et sociaux notamment négatifs d'une part, et de développer des mesures de suppression, d'atténuation et de compensation de ces impacts négatifs qu'il est retenu de recruter un consultant chargé d'élaborer le MGP. Les présents TDR sont préparés à cet effet.

IV. OBJECTIFS DE L'ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES(MGP)

Un mécanisme de gestion des plaintes permet de recevoir et de donner des réponses appropriées aux plaintes et préoccupations relatives aux activités du programme dans un délai acceptable pour les parties prenantes. C'est ainsi que l'étude à mener a pour objectif de définir un MGP adapté à l'intervention de l'AEME et très accessible aux différentes cibles des programmes . Il s'agira à cet effet de concevoir un manuel de mise en place du MGP pour une implication efficace et durable des cibles dans le système de gestion environnementale et sociale.

De manière spécifique, la mission a pour objectif :

- la définition de mécanismes et de procédures pour l'émission, l'enregistrement, la qualification et le traitement des plaintes et recours inhérents à la mise des programme de l'AEME ;
- l'élaboration d'un plan de mise en place du MGP validé par les parties prenantes locales et institutionnelles.

L'objectif général de cette étude consiste à élaborer et à mettre en œuvre d'un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et de recours qui se veut transparent, participatif, pratique et efficace permettant ainsi aux parties affectées par le programme d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte dans le cadre de la mise en œuvre des activités du programme éclairage général efficace.

De façon spécifique, il s'agit au titre de la présente mission de :

- créer et diffuser un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes et intégrer les résolutions y afférentes dans les interventions du programme;
- Mettre à la disposition des personnes touchées (affectées) par le programme, y compris les groupes vulnérables et les autres parties prenantes, des canaux appropriés, accessibles pour soumettre leurs demandes d'informations, de clarifications, préoccupations, réclamations, ainsi que leurs plaintes, et recevoir dans un délai raisonnable, les réponses appropriées
- Analyser les systèmes administratifs et traditionnels de gestion des litiges et recours existants dans le pays notamment dans la zone d'intervention du programme, en particulier en cas d'atteintes aux biens et services des personnes morales ou physiques, de pertes ou de réduction de revenus, de restriction de l'accès aux terres, de réinstallation physique, de nuisances lors des travaux de construction, et tout autre construction et équipement à réaliser dans le cadre du programme ;
- Détailler de façon spécifiques les modes de résolution traditionnelle et culturelle des plaintes dans chaque zone couverte par le programme ;
- Examiner les procédures actuelles de règlement des conflits au sein des communautés de la zone d'intervention du programme prenant en compte les groupes spécifiques tels que les femmes, des enfants et autres groupes vulnérables puis en déterminer les limites ;
- Proposer un mécanisme transparent et accessible de gestion des plaintes pour le programme éclairage général efficace et ses parties prenantes (surtout facilement

accessible par les parties prenantes notamment les personnes affectées) et conformes à la réglementation nationale sénégalaise et à la politique de sauvegarde opérationnelle de la BAD en la matière;

- Proposer un cadre et un dispositif permettant d'identifier les activités de prévention et de réponse aux VBG (EAS/HS). Il devra indiquer comment seront mis en place les protocoles et mécanismes nécessaires pour minimiser le risque d'aggravation des VBG dans la mise en œuvre des activités du programme éclairage général efficace.
- Identifier les moyens humains, matériels et financiers nécessaires pour rendre le mécanisme opérationnel ;
- Proposer les différents moyens et canaux de diffusion et sensibilisation du MGP auprès des parties prenantes ;
- Proposer un plan de renforcement des capacités des acteurs du mécanisme de règlement des plaintes ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires et préserver la dignité des personnes affectées par le programme éclairage général efficace en assurant leur prise en charge rapide, impartiale et confidentielle ;
- S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAHS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivantes ;
- Proposer un système de suivi-évaluation du mécanisme de règlement des plaintes du programme éclairage général efficace ;
- Proposer un plan d'action de mise en œuvre du MPG.
- Proposer un budget de mise en œuvre du MGP

V. MISSIONS DU CONSULTANT

Au regard des objectifs susvisés, le mandat du consultant à recruter porte globalement sur la définition d'un modèle de mécanisme de gestion des plaintes opérationnel et adapté au contexte institutionnel et socio-culturel du pays et, sur l'élaboration d'un plan de mise en place. Pour ce faire, le Consultant sélectionné aura à mener plusieurs tâches de documentation, d'exploration, d'analyse, de synthèse et de proposition, dont, notamment :

- la présentation des zones d'intervention de l'AEME ;
- la définition des caractéristiques de ces localités dans le secteur de l'énergie ;
- la collecte des données de base sur le profil des acteurs cibles et les méthodes traditionnelles et constitutionnelles de prévention et de gestion des conflits ;
- l'analyse des modèles de MGP des intervenants dans le secteur de l'énergie ;
- l'identification des performances et des clés de succès de ces modèles de MGP ;
- l'identification des contreperformances et pièges à éviter pour leur répliquabilité ;
- la conception d'options de modèle de MGP plus conformes aux orientations et interventions de l'AEME ;

- le partage des options de modèle de MGP définies avec les parties prenantes pour le choix de l'option le mieux adapté ;
- l'élaboration de l'option de modèle validé comme MGP de l'AEME pour ses prochaines interventions ;
- l'élaboration du plan de mise en œuvre du MGP de l'AEME.
- la conception d'un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement des plaintes.

Les principales tâches et les résultats ou livrables associés sont décrits ci-dessous :

- Décrire et fournir des données de référence pour l'environnement social ;
- Identifier les procédures du Sénégal en matière de gestion des plaintes, recours et griefs ;
- Incorporer, le cas échéant, les formes traditionnelles de MGP, mais aussi assurer l'accessibilité/inclusion des personnes et des groupes défavorisés et marginalisés ;
- Identifier les modalités institutionnelles pour la prise en compte des plaintes, griefs, doléances et recours dans la mise en œuvre des sous-projets/activités ;
- Proposer un mécanisme de règlement des plaintes et griefs à l'amiable pour limiter les risques de voir certaines plaintes atterrir en justice ;
- Proposer des pistes de prise en charge des plaintes sensibles liées aux violences basées sur le genre (VBG) pour que les plaintes liées aux exploitations et abus sexuels et harcèlements sexuels (EAS/HS) bénéficient d'un traitement spécifique centré sur les survivants (es) ;
- Fournir un système efficace, transparent, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées et victimes de faire part de leurs plaintes, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Inclure des mesures différenciées d'atténuation et d'inclusion sociale pour les groupes et individus vulnérables/défavorisés (y compris les femmes, les groupes ethniques, les personnes handicapées, les jeunes, les personnes analphabètes, etc.),
- Inclure l'évaluation des risques de violence basée sur le genre (VBG) et les risques pour les enfants, les pratiques de travail, en particulier celles qui se trouvent dans des situations vulnérables ;
- Proposer un système de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et d'archivage des plaintes ;
- Incorporer des mesures culturellement appropriées lors de l'évaluation des risques et des impacts et des avantages du programme, en particulier en ce qui concerne les moyens de subsistance, les personnes et les groupes vulnérables (inclure les impacts sur les cultures, les langues et les coutumes locales) ;
- Élaborer un cadre de suivi et d'évaluation participatifs des actions, tel qu'énoncé ci-dessus, afin d'assurer une mise en œuvre efficace et efficiente des enjeux du MGP ;
- Décrire le mécanisme et les dispositions institutionnelles pour la mise en œuvre du MGP, en précisant les rôles et responsabilités des agences et de tous les acteurs (central, régional/local, municipal et villageois) impliqués dans la mise en œuvre ;

- Evaluer les capacités des agences gouvernementales et locales de mise en œuvre impliquées dans la mise en œuvre du MGP ;
- Élaborer un programme de consultation et de participation du public auquel participeront tous les intervenants du programme , y compris les principaux bénéficiaires et les personnes directement touchées par le programme , notamment les femmes, les jeunes et les groupes vulnérables.
- Assurer que les plaintes portant sur les Exploitation et Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS), puissent être traitées de manière confidentielle, sur la base d'une approche centrée sur les survivants(es) ;
- Développer un mécanisme de suivi et d'évaluation pour assurer un suivi systématique et efficace des principales recommandations du MGP.

VI. RÉSULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de la mission sont :

- des options concrètes en termes d'émissions, de qualifications et de traitement des plaintes sont proposées ;
- un système de suivi-évaluation et de contrôle du traitement effectif des plaintes est conçu ;
- un plan de test et de renforcement des capacités humaines et matérielles des institutions et parties prenantes concernées par le MGP est préparé et budgétisé.

De manière spécifique, les résultats attendus sont :

- un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes est créé et diffusé ;
- les problèmes liés à la mise en œuvre des activités du programme sont rapidement identifiés avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou plainte ;
- les préoccupations et les droits des parties prenantes à déposer leurs plaintes sont pris en compte et protégés ;
- les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires sont prévenus ;
- la dignité des personnes affectées par le programme est assurée de façon impartiale et confidentielle ;
- les décisions qui pourraient affecter les communautés ont été revues ;
- la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du programme est établie par une gestion efficace des plaintes ;
- Un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes du programme éclairage général efficace est conçu.

VII. METHODOLOGIE INDICATIVE

La conception des options en termes de mécanismes de recours et de gestion des plaintes liés aux programmes de l'AEME devra suivre les grandes étapes suivantes :

- **Identification et priorisation des plaintes potentielles et des conflits qui peuvent**

survenir du fait des activités menées dans le cadre des projets en veillant à :

- ✓ déterminer des critères objectifs et réalistes devant être retenus pour catégoriser en ordre d'importance les problèmes et les potentiels facteurs des conflits ;
- ✓ inventorier les principales parties prenantes pour chaque type de problèmes ;
- ✓ identifier les systèmes existants pour régler ces différents types de problèmes. Il s'agira notamment ici de comprendre les principales plaintes dans le cadre des projets de l'AEME et de décrire les schémas de réclamation dans les secteurs liés aux activités. Une attention particulière sera portée sur les modes de règlement des conflits au niveau local et les pratiques traditionnelles et coutumières en la matière. Cette étape s'appuiera ainsi sur des enquêtes approfondies auprès des communautés locales, ONG locales, porteurs de projets, chefs coutumiers et administrations impliqués dans des mécanismes de résolution de conflits liés aux activités des projets de l'AEME.

- **Evaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution de ces conflits et formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours dans le cadre des projets de l'AEME ;**

- ✓ A partir des informations collectées dans la première étape, évaluer les expériences et systèmes existants en la matière suivant des critères à définir (Transparence, accessibilité et prévisibilité, légitimité, équité et compatibilité des droits, engagement et dialogue avec les parties prenantes, apprentissage permanent, délai de résolution des conflits etc.). A partir de cette évaluation des capacités de réponse et de résolution des conflits, le consultant fera des recommandations pratiques pour mettre en place des mécanismes efficaces, transparents, participatifs, souples et pratiques pour gérer les recours et plaintes liés aux projets de l'AEME. Il précisera notamment les principes d'Ombudsman et de gestion graduelle des conflits. Les recommandations s'articuleront ainsi autour des éléments suivants :
 - Emissions des plaintes : comment permettre et faciliter qu'à la fois les institutions et les individus émettent des plaintes ? Comment les plaintes peuvent être relayées ? Comités, accès internet, etc.
 - Comités de gestion des plaintes : Sur quels comités s'appuyer aux différents niveaux (communautés, Secteurs-Chefferies, Territoire, District, Province) ?
 - Médiateur : quel mandat, fonctions, ressources ?
 - Articulation d'ensemble : quels liens entre les Comités de gestion des plaintes ;
 - Quel lien avec le médiateur ?
 - Principes et règles : quels principes et règles clefs doivent réguler les activités de ces Comités de gestion des plaintes : Subsidiarité ? Collégialité ? Réactivité ? Simplicité ? Etc.
 - Suivi-évaluation : Quel système simple et pratique peut être mis en place afin de suivre le traitement effectif des plaintes.

Enfin le consultant évaluera la conformité du MGP proposé à la législation nationale et aux exigences des partenaires de l'AEME en la matière.

- **Préparation d'un plan d'action visant à renforcer les capacités actuelles de**

règlement des plaintes

A partir des recommandations opérationnelles, il s'agira d'évaluer et décrire les contraintes (politiques, sociales, institutionnelles et financières) qui pourraient s'opposer aux effets attendus ou produire des contre effets négatifs. A partir de là, il faudra proposer un plan de renforcement des capacités institutionnelles pour assurer la mise en œuvre des dispositifs proposés (formation, appui financier, etc.). Ce plan d'action devra être détaillé et budgétisé.

VIII. DUREE DE LA MISSION

Le consultant proposera une estimation du temps nécessaire pour réaliser les différentes prestations décrites dans ces TDR. En tout état de cause, la durée de la mission ne devrait pas dépasser les quatre

(05) semaines.

IX. LIVRABLES

Le consultant devra rédiger un rapport (provisoire et définitif) et le fournir en version papier et numérique en 10 exemplaires. Lors du déroulement de la mission, le consultant devra fournir à les livrables ci- après :

	Désignation Livrables	ECHEANCE <i>(T 0 = date signature du contrat)</i>
1.	un rapport d'orientation méthodologique présentant la démarche et les étapes à adopter pour le déroulement de la mission	T 0 + 1 semaine
2.	un rapport d'analyse situationnelle des MGP mis en œuvre par trois programmes intervenants dans le secteur de l'énergie et de préférence financés par la BAD - Les options (scénarii) de MGP modèles adaptées à l'intervention de l'AEME	T 0 + 3 semaines
3.	- Le Modèle adopté de MGP sous forme de manuel de procédures avec toutes les étapes nécessaires à la fonctionnalité du dispositif et le rôle des différents intervenants - Le Plan de mise en place du MGP dans les zones d'intervention ciblées par l'AEME et le système de suivi – évaluation afférents	T 0 + 5 semaines

X. PROFIL DU CONSULTANT

La mission sera conduite par un Consultant (Bureau d'études) ayant une expérience en matière de gestion des conflits, d'élaboration des mécanismes de gestion sociale, de plan d'actions de réinstallation et/ou d'évaluation environnementale et sociale des programmes et projets de développement notamment dans le secteur de l'énergie.

Le cabinet de consultants à mobiliser devra avoir 10 années d'expériences dans la conduite de mission similaire au Sénégal avec au moins cinq (5) missions d'études et / ou de mise en œuvre de système de gestion environnementale et sociale (PGES, PAR, PGES, PPP, MGP, etc.). Le Bureau d'Études devra avoir les expertises suivantes :

- En sauvegarde environnementale et sociale ayant déjà réalisé plusieurs études d'impact environnementales- Chef de mission ;
- En assainissement ;
- En Socio économie et communication ;
- En affaires juridique

XI. *Profil de l'expert en sauvegarde environnementale et sociale, chef de mission :*

L'expert en Environnement, chef de mission doit disposer de bonnes connaissances relatives à la structure et au fonctionnement de l'administration sénégalaise et à la législation environnementale en matière de gestion environnementale et sociale au Sénégal. Il doit être un expert en évaluation environnementale possédant au moins un BAC+5 dans un domaine pertinent lié à l'évaluation de l'impact environnemental et social (p. ex. sciences de l'environnement, génie de l'environnement, changements climatiques, etc.), ayant fait ses preuves depuis au moins 10 ans dans la préparation d'instruments de sauvegardes environnementale et sociale des institutions financières internationales notamment la Banque africaine de développement. Il/elle devra :

- Avoir une bonne connaissance des politiques de sauvegardes environnementales et sociales de la Banque africaine de développement notamment (BAD) son Système de sauvegarde intégré, des exigences relatives aux procédures et opérations dans le domaine des évaluations environnementale et sociale et une excellente connaissance des Sauvegardes opérationnelles (SO) de la BAD et des réglementations dans le domaine des évaluations environnementales et sociales,
- Avoir une connaissance des politiques, lois et règlements du Sénégal pertinents en matière d'évaluation environnementale, sociale et du travail ;
- Avoir de l'expérience en gestion des risques sur les communautés affectées et utilisation efficace des ressources naturelles, gestion et traitement des déchets en particulier la gestion des déchets et substances dangereuses.
- Avoir de l'expérience en matière de consultations publiques, y compris en ce qui concerne les mécanismes de gestion des plaintes
- Avoir de l'expérience sur l'utilisation efficace des ressources naturelles, gestion et traitement des déchets en particulier la gestion des déchets solide et liquide. Une bonne connaissance en gestion des pollutions et nuisances serait un atout

XII. *Equipe d'appui :*

Dans sa proposition technique, le Consultant est libre de renforcer son équipe par d'autres profils dont la participation à la mission lui paraît indispensable pour l'atteinte de l'objectif de l'étude.