



Mauritanie



## **PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES (PEPP) ET MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) – RAPPORT PROVISOIRE - MAURITANIE**

**Projet Multinational Desert to Power d'Interconnexion  
Mauritanie-Mali et développement des centrales  
solaires associées (PIEMM)**

N° PERN/CTR/2022/06/001

*Juillet 2023*

C2509



# SOMMAIRE

---

	Liste des abréviations, sigles et acronymes .....	3
	Liste des tableaux.....	3
	Liste des figures .....	4
<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET.....</b>	<b>8</b>
	2.1 Description générale du projet.....	8
	2.2 Contexte et objectifs du projet.....	8
	2.3 Composantes du projet et localisation .....	9
	2.4 Description de la zone du projet et localisation .....	10
	2.5 Bénéficiaires du projet .....	11
	2.6 Calendrier et coût prévisionnel du projet.....	11
	2.7 Description des impacts sociaux positifs du projet et mesures d'accompagnement.....	12
	2.8 Description des impacts sociaux négatifs et mesures de minimisation des impacts.....	13
<b>3</b>	<b>CADRE REGLEMENTAIRE ET ORGANISATIONNEL .....</b>	<b>15</b>
	3.1 Cadre juridique national .....	15
	3.2 Exigences de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes .....	16
	3.3 Cadre institutionnel du PEPP.....	19
<b>4</b>	<b>IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>PROCESSUS DE CONSULTATION ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU PEPP .....</b>	<b>22</b>
	5.1 Information, consultation publique, et participation des parties prenantes .....	22
	5.2 Consultation des populations riveraines et personnes affectées par le projet .....	24
	5.3 Consultation des groupes vulnérables.....	24

5.4	Consultation des parties prenantes intéressées par le projet.....	25
<b>6</b>	<b>ANALYSES DES PARTIES PRENANTES ET LEUR NIVEAU D'IMPLICATION .....</b>	<b>26</b>
6.1	Résultats des consultations des groupes vulnérables.....	27
6.2	Résultats des consultations des parties prenantes intéressées.	28
<b>7</b>	<b>PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>31</b>
7.1	Objectifs de la mobilisation des parties prenantes.....	31
7.2	Stratégie d'engagement et de mobilisation des parties prenantes	31
7.3	Chronogramme de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes .....	32
<b>8</b>	<b>SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP .....</b>	<b>36</b>
<b>10</b>	<b>GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>38</b>
10.1	Introduction.....	38
10.1.1	Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) .....	38
10.1.2	Approche méthodologique du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) .....	39
10.2	Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet .....	39
10.2.1	Caractérisations des plaintes .....	39
10.2.2	Types de plaintes potentielles et réclamations au projet, .....	40
10.2.3	Plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes	42
10.2.4	Cadre organique et référencement du MGP .....	43
10.2.5	Mode opératoire du MGP .....	48
10.2.6	Principales actions pour l'implémentation du MGP .....	50
10.2.7	Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP .....	53
10.2.8	Plan de renforcement des capacités des acteurs du MGP .....	55
10.3	Suivi et évaluation du plan d'engagement des parties prenantes	58
10.3.1	Objectifs du Système de Suivi-Evaluation.....	58
10.3.2	Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP	58
10.3.3	Organisation du système de Suivi et Evaluation .....	59
10.3.4	Indicateurs globaux selon les composantes du dispositif du MGP....	59
10.4	Plan d'action et budget estimatif de la mise en œuvre du MGP ..	62
10.4.1	Plan d'action du MGP .....	62
10.4.2	Budget Estimatif du MGP .....	64
<b>11</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>65</b>
<b>12</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>66</b>
	Annexe 1.....	66
	Annexe 2.....	68
	Annexe 3.....	69
	Annexe 4.....	69

## Liste des abréviations, sigles et acronymes

<b>CE</b>	Centrales Electriques
<b>CEDEAO</b>	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
<b>ECOREAB</b>	Projet Régional D'accès à l'électricité et de Systèmes De Stockage d'énergie par Batteries
<b>EES</b>	Expert Environnemental et Social
<b>LE</b>	Lignes Electriques
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NES</b>	Normes Environnementales et Sociales
<b>OMVS</b>	Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal
<b>PTF</b>	Partenaire Technique et Financier
<b>PIEMM</b>	Projet Multinational Desert to Power d'Interconnexion Mauritanie-Mali et développement des centrales solaires associées
<b>EEEOA</b>	Système d'Echanges d'Energie Electrique Ouest Africain
<b>OSC</b>	Organisation de la Société Civile
<b>PMPP</b>	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>RSE</b>	Responsabilité Sociale d'Entreprises
<b>VBG</b>	Violence Basée sur le Genre
<b>SOMELEC</b>	Société mauritanienne d'électricité
<b>UGP</b>	Unité de gestion du projet
<b>MPEM</b>	Ministère du pétrole ,de l'énergie et des mines

## Liste des tableaux

Tableau 1: Populations et surfaces des régions bénéficiaires du projet (2022) ....	11
Tableau 2 : Entités Administratives et communales ciblées pour la consultation des parties prenantes.....	23
Tableau 3 : Personnes affectées en voisinage de la ligne dans la localité d'Oum Laadham (19/05/2023) .....	24
Tableau 4: Analyse du niveau d'implication des parties prenantes .....	26
Tableau 5 : Tableau de synthèse des parties prenantes intéressées.....	30
Tableau 6: Programme indicatif de Mobilisation des Parties Prenantes.....	32
Tableau 7: Activités susceptibles de plaintes et de réclamations au projet PIEMM40	
Tableau 8: cadre organique d'intervention du MGP.....	44
Tableau 9: Principes fondamentaux du MGP .....	45
Tableau 10: Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes.....	46
Tableau 11 : Délai de réponse au plaignant suivant la nature des plaintes .....	49
Tableau 12 : Processus de règlement des différends.....	54
Tableau 13: Plan de communication : .....	57
Tableau 14 : Indicateurs globaux du MGP par composantes.....	60

Tableau 15: Modèle de fiche récapitulative des éléments de documentation de l'enregistrement et du traitement des plaintes : .....	61
Tableau 16 : Plan d'action du MGP .....	62
Tableau 17 : Budget pour la mise en œuvre du MGP du PIEMM .....	64

## Liste des figures

Figure 1: Carte de la ligne d'interconnexion électrique envisagée/ 225 KV Mali-Mauritanie. Source : Projet PIEMM, 2022.....	9
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

**RESUME EXECUTIF :**

Les Gouvernements de Mauritanie et du Mali ont sollicité les Partenaires Techniques et Financiers (PTF), notamment la BAD, en vue du financement du projet d'interconnexion électrique en 225 kV/Mauritanie-Mali et de développement des centrales solaires associées (PIEMM). Le PIEMM, est un projet prioritaire de l'Initiative phare « Desert to Power » (DtP) lancé par la BAD, afin d'accélérer le développement économique de la région sahélienne à travers le développement de capacités d'énergies propres, dont notamment l'hydroélectricité et les centrales solaires.

Le présent rapport concerne le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) pour la Mauritanie, du projet d'interconnexion électrique en 225 kV/ Mauritanie-Mali et de développement des centrales solaires associées (PIEMM).

Le présent PEPP, présente la démarche à suivre par le Projet PIEMM, afin de mettre en œuvre, un cadre de concertation avec les différents groupes de parties prenantes identifiées, conformément à la législation mauritanienne, et aux normes environnementales et sociales de la BAD.

Le PIEMM se déroulera sur une durée de 5 ans (2024-2029) pour un coût total d'environ 600 millions de dollars.

Le PIEMM en Mauritanie est structuré autour de trois composantes :

- Une ligne HT de Kayes jusqu'à Tintane avec bifurcation-Est vers Kiffa et Néma, et bifurcation-ouest vers Aleg et Nouakchott,
- Deux centrales solaires de 50 MW chacune à Kiffa et Néma en Mauritanie,
- Un réseau d'accompagnement MT/BT au bénéfice des agglomérations et localités en proximité de l'emprise.

Pour se conformer aux engagements contractuels de ce projet, le présent mécanisme de gestion des plaintes présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et/ ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet. Il s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes, pour orienter et améliorer le travail, et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du projet PIEMM.

Ce PEPP analyse les types de plaintes potentielles et réclamations au projet, les plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes, ainsi que le MGP et les modalités de sa mise en œuvre.

**EXECUTIVE SUMMARY:**

The Governments of Mauritania and Mali have requested Technical and Financial Partners (TFPs), including the AfDB, to finance the 225 kV/Mauritania-Mali electricity interconnection project and the development of associated solar power plants (PIEMM).

The PIEMM is a priority project of the Flagship Initiative "Desert to Power" (DtP) launched by the AfDB, to accelerate the economic development of the Sahel region through the development of clean energy capacities, including hydropower and solar power plants.

This report concerns the Stakeholder Engagement Plan (PEPP) for Mauritania, the 225 kV/Mauritania-Mali electricity interconnection project and the development of associated solar power plants (PIEMM).

This PEPP presents the approach to be followed by the PIEMM Project, in order to implement a framework for consultation with the various groups of stakeholders identified, in accordance with Mauritanian legislation and the AfDB's environmental and social standards.

The PIEMM will take place over a period of 5 years (2024-2029) at a total cost of approximately \$600 million.

The MIEMM in Mauritania is structured around three components:

- An HT line from Kayes to Tintane with east junction to Kiffa and Néma, and west junction to Aleg and Nouakchott,
- Two solar power plants of 50 MW each in Kiffa and Néma in Mauritania,
- An MT/LV support network for the benefit of agglomerations and localities near the right-of-way.

To comply with the contractual commitments of this project, this complaints management mechanism presents the purpose, objective, importance, fundamental principles, key procedures to enable the various stakeholders to make a good and orderly management of complaints and/or grievances registered during the implementation of the Project activities.

It is part of a context of accountability and the use of information from complaints to guide and improve the work, and approaches to the organization and implementation of the activities of the PIEMM project.

This PEPP analyses the types of potential complaints and claims to the project, complaints related to project commitments and stakeholders, as well as the PMM and the modalities of its implementation.

# 1 INTRODUCTION

---

La Mauritanie et le Mali sont deux pays sahéliens appartenant à L'OMVS (Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal), et dont les populations souffrent du manque d'accès à l'électricité, et ce malgré les efforts consentis par les deux pays et leur organisation sous régionale, l'Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal (OMVS).

Les États membres de l'OMVS ont créé la Société de Gestion de l'Énergie de Manantali (SOGEM) à travers la convention du 07 janvier 1997. Par cette Convention, la SOGEM est chargée de l'exploitation, de l'entretien et du renouvellement des ouvrages communs destinés à la production et au transport de l'énergie électrique. Depuis la fin de l'année 2022, le parc hydroélectrique de la SOGEM s'est enrichi, avec Gouina, d'un 3<sup>ème</sup> barrage, offrant un productible additionnel de près de 570 GWh/an à celui de Manantali et Félou (~1160 GWh/an).

Pour développer l'accès des populations à l'électricité et profiter de ce productible additionnel, les Gouvernements de Mauritanie et du Mali ont sollicité les Partenaires Techniques et Financiers (PTF), notamment la BAD, en vue du financement du projet d'interconnexion électrique en 225 kV/Mauritanie-Mali et de développement des centrales solaires associées (PIEMM). Le PIEMM, est un projet prioritaire de l'Initiative phare « Desert to Power » (DtP) lancé par la BAD, afin d'accélérer le développement économique de la région sahélienne à travers le développement de capacités d'énergies propres, dont notamment l'hydroélectricité et les centrales solaires.

Le présent rapport concerne le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) pour la Mauritanie, du projet d'interconnexion électrique en 225 kV/ Mauritanie-Mali et de développement des centrales solaires associées (PIEMM). Les parties prenantes comprennent toutes les organisations, institutions, villages et personnes susceptibles d'être affectées par le Projet, ou qui ont un intérêt dans le Projet. Elles peuvent inclure les services et autorités gouvernementales, les élus, les ONG, les organisations socio professionnelles et les personnes vulnérables.

Le présent PEPP, présente la démarche à suivre par le Projet, afin de mettre en œuvre un cadre de concertation avec tous ces différents groupes de parties prenantes, conformément à la législation mauritanienne et aux normes environnementales et sociales de la BAD.

## 2 DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

---

### 2.1 Description générale du projet

Le PIEMM s'inscrit dans les feuilles de route de l'initiative des pays du Sahel approuvées en 2020. Il contribuera au développement du commerce régional de l'électricité, notamment dans les pays du Sahel, et vise à remédier à la fragilité énergétique dans la région du Sahel en augmentant la capacité de production solaire et l'accès à l'électricité en Mauritanie et au Mali.

Par ailleurs, le réseau 225 kV à construire est un maillon essentiel de la ligne électrique de transport d'envergure régionale dite « dorsale trans-sahélienne » dont l'étude est envisagée sous la direction de l'EEEOA<sup>1</sup> et qui vise à relier le Tchad, un pays sans littoral, à la Mauritanie en passant par trois autres pays enclavés que sont le Mali, le Burkina Faso et le Niger.

La ligne 225 kV permettra aussi le développement de nouvelles centrales d'énergie renouvelable. La production de ces centrales pourrait d'une part être facilement intégrée, et d'autre part, elles pourront être équipées de câble de garde avec des fibres optiques qui serviront à la télé-conduite des équipements et au développement de la télécommunication dans la région.

### 2.2 Contexte et objectifs du projet

L'objectif de développement du projet est d'augmenter la capacité de production d'énergie solaire et de permettre des échanges d'énergie électrique entre la Mauritanie et le Mali, afin d'améliorer l'accès des populations des deux pays à une électricité moderne et abordable.

Les objectifs spécifiques visés sont de :

- i. établir une connexion électrique haute tension (225 kV) sur 1 500 km d'une capacité de transit d'énergie de 600 MW entre les deux pays ;

---

<sup>1</sup> Système d'Echanges d'Energie Electrique Ouest Africain

- ii. construire deux (02) centrales solaires d'une capacité totale de 100 MWc en Mauritanie qui seront intégrées à la ligne 225 kV ;
- iii. raccorder 100 000 nouveaux ménages aux réseaux électriques dans les localités traversées par la ligne 225 kV dans les deux pays (80 000 ménages en Mauritanie et 20 000 ménages au Mali) et ;
- iv. contribuer au développement du commerce régional de l'électricité.

## 2.3 Composantes du projet et localisation

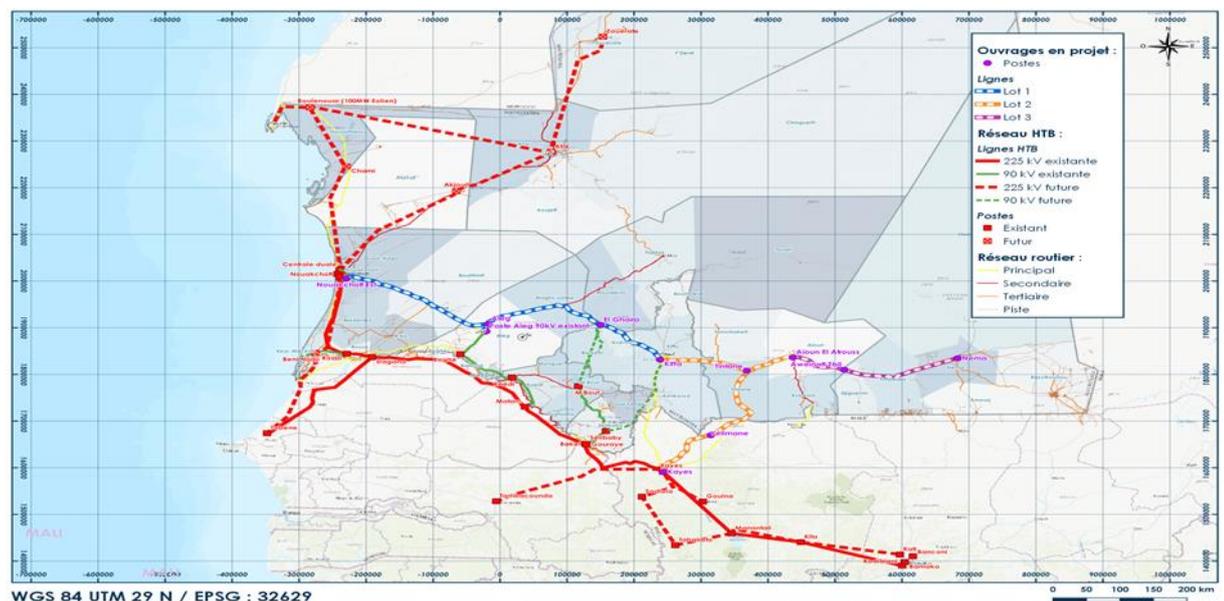
Les composantes du projet sont :

- Une ligne HT de Kayes jusqu'à Tintane avec bifurcation-Est vers Kiffa et Néma, et bifurcation-ouest vers Aleg et Nouakchott,
- Deux centrales solaires de 50 MW chacune à Kiffa et Néma en Mauritanie,
- Un réseau d'accompagnement MT/BT au bénéfice des agglomérations et localités en proximité de l'emprise.

La ligne d'interconnexion électrique en 225 kV Mauritanie-Mali (Figure 1 ci-dessous) est constituée de trois (03) lots :

- i. 02 lots purement en Mauritanie (Lot 1 : Nouakchott-Kiffa en bleu ci-dessous, et le Lot 3 : Aioun- Néma en violet) ; et
- ii. 01 lot mixte entre la Mauritanie et le Mali (Lot 2 : Kiffa-Tintane- Aioun - Yélimané- Kayes en jaune ci-dessous). Ce lot 2 transfrontalier est subdivisé en 2 sous-lots à savoir : (i) Sous-lot1 : Partie mauritanienne (Kiffa-Tintane- Aioun -Yélimané) et (ii) Sous-lot2 : Partie malienne (Kayes- Yelimané).

De plus, ce projet participe à la création d'une boucle avec le Sénégal, via la ligne 225 kV en cours d'achèvement Nouakchott-Tobène (Sénégal).



**Figure 1: Carte de la ligne d'interconnexion électrique envisagée/ 225 KV Mali-Mauritanie. Source : Projet PIEMM, 2022**

Par ailleurs, le projet comprend une composante d'électrification par réseaux MT/BT des localités situées dans un rayon d'environ 10km le long de toute la ligne HT.

Le PIEMM a fait l'objet de différentes études qui appellent à une mise à jour pour prendre en considération les exigences et les standards environnementaux et

sociaux de la BAD dans le cadre de la réalisation envisagée des infrastructures et ouvrages électriques.

Dans ce cadre, le présent rapport vise, d'une part, à actualiser les études du PEPP précédent, et prendre en compte l'incidence des nouvelles composantes du projet en Mauritanie, notamment les deux centrales solaires précitées, et l'électrification MT/BT d'accompagnement. Le PEPP-Mauritanie vise donc à s'assurer de la participation active de toutes les parties prenantes (affectées, intéressées et vulnérables) en termes d'impacts sociaux.

## 2.4 Description de la zone du projet et localisation

La grande majorité des zones traversées par les lignes HT du projet, est constituée de dunes fixes et mobiles, en bordure de pénéplaines de regs à graviers, et bas-fonds sablo argileux. Les plateaux gréseux commencent à s'afficher réellement à partir de Rgueiba dans la Wilaya (région) de l'Assaba, et où la ligne les serpente en hauteur pour éviter toute agglomération. Toutes ces zones sont peu anthropisées et constituent des terrains de parcours d'élevage, interrompus par des mares et Tamourt se remplissant en fonction de l'importance des pluies. Autour de ces milieux humides, des champs et des cultures « derrière barrages » sont pratiquées. Dans le parcours de la ligne HT contournant souvent les villages de la route de l'espoir, on peut constater parfois, des clôtures d'aires pastorales privées, et du bâti sous forme de hameaux très fréquentés en hivernage.

En proximité de la frontière malienne en direction de Kayes, le couvert végétal devient plus dense, et les populations environnantes s'adonnent à de la cueillette de produits forestiers.

Le projet PIEMM vise à acheminer l'électricité de Kayes sur le fleuve Sénégal, jusqu'à la Mauritanie suivant les tronçons ci-dessous :

- Un tronçon de 302,5 km du poste actuel de Kayes (Mali), jusqu'à Tintane en Mauritanie ;
- Un tronçon de 144,1 km entre les postes de Tintane et de Kiffa, en Mauritanie ;
- Un tronçon de 600 km entre les postes de Kiffa-Ghaira-Aleg-Nouakchott, en Mauritanie ;
- Un tronçon de 300 km entre les postes de Tintane –Aiou- Aouinatt Zbel-Néma, en Mauritanie ;

Sur ces parcours précités, il y aura :

- des emprises de pylônes, sous forme de corridors matérialisés par balisage en prélude des travaux,
- des emprises contiguës à des lignes MT/BT déjà existantes, ce qui permet de réduire les impacts sur les séries d'agglomérations et leurs infrastructures, et par conséquent éviter le besoin d'ouvrir de nouveaux corridors pour la ligne 225 KV prévue,
- des traversées indirectes de la ligne HT en lisière des agglomérations, puis des passages sur des champs, des zones pastorales, des mares, des puits et des infrastructures,
- des pistes d'accès aux besoins de la construction de la ligne seront érigées,

- des emprises de postes avec des dimensions considérées de 300 m X 300 m (9 ha) incluant la superficie clôturée, occupée par les installations électriques, et une zone tampon de 50 m en périphérie. Pour ce qui est des postes existants, l'arrivée de la nouvelle ligne 225 kV va nécessiter l'ajout de 02 baies à l'intérieur de l'enceinte actuelle.

## 2.5 Bénéficiaires du projet

Il faut préciser que les listes des bénéficiaires directs du projet ainsi que les catégories de parties prenantes ne sont pas exhaustives et définitives à ce stade. D'autres catégories, individus, groupes ou entités pourraient être identifiés lors de la mise en œuvre du projet, ou lors des futures consultations complémentaires. Les bénéficiaires dans le cadre du présent projet, sont essentiellement les ménages ruraux et urbains, et les promoteurs économiques dans cinq (05) grandes Wilayas de Mauritanie, (dont la capitale) renfermant les deux tiers de la population mauritanienne.

Au niveau local, les administrations communales, régionales et services techniques, ajoutés au secteur privé (Hôtellerie, entreprises de conservation frigorifique de produits alimentaires, commerces et services) sont aussi des bénéficiaires directs du projet PIEMM. Ils bénéficieront des avantages de la disponibilité de l'électricité prévue en permanence, contrairement à la situation actuelle où ils se plaignent du manque d'électricité, et si elle existe par moments, les usagers se plaignent des délestages et chutes de tension dans le réseau.

Au-delà de ces bénéficiaires identifiés à ce stade, c'est surtout la SOMELEC, la société nationale d'eau et d'électricité, qui sera le gros bénéficiaire du projet, avec un potentiel additionnel en électricité à valoriser ; selon le plan indicatif du ministère du pétrole et de l'énergie, l'objectif est de faire accéder toutes les populations mauritaniennes à l'électricité (voir stratégie du secteur de l'énergie).

Le tableau ci-dessous liste les régions bénéficiaires du projet, c'est en tout 2 589 580 habitants sur une population nationale de 4 600 000 d'habitants en 2022.

**Tableau 1: Populations et surfaces des régions bénéficiaires du projet (2022)**

RÉGIONS (WILAYAS)	POPULATION	SUPERFICIE
Nouakchott (Capitale)	1 116 739 habitants	1 000 km <sup>2</sup>
Hodh Ech Chargui	478 464 habitants	182 700 km <sup>2</sup>
Assaba	360 249 habitants	36 600 km <sup>2</sup>
Brakna	320 447 habitants	33 000 km <sup>2</sup>
Hodh El Gharbi	313 681 habitants	53 400 Km <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>2 589 580 habitants</b>	

Source : Stratégie du Ministère

## 2.6 Calendrier et coût prévisionnel du projet

Le projet PIEMM est prévue pour une durée de 5 ans (2024-2029) et son coût prévisionnel est d'environ 600 millions de dollars.

## 2.7 Description des impacts sociaux positifs du projet et mesures d'accompagnement

L'électrification est une nécessité impérieuse au vu des défis économiques et sociaux qui se posent surtout dans le grand-Est mauritanien frontalier avec le Mali et les autres pays sahéliens. L'électricité facilitera le développement économique des agglomérations rurales, en proie au chômage et à la migration des jeunes. Les impacts sociaux positifs sont :

- A terme, toutes les villes sur la route de l'espoir seront électrifiées dans le cadre du réseau d'accompagnement MT/BP. De même, toutes les agglomérations rurales et villages bénéficieront de l'électrification, ce qui aura des effets bénéfiques sur l'alimentation en eau potable et la pénibilité de la corvée d'eau (utilisation de pompes électriques dans les puits/et suppression du **puisage à la main, surtout pour les femmes qui vont quotidiennement chercher l'eau du puits**).
- L'accès à l'électricité dans les zones susvisées et les Wilayas aura un impact social sur le revenu, grâce à de nouvelles opportunités d'emplois, notamment dans le domaine de transformation des produits d'élevage, longtemps délaissés dans un pays pastoral comme la Mauritanie,
- Les femmes pourront enfin sécuriser les produits de maraichage avec les possibilités de conservation frigorifique grâce à l'électricité,
- Au niveau des ménages ruraux, des bénéfices domestiques seront acquis en termes de loisirs (éclairage, numérique et télévision),
- Un gain de temps au niveau des tâches domestiques, avec l'usage des appareils électriques dans les foyers,
- Des effets positifs sur l'éducation sont attendus avec le projet, notamment l'éclairage pour les enfants aussi bien dans leurs cours du soir, qu'à l'école,
- La productivité agricole va augmenter aussi avec le développement potentiel de fermes d'élevage et d'agriculture qui seront alimentées en électricité,
- La santé des ménages ruraux sera améliorée aussi avec des produits frais et des médicaments bien conservés, ajouté à la **ventilation/climatisation pour les personnes âgées et en bas âge**. (De tout temps et pendant les canicules de l'été à l'intérieur du pays, les personnes âgées de l'Est-mauritanien sont toujours évacuées pendant cette période, sur Nouakchott et Nouadhibou, du moins pour les familles qui en ont les moyens),
- Promotion du commerce et des activités féminines, notamment l'artisanat et le travail des pierres et des perles,
- Avec l'électricité du projet, les éleveurs bénéficieront aussi de pompes sur les puits d'abreuvement de leur bétail, ainsi que de broyeurs de feuilles mortes et de brindilles, ce qui permettra de contribuer à l'alimentation de leurs bêtes en saison sèche,
- La sécurité des populations transfrontalières sera aussi renforcée avec le développement d'outils de surveillance fonctionnant à l'électricité (drones, caméras),
- Le projet d'électrification contribuera aussi, à atténuer le chômage des jeunes ruraux et leur migration en leur offrant des activités comme la soudure, la

mécanique, la réparation des appareils numériques, etc. De même, ces jeunes bénéficieront de la création d'emplois temporaires durant les travaux de chantier du projet,

- Enfin, les promoteurs privés des Wilayas de l'Est pourront développer des petites unités de transformation, d'embouteillage d'eau minérale et d'hôtellerie.

#### **Mesures d'accompagnement :**

Ces impacts sociaux positifs doivent être accompagnés de mesures comme par exemple :

- La sensibilisation à l'usage et à l'exploitation rationnelle de l'électricité.
- Un programme de distribution et de promotion d'appareils électriques à usage domestique et commercial, doit être également vulgarisé au niveau des ménages ruraux, et des promoteurs locaux dans les régions traversées par le projet PIEMM.

## **2.8 Description des impacts sociaux négatifs et mesures de minimisation des impacts**

Les principaux impacts sociaux négatifs sur les personnes et les biens pendant l'exécution des travaux sont :

- La gêne causée à la population rurale et aux riverains, lors de la pose des pylônes et des câbles à proximité des agglomérations et dans les villes. Des entraves à la circulation seront constatées,
- Les effets des lignes aériennes à très haute tension sont importants, en raison de la traversée de quelques trois ou quatre agglomérations, et surtout la traversée de l'unique route reliant la capitale à Néma sur une distance de 1 200 km,
- Risques d'électrocution et d'autres blessures physiques provoquées par la chute des lignes ou des supports sur le sol, et par le fait d'individus non avertis qui grimperaient sur les pylônes,
- Perte des terrains à potentialité agricole pendant la saison des pluies (cultures sous pluies),
- Perte d'infrastructures rurales (puits, diguettes, sites de chargement du bétail en camions),
- Expropriation foncière pour certains privés à proximité de l'emprise de la ligne HT,
- Perte de zones de retenues d'eau pendant l'hivernage et cultivées en décrue,
- Perte de droits usuels de propriété sur les champs saisonniers,
- Perte de revenus provenant d'arbres qui seront abattus lors des travaux d'édification des pylônes (jubarbières, gommiers, etc.),
- Effets des champs électriques et magnétiques sur la santé villageoise, notamment les habitants proches de 50 m de la ligne HT, (voir effets aussi sur la croissance des enfants et les menaces de maladie comme la leucémie),
- Effets de déchets de chantiers et gestion des terres excavées et défigurées, en contraire des paysages vécus par les populations.

### **Mesures de minimisation des impacts :**

- Procéder aux dédommagements des populations affectées avant le démarrage des travaux,
- Interdire toute construction à moins de 50m de la ligne et d'informer les populations avoisinantes des risques encourus à vivre à proximité des lignes HT
- Donner la priorité d'emploi aux populations locales pendant la période des travaux,
- Baliser l'ensemble du chantier par des panneaux indicateurs, des feux clignotants et protéger les sites par des barrières de sécurité,
- Sensibiliser les villageois et tenir des réunions d'assises hebdomadaires dites de concertation permanentes.

## 3 CADRE REGLEMENTAIRE ET ORGANISATIONNEL

---

### 3.1 Cadre juridique national

Il est à noter que le cadre réglementaire et juridique applicable en matière d'indemnisation et d'expropriation pour cause d'utilité publique est présenté dans le cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du projet PIEMM, présenté dans un rapport séparé).

Jusqu'à présent la Mauritanie ne dispose pas de cadre légal qui régit la préparation et la mise en œuvre de plan d'engagement des parties prenantes (PEPP). De plus, les exigences réglementaires sur les parties prenantes ne sont pas spécifiées dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale du Ministère chargé de l'environnement. Cependant, quelques dimensions sont prises en considération dans la Loi n° 2000-045 portant Code de l'environnement du 26 juillet 2000 et ses décrets d'application relatifs aux EIE (Décret n°2007-105 modifiant et complétant certaines dispositions du Décret 2004-094). Par exemple dans le cadrage des Termes de Référence, préalable à la validation, on doit amener la preuve de la consultation publique conduite durant la réalisation de l'étude et de l'enquête publique, dernière étape à l'issue de laquelle l'étude est acceptée ou rejetée (articles 17 ; 22, 23, 24, 26 du décret N°2007-105). Aussi au niveau de la loi foncière toutes les opérations d'expropriation pour cause d'utilité publique, (l'Article 14- du décret n°2010/080 du 31 mars 2010, abrogeant et remplaçant le décret n°2000/089 du 17 juillet 2000 portant application de l'ordonnance 83 127 du 05 Juin 1983 portant réorganisation foncière et domaniale) doivent suivre une procédure d'information d'adjudication publique, au moins trente (30) jours avant la date fixée à cette dernière.

La Loi n°2001- 19 du 25 janvier 2001 portant Code de l'électricité, régit les activités de production, de transport, de distribution, de vente et d'achat pour revente de l'énergie électrique sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie (article 2). L'autorité de régulation s'assure, avant l'octroi d'une licence, que la personne physique ou morale retenue veillera au respect des droits des utilisateurs et au respect de l'environnement (article 14). En résumé, le code d'électricité stipule les procédures suivantes :

- Le titulaire d'une licence de transport ou de distribution bénéficie de l'autorisation d'occuper le domaine public ou privé de l'État (article 66);
- Suivant une notification directe aux intéressés (article 70), le titulaire peut établir à demeure des supports ou ancrages pour conducteurs aériens soit à l'extérieur des murs ou façades donnant sur la voie publique, soit sur les toits et terrasses des bâtiments, s'il peut y accéder de l'extérieur, et faire passer des conducteurs d'électricité au-dessus des propriétés privées (article 69);
- Aucune indemnité n'est due aux propriétaires en raison de la servitude de passage pour les entretiens (article 73),
- L'établissement de la servitude est précédé, sauf nécessité immédiate au consentement des intéressés, de la notification visée (article 70) ; et de la confection de l'état des lieux, dressé par le Service des Domaines en présence des propriétaires intéressés, à la requête de l'autorité de régulation.
- La procédure d'évaluation du dommage est suivie comme en matière d'expropriation (article 75), lorsque le Projet est susceptible d'entraîner une modification à l'état des lieux emportant une prise permanente sur les immeubles qui en sont grevés, ou réduction de leur possibilité d'utilisation effective et déterminant un dommage actuel, direct, matériel et certain, l'établissement de la servitude est subordonné à une déclaration d'utilité publique, puis à l'indemnisation des titulaires des droits .
- L'utilité publique est déclarée et les indemnités dues aux titulaires de droits sur les immeubles immatriculés sont fixées et payées comme en matière d'expropriation pour cause d'utilité publique (article 77).

La loi n°2000-044 du 19 juillet 1998 portant Code pastoral en Mauritanie précise le domaine des terres contenant des ressources pastorales, ainsi que les couloirs de transhumance permettant aux animaux d'accéder aux ressources. La loi stipule qu'il est fait interdiction de concession foncière dans l'espace pastoral, si elle a pour effet d'entraver l'accès des pasteurs aux ressources pastorales. Dans le cas du projet PIEMM, les éleveurs peuvent utiliser les ressources pastorales sous la ligne HT.

Le programme du projet PIEMM est conforme à la Loi n°2008-07 portant Code de l'Urbanisme qui prévoit que l'aménagement prévisionnel et progressif des agglomérations, ainsi que les services qui les accompagnent, sont prévus aux dispositions relatives à l'octroi de droits de passage pour la construction de réseaux en général (électricité, eau, assainissement, etc.)

Enfin le projet PIEMM intégrera la Loi n°2004-017 portant Code du travail, protection des travailleurs, sécurité, santé et Mesures d'hygiène.

### **3.2 Exigences de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes**

À travers son système de sauvegardes intégré (SSI), la BAD prévoit un certain nombre de principes et d'obligations pour garantir la consultation et la participation des parties prenantes dans la planification et la mise en œuvre des projets.

- a) La Politique de diffusion et d'accès à l'information de la BAD :

Cette politique vise à :

- i. maximiser la diffusion des informations en possession du Groupe de la Banque et à limiter la liste d'exceptions ;
- ii. faciliter l'accès à l'information sur les opérations et son partage avec un spectre large de parties prenante ;
- iii. promouvoir la bonne gouvernance, la transparence et la responsabilité ;
- iv. améliorer l'efficacité de la mise en œuvre et mieux coordonner les processus de diffusion de l'information ;
- v. faire mieux connaître la mission, les stratégies et les activités globales du Groupe de la Banque ;
- vi. appuyer le processus consultatif ;
- vii. renforcer l'harmonisation avec les autres institutions de financement du développement dans le domaine de la diffusion de l'information.

Les objectifs de cette politique sont de faciliter la participation des populations locales concernées par les projets financés par le Groupe de la Banque, y compris les organisations non gouvernementales (« ONG ») éligibles reconnues par le Groupe de la Banque et les autres organisations communautaires prenantes.

b) Le Manuel de consultation et de participation des parties aux opérations de la BAD

Pour la banque, la participation est essentielle à l'accomplissement de ses objectifs primordiaux de réduction de la pauvreté et de développement durable. La participation des parties prenantes peut améliorer la qualité, l'efficacité et la durabilité des projets de développement et raffermir l'engagement des gouvernements, des bénéficiaires et autres parties prenantes. Le manuel lui-même élaboré de manière participative, fournit les directives sur lesquelles s'appuyer. Quant aux parties prenantes, il s'agit des personnes/communautés qui peuvent (directement ou indirectement, positivement ou négativement) toucher ou être touchées par les résultats des projets ou programmes. Les questions d'égalité homme/femme sont fondamentales dans la participation. Les organisations non-gouvernementales (ONG) et les organisations à base communautaire (OBC) qui représentent les pauvres et les femmes sont des parties prenantes importantes dans les opérations appuyées par la Banque.

c) Le Mécanisme de gestion des griefs et de recours du client au niveau pays :

La Banque s'engage à s'assurer que les clients établissent des mécanismes locaux de gestion des griefs et de recours crédibles, forts et indépendants pour participer à la résolution des griefs et des problèmes des personnes affectées par les impacts environnementaux et sociaux du projet.

d) Le Mécanisme indépendant d'inspection (MII) :

Le mandat du Mécanisme indépendant d'inspection de la Banque est de fournir aux personnes qui sont, ou qui sont susceptibles d'être affectées négativement par les projets financés par le Groupe de la Banque, pour cause de violation des politiques et procédures du Groupe, la possibilité de demander à la Banque de se conformer à ses propres politiques et procédures. Les demandeurs chercheront d'abord à régler leurs plaintes avec la Direction de la Banque ; mais si, de leur point de vue, la Direction de la Banque n'a pas traité convenablement leurs plaintes, ils pourront soumettre leurs demandes au MII. **Le MII se compose de deux phases séparées mais liées :**

- une phase de résolution des griefs ou des problèmes, conduite par le CRMU qui fait rapport directement au Président de la Banque, dont l'objet est d'aider les personnes affectées par les projets à trouver des solutions à leurs problèmes ; et

- une phase d'examen de la conformité, conduite par un panel de trois membres appartenant au fichier d'experts du MII.

e) Le Cadre d'engagement consolidé avec les organisations de la société civile :

Ce cadre d'engagement fait partie des nouveaux mécanismes et stratégies de la BAD, permettant de mieux saisir et intégrer les aspirations des citoyens africains. Il traduit l'engagement de la BAD à plus de transparence et de responsabilité envers ses pays membres et le public.

Le cadre propose quatre domaines de collaboration avec les OSC susceptibles de présenter un intérêt majeur : les mesures de sauvegarde environnementale et sociale, le mécanisme indépendant d'inspection, l'action menée dans les PMR fragiles et le travail de proximité et de communication.

Les organisations non gouvernementales (ONG) et les organisations à base communautaire (OBC) sont des parties prenantes importantes dans les opérations appuyées par la Banque. L'idéal serait que les parties prenantes soient identifiées et invitées à contribuer à la conception du projet dès les premières étapes d'identification et durant la mise en œuvre.

f) Les Procédures d'Évaluation Environnementale et Sociale (PEES) :

Les Procédures d'évaluation environnementale et sociale de la Banque ont été révisées afin de refléter la mise à jour des informations, des processus améliorés et des nouvelles connaissances contenues dans le Système de Sauvegarde Intégré (SSI).

Elles concernent également les limites des procédures existantes et fournissent une base solide pour l'opérationnalisation du système de sauvegarde intégré. Elles détaillent les procédures spécifiques que la Banque et ses emprunteurs ou les clients doivent suivre pour s'assurer que les opérations financées par la Banque sont conformes aux exigences des Sauvegardes Opérationnelles (SO) à chacune des étapes du cycle des projets de la Banque. Les procédures d'évaluation environnementale et sociale sont ainsi applicables tout au long du cycle du projet, avec des tâches différenciées à effectuer, rôles et responsabilités distinctes pour la Banque, ses emprunteurs et les clients.

g) Les SO n°1 « Évaluation environnementale et sociale » et n°2 « Réinstallation involontaire :

Acquisition de terres, déplacements de populations et indemnisation » : parmi les objectifs spécifiques des deux SO figure notamment celui « d'assurer la participation des intervenants au cours du processus de consultation, afin que les communautés touchées et les parties prenantes aient un accès opportun à l'information concernant les opérations de la Banque, sous des formes appropriées, et qu'elles soient consultées de façon significative sur les questions qui peuvent les toucher ».

- **La SO 1** souligne par ailleurs que la consultation des parties prenantes doit être précédée par une diffusion de l'information environnementale et sociale adéquate pour garantir que les participants soient pleinement informés. La SO1 stipule aussi que l'emprunteur ou le client a la responsabilité de réaliser des consultations adéquates avec les communautés susceptibles d'être affectées par les impacts environnementaux et sociaux, et avec les acteurs locaux, et d'en fournir les preuves. L'emprunteur et le client sont tenus d'obtenir le large soutien des communautés.

- **La SO 2** fixe les objectifs, principes et exigences de la consultation et la participation du public. En effet, ce processus d'engagement comporte les exigences suivantes :
  - L'implication des instances représentatives et les organisations de la société civile, ainsi que les membres des communautés vulnérables eux-mêmes ;
  - L'inclusive d'une manière socialement et culturellement appropriée ;
  - Un délai suffisant aux processus décisionnels des communautés vulnérables ;
  - L'expression des points de vue des groupes vulnérables, leurs préoccupations et propositions, dans les langues et modes de leur choix, sans manipulation externe, ingérence, coercition, ou intimidation ;
  - Le respect de la culture, des connaissances et pratiques des communautés vulnérables.

Le projet PIEMM s'inscrit totalement dans cette démarche édictée par la BAD.

### 3.3 Cadre institutionnel du PEPP

Le présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) vise à conformer le Projet PIEMM aux exigences de la Banque Africaine de Développement (BAD) en vue de parvenir à une gestion concertée, participative et inclusive du projet. Le but de ce PEPP est d'améliorer et de faciliter la prise de décision et de créer une atmosphère de concertation qui implique activement les personnes affectées par le projet et d'autres parties prenantes en temps opportun, et que ces groupes aient suffisamment d'occasions d'exprimer leurs opinions et préoccupations susceptibles d'influencer les décisions de projet.

Les principaux objectifs de ce plan d'engagement sont les suivants :

- Donner aux populations concernées par le projet PIEMM, les moyens de s'exprimer librement et, le cas échéant, de revendiquer leurs droits à travers la mise en place d'un mécanisme de réclamation ;
- Etablir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes sur la base des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant ;
- Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation, et concevoir les outils qui garantissent, qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus, avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs préoccupations ;
- Aider l'équipe de gestion du projet à établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes avec définition des rôles et responsabilités liés à la mise en œuvre du PEPP ;
- Identifier les méthodes, le calendrier et les structures les plus efficaces pour partager les informations sur le projet et assurer des consultations régulières, accessibles, transparentes et appropriées ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans l'orientation et l'exécution du projet,

- Identifier les méthodes, le calendrier et les structures les plus efficaces pour partager les informations sur le projet et assurer des consultations régulières, accessibles, transparentes et appropriées ;
- Favoriser l'implication effective de toutes les parties concernées par le projet tout au long de son cycle de vie autour des problématiques susceptibles d'affecter leur quotidien et leur donner les moyens de le faire ;
- Identifier les méthodes, le calendrier et les structures les plus efficaces pour partager les informations sur le projet et assurer des consultations régulières, accessibles, transparentes et appropriées ;
- Établir un mécanisme de règlement des griefs adapté au contexte local ;
- Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes spécifique au genre, qui permet l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes susvisées.

## 4 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

---

Pour atteindre les objectifs fixés au projet PIEMM, il est indispensable de bien identifier les parties prenantes d'un projet, afin d'analyser leurs attentes et leurs besoins et répondre à leurs craintes. Les parties prenantes identifiées sont constituées d'individus, de groupes d'individus et d'entités et/ou d'organisations qui impactent ou peuvent être impactés par les interventions prévues dans le cadre du projet. Elles sont groupées sous les trois catégories suivantes :

- les **parties prenantes affectées et leur communauté** - personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactées par la mise en œuvre du projet,
- les **parties prenantes intéressées** - individus, groupes et entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre
- les **groupes vulnérables** - Personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet,

# 5 PROCESSUS DE CONSULTATION ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU PEPP

---

## 5.1 Information, consultation publique, et participation des parties prenantes

Pour atteindre les objectifs ci-dessus du PEPP, une approche participative, concertée et itérative avec l'ensemble des parties prenantes au Projet PIEMM a été adaptée aux niveaux : national, régional, communal et local.

Au niveau national, l'ensemble des institutions et départements concernés ont été consultés et leurs orientations et recommandations consignés et intégrés dans l'analyse des parties prenantes.

Au niveau régional, des consultations ont été engagées sur le terrain avec les acteurs régionaux des Wilayas concernées par le projet (voir en annexes la synthèse des procès-verbaux de ces consultations). L'information et la consultation des parties prenantes s'est faite à travers des réunions où sont abordés les points suivants :

- Présentation du projet
- Avis sur le projet
- Risques majeurs potentiels liés au projet
- Meilleures mesures de gestion à préconiser ?
- Acteurs régionaux principaux pour la mise en œuvre,
- Quels dispositifs de suivi/évaluation au niveau régional à engager ?
- Quel cadre et modalités de communication au niveau régional, à préconiser dans le cadre du projet ?
- Comment faire participer spécifiquement les femmes au projet et intégrer les préoccupations des groupes vulnérables dans l'exécution du projet ?

- Quel cadre régional de Mécanismes de gestion des plaintes à internaliser en fonction du contexte local, des contraintes et mesures ?
- Suggestions et recommandations des acteurs régionaux.

Cette démarche adoptée au niveau régional a permis de rassembler une somme d'informations et de suggestions issues des parties prenantes, sur l'orientation à donner au projet PIEMM, et sur le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) à prévoir. Une fiche de questionnaire est déposée au secrétariat des Wilayas pour être complétée et envoyée par WhatsApp, au cas où une partie prenante ou personne concernée n'a pas assisté aux consultations lors du passage de la mission.

L'organisation des séances de consultation des parties prenantes au niveau régional, a fait l'objet dans chaque Wilaya, d'une diffusion d'information auprès de la presse écrite et audiovisuelle. (Voir annexes capture d'écran de la télévision nationale portant information publique sur la mission-PIEMM à Aioun).

Parallèlement à ses séances de consultation et d'information, il y a eu des rencontres directes sous forme d'entretien avec les autorités administratives et publics (les gouverneurs de région et préfets de département) et, d'autre part sous forme d'entretien collectif avec les maires, les associations et organisations socio professionnelles. Des focus group exclusifs ont été organisés spécifiquement au profit des femmes.

Les entretiens ont tourné souvent sur l'importance du projet pour les Wilayas, ainsi que les préoccupations locales, notamment les compensations des gens, et la sécurité autour de l'emprise des pylônes. Les organisations de la société civile et les autorités administratives et communales sont tous unanimes à recommander un programme d'accompagnement du projet PIEMM, intégrant l'équipement en appareils et objets ménagers, utilisant l'électricité en milieu rural ; mais aussi une campagne de sensibilisation sur la sécurité des lignes électriques, et les avantages d'en tirer profit.

**Tableau 2 : Entités Administratives et communales ciblées pour la consultation des parties prenantes**

Région/Wilaya	Département/Moughataa	Communes	Autres acteurs régionaux et services techniques rencontrés
Hodh El chargui (Gouverneur adjoint)	-Préfecture de Néma -Préfecture de Timbedra -Sous-préfecture d'Aiounatt Zbell	Commune Néma Commune Timbédra	-Représentant du conseil régional, Chef de cabinet de la région, Services techniques (environnement, social, agriculture, élevage, condition féminine,) médiateur local. Et Chef Somelec
Hodh El Gharbi (Gouverneur)	-Préfecture d'Aioun -Préfecture de Tintane	Commune Aioun Commune Tintane	Président conseil régional de la région, Tous les services techniques et Somelec.
Assaba (Gouverneur)	-Préfecture de Kiffa -Préfecture de Guerou	Commune Kiffa Secrétaire général de l'association des maires de la région	Gouverneur adjoint, Tous les services techniques de la région et chef central de la Somelec
Brakna (Gouverneur)	- Préfecture d'Aleg	Représentant Commune Aleg	Gouverneur adjoint, services techniques de la région

## 5.2 Consultation des populations riveraines et personnes affectées par le projet

Ici, on entend par parties prenantes affectées par le projet, ou susceptibles de l'être par les actions du projet : le secteur informel y compris les activités rurales traditionnelles (cultivateurs, bergers, pastoraux transhumants, faucheurs de paille, cueilleurs, etc.) ; et les populations locales riveraines des emprises de la ligne HT, et de la pose des lignes MT/BT, dans le cadre du projet PIEMM. S'ajoutent à ces deux parties les groupes vulnérables.

Au regard du tracé (voir en annexes cartes de l'emprise du projet actualisé sur photo mosaïque-google), il y a quelques rares agglomérations dont les extrêmes périphéries sont à proximité de l'emplacement des pylônes prévus. Parmi ces localités, il y a Oum Laadham (Commune de Timbédra/HC) dont quelques concessions, sont voisines du tracé et donc des personnes affectées par le projet, parmi tant d'autres, le long de l'emprise du projet.

## 5.3 Consultation des groupes vulnérables

Les groupes vulnérables sont des personnes socialement désavantagées, souvent marginalisées et par conséquent ont besoin d'être prises en compte dans le projet. Dans les Wilayas concernées par le projet, les autorités nous ont fait part d'indigents qui démarchent rarement l'administration locale, du fait de leur cas, et ont besoin d'être identifiées. Lors des consultations villageoises, on a constaté que de telles personnes vulnérables assistent rarement aux réunions.

L'entretien en modèle de focus group avec des familles de la localité Oum Laadhaam, (qu'on pourra transposer dans d'autres localités similaires du projet PIEMM) nous a amené à identifier déjà, quelques spécimens de ces personnes vulnérables et des impacts potentiels. L'entretien a porté sur 27 personnes, dont 17 femmes, et a eu lieu le 19 mai 2023. Nous avons synthétisé leurs situations suivant le tableau suivant :

**Tableau 3 : Personnes affectées en voisinage de la ligne dans la localité d'Oum Laadham (19/05/2023)**

<i>Personnes affectées</i>	<i>Populations riveraines</i>	<i>Types d'impacts</i>
Bergers en lisière de la localité	Ruraux de la localité s'adonnant à l'élevage et la culture sous pluie	Pertes de pâturages Perte de puits à abreuvoirs et mares, Perte de huttes et de hameaux.
Recycleurs de pneus de voiture transformant la ferraille en grillages	Populations vulnérables recyclant les déchets	Perte d'aires de brûlage des pneus
Éleveurs abreuvant dans les mares et puits autour de la localité	Population pastorale séjournant en hivernage	Pertes de zones et d'infrastructures pastorales
Cultivateurs saisonniers de la localité	Population agricole de la localité	Perte des terres, perte de champs, Perte de hangars de surveillances des champs,

<i>Personnes affectées</i>	<i>Populations riveraines</i>	<i>Types d'impacts</i>
		Déplacements involontaires.

Source : Chef de village Oum Laadham

Ces catégories seront les plus affectées lors de l'installation de la ligne car leurs activités seront perturbées et leurs biens affectés. Ce sont aussi des ménages assez vulnérables car habitant en périphérie de cette localité, et ne disposant de revenus que par leurs activités. On peut encore identifier plusieurs localités rurales similaires à Oum Laadhaam sur le tracé de la ligne HT, et dont les cas seront étudiés plus amplement lors des études pour la compensation. Lors du focus group, une personne âgée présente, a évoqué la défiguration du paysage de leur localité et la transformation du mode de vie sans donner plus de détails. Une autre femme dans le focus s'est demandé aussi, si le baobab millénaire de la localité ne va pas disparaître, et avec lui les fruits de pin de singe que les femmes cueillaient. Enfin, certains ont évoqué les rares nomades saisonniers qui séjournent en hivernage aux alentours de la localité.

## 5.4 Consultation des parties prenantes intéressées par le projet

Les parties prenantes intéressées comprennent, les entités de mise en œuvre du projet, les autorités administratives au niveau régional et départemental, les services administratifs et techniques de l'Etat au niveau national et régional, les collectivités territoriales, le secteur privé, les structures sociales de médiation et de gestion, les organisations de la société civile, les organisations professionnelles (fédération d'éleveurs, etc.) et les médias.

Pour augmenter les chances de réussite du projet et de son appropriation par les parties prenantes visées, nous avons présenté la matrice suivante avec des questions simplifiées, aux fins d'identifier et de mettre en œuvre les méthodes d'engagement, de consultation et de communication / sensibilisation appropriées, pendant la durée du projet.

- L'impact du projet PIEMM sur les parties prenantes,
- L'intérêt des parties prenantes dans le projet PIEMM,
- Le soutien des parties prenantes au projet,
- Les bénéfices que peuvent tirer les parties prenantes du projet et inversement,
- Les contraintes qui pourraient empêcher les individus ou groupes de participer au projet,
- L'existence d'organisations dynamiques dans la zone du projet, qui œuvrent en faveur des groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées,
- La nature de la contribution des parties prenantes du projet,
- Les actions qui assurent la motivation des parties prenantes à accompagner et collaborer avec le projet.

## 6 ANALYSES DES PARTIES PRENANTES ET LEUR NIVEAU D'IMPLICATION

Les consultations menées sur le terrain, montrent, que d'une manière générale, toutes les parties prenantes sont engagées à jouer un rôle prépondérant, et ce pour la réussite maximum du projet PIEMM.

L'analyse ci-dessous vise à mieux comprendre les moyens dont disposent les différentes parties prenantes pour influencer, intervenir et, ou jouer un rôle dans le projet. Le tableau suivant évalue sur trois niveaux (élevé, moyen, et faible) le degré d'implication des parties prenantes au projet.

**Tableau 4: Analyse du niveau d'implication des parties prenantes**

<i>Nature de parties prenantes</i>	<i>Sous-catégories de parties prenantes</i>	<i>Niveau d'implication</i>	<i>Influences sur le projet</i>
Parties prenantes intéressées	Ministère du Pétrole et de l'Énergie	Elevé	Entité à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur)	Moyen	Ministères à influences indirectes sur le projet
	Autorités administratives régionales	Moyen	Autorités à influences directes et indirectes sur le projet
	Partenaires financiers	Elevé	Partenaires à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Entreprises de mise en œuvre du projet (SOMELEC, Entreprise d'exécution des infrastructures du projet, SOGEM)	Elevé	Entreprises à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Services techniques régionaux et départementaux	Moyen	Services à intérêt et influence indirecte sur le projet

<i>Nature de parties prenantes</i>	<i>Sous-catégories de parties prenantes</i>	<i>Niveau d'implication</i>	<i>Influences sur le projet</i>
	Collectivités territoriales (conseil régional, communes)	Elevé	Institutions à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Entités de médiation (élus, cadis, chefs de villages, etc.)	Moyen	Entités à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Autres parties prenantes : Secteur privé Organisations de la société civile Médias	Elevé	Entités à intérêt et influence indirecte sur le projet
Parties prenantes affectées		Faible	Ce sont des parties qui ont plus d'intérêt dans le projet, mais qui n'ont pratiquement aucune influence sur le projet. Ces parties doivent être fortement impliquées et leurs doléances prises en compte, notamment au niveau des mesures d'accompagnement.
Groupes vulnérables		Faible	Ces groupes ont plus d'intérêt et moins d'influence, et leur situation doit être prise en compte, même dans le fonctionnement du projet.

## 6.1 Résultats des consultations des groupes vulnérables

Eu égard à notre focus group évoqué déjà à Oum Laadham (Hodh Charghi), nous avons organisé un autre focus group, au niveau de l'agglomération d'Al Ghaira (Assaba) classée parmi les localités les plus pauvres de Mauritanie (voir annexe). La localité a d'abord ses disparités géographiques : d'une part, la zone centrale dont les habitants vivent du commerce et d'autre part, la périphérie avec des familles à hangars presque dénudés, et dont les enfants révisaient leurs leçons sur le feu de bois, lors de notre entretien à 21 heures. Dans le focus que nous avons organisé le 19 mai 2023, les 2/3 des présents étaient des femmes, avec deux personnes handicapées : l'une de la jambe et l'autre aveugle. Tous sont unanimes à saluer l'importance du PIEMM, mais disent-ils, l'électricité doit « atterrir déjà, sur un toit acceptable, pas dans la tente ». Toutes ces personnes nous ont fait part des préoccupations suivantes :

- Les personnes vivant avec handicap, n'ont plus la capacité de travailler et donc elles n'ont pas les moyens d'édifier une chambre d'habitat, ou un hangar respectable. Par conséquent, elles souhaitent que le projet puisse développer un programme destiné aux handicapés-chefs de famille avec la construction d'une chambre équipée au moins d'une ampoule alimentée en électricité.
- Les femmes présentes souhaitent aussi un programme d'équipements en outils alimentés par l'électricité, et réservé exclusivement aux femmes, comme les moulins à grains, les appareils frigorifiques, etc.
- Une autre femme s'est interrogée sur le coût de l'électricité, que va offrir le projet PIEMM, notamment au plus pauvres. Elle s'est demandé aussi, s'il y aura un compteur électrique pour les pauvres ?

Une autre personne venue assister en fin de séance du focus group, souligne que la localité d'Al Ghaira renferme beaucoup de ménages spécialisés en artisanat traditionnel (forgerons), et en raison de la dureté de leur métier, ils ne peuvent travailler correctement qu'avec des appareils utilisant l'électricité. Par conséquent, il suggère que le projet fasse distribuer des kits d'outils électriques au profit des professionnels de l'artisanat traditionnel.

En résumé, et pour la localité d'El Ghaira, les résultats des consultations sont synthétisés comme suit :

- Coût d'accès à l'électricité pour les ménages pauvres,
- Les programmes d'accompagnement pour raviver l'artisanat traditionnel, notamment les métiers pour les groupes défavorisés tels que les forgerons,
- Les projets en faveur des groupes vulnérables notamment, les handicapés-chefs de famille,

A travers ces résultats de consultation dans cette localité, le projet PIEMM doit se lancer dès à présent, dans les programmes d'accompagnement de la ligne HT, et formuler des activités adaptées au contexte local, basées sur ce qui touche les groupes vulnérables, plutôt qu'à les compenser.

## **6.2 Résultats des consultations des parties prenantes intéressées**

Les Parties Prenantes intéressées par le Projet comprennent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un ou des intérêt(s) direct(s) ou indirect(s) spécifique(s), pouvant influencer ou être influencés par le Projet dans un processus décisionnel. Ces parties prenantes sont :

- Ministère du Pétrole et de l'Énergie
- Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur)
- Partenaires financiers intéressés par développer l'accès des populations à l'électricité.
- Autorités administratives régionales intéressées par le développement régional de leurs unités administratives,
- Entreprises de mise en œuvre du projet (Somelec, Entreprise d'exécution des infrastructures du projet, Sogem)
- Services techniques régionaux et départementaux chargés du suivi technique des projets,
- Collectivités territoriales (conseil régional, communes)
- Autres parties prenantes :
  - Secteur privé notamment les Prestataires et les Entreprises contractantes du Projet dont celle du secteur du BTP,
  - Organisations de la société civile œuvrant dans le domaine de la consommation ou l'accès à l'électricité
  - Médias intéressés par les questions sociales et économiques, notamment la consommation et l'accès des ménages aux services de base.
  - Entités de médiation intéressée par le développement local des populations et leurs cohésions dans leurs terroirs (élus, cadis, chefs de villages, etc.).

Les parties prenantes intéressées incluent donc toutes ces entités, organisations et personnes, qui peuvent avoir un intérêt dans le projet sans obligatoirement y être impliquées, directement et sans être affectées.

**Tableau 5 : Tableau de synthèse des parties prenantes intéressées**

<b>Rôle et intérêt</b>	<b>Ministère du Pétrole et de l'Énergie</b>	<b>Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur)</b>	<b>Partenaires financiers</b>	<b>Autorités administratives régionales</b>	<b>Entreprises de mise en œuvre</b>	<b>Services techniques régionaux et départementaux</b>	<b>Collectivités territoriales</b>	<b>Autres parties prenantes</b>
Rôle	Édicter les politiques sectorielles en énergie	-s'assurer que l'énergie disponible sur le territoire est conforme aux normes environnementales. -s'assurer de la sécurité civile	S'assurer de la bonne exécution des financements et de la mise en œuvre du projet	Développement régional et accès à l'électricité dans toute la Wilaya	Suivi de l'exécution du projet	S'assurer de la fiabilité technique du projet, et de l'usage de l'électricité	Faire accéder toutes les communes à l'électricité et à moindre coût	Secteur privé et ONG intéressées
Intérêt	Accès des populations à l'électricité	Énergie conforme aux normes, et sécurisée	Bonne exécution du projet et participation des parties prenantes	Accès de l'électricité pour le développement régional	Satisfaction des besoins de consommation en électricité	Développer les réseaux pour les zones rurales enclavées	Développement des services	Services

# 7 PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

---

Le projet PIEMM va intervenir sur de vastes Wilayas du pays et de nombreuses parties seront impliquées dans sa mise en œuvre et son exécution. Toutes les organisations, les institutions, les services et les communautés ont un rôle à jouer dans le cadre d'une mobilisation des parties prenantes.

## 7.1 Objectifs de la mobilisation des parties prenantes

Les objectifs de la mobilisation des parties prenantes consistent à mettre en place, un cadre de démarche participative aux fins d'associer le plus grand nombre d'acteurs concernés par le projet. Ces objectifs consistent à :

- Donner l'occasion aux parties prenantes du projet intéressées et affectées d'exprimer leurs opinions, leurs intérêts et préoccupations au sujet du projet,
- Faire participer directement ou indirectement les parties prenantes à toutes les étapes du projet,
- Favoriser la formation continue des parties prenantes à toutes étapes du projet,
- Établir une approche de communication entre parties prenantes durant toute la vie du projet,
- Partager la vision du projet au sein des parties prenantes.

## 7.2 Stratégie d'engagement et de mobilisation des parties prenantes

Une large participation des parties prenantes nécessite une stratégie d'engagement claire en tenant compte des caractéristiques des populations bénéficiaires des Wilayas. Cette stratégie intègre le rôle et la responsabilité de chaque partie.

## 7.3 Chronogramme de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

Le tableau ci-dessous présente les missions et le chronogramme des parties prenantes du PIEMM. Ce chronogramme vise l'engagement des parties prenantes à soutenir le programme de travail et la mise en œuvre du projet PIEMM.

**Tableau 6: Programme indicatif de Mobilisation des Parties Prenantes**

<i>Étapes du projet</i>	<i>Activités de mobilisation</i>	<i>Méthodes de consultation</i>	<i>Parties prenantes ciblées</i>	<i>Responsabilité</i>	<i>Dates et lieu</i>
Phase de Préparation du projet	Information sur le projet et élaboration d'un cadre de travail et de Mobilisation des Parties Prenantes.	Ateliers/réunions publiques/ focus/Presse	Ministères, sociétés d'électricité et de services d'électricité, Autorités régionales et communales des wilayas bénéficiaires du projet, population locale, UGP du projet, ONG, société civile, secteurs privés et ménages	Ministère Energie et structures, UGP du projet	Novembre 2023 à NKTT et à l'intérieur
Phase de mise en œuvre du projet.	Dégagement de l'emprise du projet, Installation chantiers, Aménagement des pistes d'accès, Installation des comités UGP/PIEMM, mise en œuvre du MGP	Comités, PV de rencontres et de consultation. Cahiers de charges pour les engagements de parties, protocoles d'accord	Comité de pilotage interministériel Entreprises d'exécution et de contrôle, ONG, société civile, secteur privé	Ministère et UGP Projet	Février 2024
Phase d'Exécution et de fonctionnalité du projet	Procédures et fonctionnement du projet adaptés au contexte local.	Formation personnelle du projet aux meilleures procédures de transparence	Parties prenantes projet, travailleurs du projet, autres partenaires	UGP PROJET	Toute la durée du projet

<i><b>Étapes du projet</b></i>	<i><b>Activités de mobilisation</b></i>	<i><b>Méthodes de consultation</b></i>	<i><b>Parties prenantes ciblées</b></i>	<i><b>Responsabilité</b></i>	<i><b>Dates et lieu</b></i>
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	Rapports d'évaluation et d'avancement du projet	Ateliers d'évaluation, audits	Personnel du projet, partenaires, autorités administratives et communales, privé et entreprises contractantes du projet	UGP PROJET et Ministère de tutelle	Tous les trimestres à partir de la mise en vigueur du projet et de toute la durée de vie du projet
L'après-projet	Evaluation globale du projet et capitalisation	Evaluation indépendante extérieure	Tous les acteurs du projet	Ministère de tutelle et UGP projet	fin projet

## 8 SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

---

L'évaluation du PEPP-Mauritanie s'appuiera sur les documents de mise en œuvre du plan et du PAP du projet PIEMM, ainsi que sur des rapports de suivi interne de l'unité UGP du projet. Ces rapports doivent être menés suite aux activités de terrain réalisés par le PIEMM et auprès des populations des Wilayas concernés. Le processus de ces rapports doit suivre un schéma classique qui est : Participation et communication, négociation et ententes avec les parties prenantes, Exécution et indices de satisfaction et de suivi. L'évaluation sera réalisée soit à mi-parcours du projet, soit après l'exécution des tâches d'indemnisation et de compensations prévue dans les PARS. Cette évaluation sera basée sur :

- La conformité de l'exécution avec les lois et règlements nationaux de Mauritanie, ainsi qu'avec le SO 2 de la BAD ;
- La conformité de l'exécution avec les objectifs et méthodes précisés dans le PEPP et le PAR du projet PIEMM ;
- Les recommandations pour le déplacement, les indemnisations-compensations et réinstallation,
- La satisfaction des parties prenantes pour les compensations et par rapport aux pertes subies ;
- L'impact des programmes de réinstallation au niveau des activités, les niveaux de vie, et les moyens d'existence (en particulier par rapport à la SO 2 de la BAD sur l'amélioration, ou au moins le maintien, de leurs niveaux de vie avant-projet) ;
- Les actions de réorientation et de correction à prendre éventuellement dans le cadre du suivi du PEPP

Pour le suivi aussi bien que pour l'évaluation, les indicateurs du PEPP doivent être appliqués et opérationnalisés par L'UGP/Projet et sur la base des aspects suivants :

### **Implication/Participation :**

- Nombre de participations de structures et d'agglomérations,
- Nombre de consultations publiques par semaine

### **Entente/Négociation avec les parties prenantes :**

- Nombre de personnes affectées y compris groupes vulnérables,
- Nombre d'infrastructures affectées,
- Nature et montant des compensations,
- Nombre de PV d'ententes et ou de satisfaction

### **Résolutions des griefs au projet :**

- Nombre d'insatisfactions et griefs,
- Typologie des conflits,
- Nombre d'accords de résolution

**Exécution :**

- Nombre d'appuis ou de soutiens accordés par le projet,
- Nombre de reprise d'activités après installation du projet

Quant aux rapports de suivi, ils peuvent être semestrielles comme d'ailleurs trimestrielles, et peuvent être intégrés dans les questions de suivi environnemental et social du projet. Ces rapports intégreront des rubriques en termes d'efficacité des actions entreprises par le projet PIEMM au Mali, les enseignements à tirer, et les actions de réorientation éventuelles.

## 9 BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP

Pour une bonne fonctionnalité du projet, il est important d'informer et d'intégrer les parties prenantes à la mise en œuvre du PIEMM, notamment dans sa programmation budgétaire. A cet effet, la communication et la sensibilisation des parties prenantes sont ainsi considérées comme rubriques importantes dans le projet de budget. Les programmes d'accompagnement du projet occupent aussi une place de choix, car leurs indicateurs d'exécution reflètent une prise en compte réelle des parties prenantes au projet.

Rubriques	Activités	Responsable de la mise en œuvre	Timing	Cout estimatif en MRU
Vulgarisation du PEPP/RIM	Ateliers nationaux ou séminaires de consultations publiques dans les Wilayas concernées par PIEMM	UGP/Projet et Ministère du pétrole et énergie	Au démarrage du projet PIEMM	5 000 000
Formation des parties prenantes du projet	Amener les parties prenantes à internaliser le PEPP et les procédures de la BAD	UGP	Dés lancement du Projet	3 000 000
Communication	Développement du plan de communication du PEPP	UGP et son Expert en communication	Mi-parcours du projet	2 000 000
	Conception de supports de communication aux entreprises traitantes avec le projet	UGP/expert en supports de communication	Dès lancement du projet	4 000 000
Mise en œuvre d'une communication spécifique aux populations sous l'emprise du projet	Programme de sensibilisation des riverains de la ligne HT avant les travaux	UGP, entreprises du projet et autorités locales et communales	Avant et pendant toute la durée du projet	5 000 000
	Communication (radios locales, TV et presse) destinée aux populations à travers ces canaux télévisions et presses écrites)	UGP	Pendant toute la durée des travaux et du projet	PAR
	Assistance en communication aux collectivités territoriales concernées (Conseils régionaux et communes sur l'axe NKTT/NEMA	UGP	Durant la programmation mensuelle des activités du projet	5 000 000

	Programme d'Accompagnement social de L'UGP/Projet spécifiquement aux populations vulnérables et aux handicapés	UGP	Dés lancement du projet	Coût à voir avec le comité de pilotage du projet
TOTAL sans le coût du financement spécifique prévu par L'UGP aux plus vulnérables et aux handicapés				24 000 000 MRU

# 10 GESTION DES PLAINTES

---

## 10.1 Introduction

Les plaintes, réclamations et conflits sont de nature à apparaître dans tout projet objet d'installations, déplacements de populations, ou dérangement des communautés, comme dans le cas du projet PIEMM. L'expérience de suivi des projets, montre que de nombreuses plaintes pourront être enregistrées.

### 10.1.1 Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

Le mécanisme de gestion des plaintes et conflits à mettre en place au niveau du PIEMM, a pour objectifs de :

- Informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes des risques susceptibles de survenir lors de l'exécution des différentes activités du projet ainsi que de leurs droits de communiquer leurs préoccupations ou plaintes ;
- Permettre de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
- Améliorer les relations entre partenaires et bénéficiaires du projet ;
- Maintenir la cohésion sociale dans les zones ciblées du projet et promouvoir la résilience communautaire.
- Offrir un cadre d'expression et assurer une participation ouverte à toutes les parties prenantes au projet ;
- Documenter les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre, et proposer un canevas de rapportage de la gestion des plaintes enregistrées.

L'élaboration du MGP vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet PIEMM. Ainsi le MGP permet de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, et d'offrir un point d'accès aux individus, communautés et autres parties prenantes pour recevoir, et traiter leurs préoccupations et plaintes qui découlent de ses activités.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes ; et reliées aux activités du PIEMM, soient promptement

écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives, et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

### 10.1.2 Approche méthodologique du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

L'élaboration du présent MGP a été entreprise suivant une démarche participative et inclusive, avec l'ensemble des parties prenantes du Projet PIEMM, et conformément à leurs suggestions et recommandations.

Les principales étapes de ce processus ont débuté par l'identification des parties prenantes, ainsi qu'avec les consultations des acteurs régionaux et locaux des Wilayas concernées par le PIEMM. (Voir consultations en annexes). D'autres contacts directs et échanges téléphoniques sont venus compléter ce processus d'élaboration de MGP (voir liste des personnes rencontrées).

Les visites, et séances d'information, échanges et collecte de données, ont permis une mise à niveau informationnelle et une mise à disposition des documents relatifs au PIEMM. Le tout est couronné par le cadre d'orientation de la BAD en matière d'encadrement social pour les projets appuyés par cette institution, ainsi que les directives de politiques et stratégies nationales, les textes et lois régissant la gestion environnementale et les évaluations environnementales et sociales en Mauritanie.

Au terme de ce processus, il a été procédé au traitement des informations collectées et à la rédaction de ce rapport : MGP/PIEMM-Mauritanie.

## 10.2 Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet

A défaut d'un système structuré de gestion des plaintes dans les communes mauritaniennes, et notamment dans les Wilayas d'intervention du PIEMM, le présent mécanisme de gestion des plaintes et des réclamations a été élaboré, et il est adapté au contexte socio-économique des zones concernées par le projet. Le mécanisme de gestion des plaintes proposé ici ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours, notamment le Haut Conseil de la Fatwa et de recours gracieux ou la voie judiciaire qui pourraient être prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes (médiateur), ni se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes établis par la voie de conventions collectives.

Le MGP pourra être révisé par les parties prenantes, au besoin, pour tenir compte de quelques spécificités et pour mieux répondre aux besoins des différentes parties parfois à intérêts divergents.

### 10.2.1 Caractérisations des plaintes

D'une manière générale, on peut distinguer schématiquement quatre variétés de plaintes que sont : (i) Plaintes-litiges ; (ii) Plaintes liées aux choix non concertés du projet ; (iii) Plaintes liées au personnel du projet et (iv) Plaintes liées aux groupes vulnérables.

- i. Plaintes- litiges :
  - Sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet et donc conflit avec L'UGP du projet,
  - Désaccord sur les sites de postes, pylônes et sites de chantier,
  - Non-respect d'une activité contractuelle entre parties prenantes,

- Compensation contestée ou jugée insuffisante,
  - Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées, ou plus, déclarant chacune être la propriétaire du même bien),
  - Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts de propriété d'un bien donné.
- ii. Plaintes liées aux choix non concertés du projet :
- Non implication des populations locales des zones du projet ;
  - Ciblage des bénéficiaires : individus, organisations, communautés ;
  - Promesses non tenues de la direction du projet envers les populations
  - Non transparence dans les attributions des marchés et des services liés aux prestations locales ;
  - Ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats ;
  - Conflits d'intérêt entre les acteurs régionaux et locaux du projet ;
  - Retards dans la mise en place de fonds destinés à l'accompagnement des populations ;
  - Déficit de communication et d'information entre les populations, les parties prenantes et le projet.

#### Plaintes liées au personnel du projet :

- Non transparence lors du recrutement du personnel ;
- Non-paiement des salaires ou autres indemnités ;
- Travaux de nuit ou non-respect des horaires de travail ;

#### Plaintes liées aux groupes vulnérables :

- Plaintes d'associations d'handicapés non associées par le projet
- VBG : Violences Basées sur le Genre (harcèlements, etc.) causées à des tiers par les personnels soit du Projet, ou soit par des entreprises travaillant pour le compte du projet,
- VCE : Violences contre les enfants
- Détournements de jeunesse, notamment les jeunes filles.
- Grossesses sur mineures, trafic d'enfants ;

### 10.2.2 Types de plaintes potentielles et réclamations au projet,

Les thématiques susceptibles de générer des plaintes peuvent survenir à tout moment, durant les phases d'installation et de mise en œuvre du projet. Cependant, et pour des raisons de simplification, nous avons synthétisé les plaintes majeures et principales, inhérentes au projet.

**Tableau 7: Activités susceptibles de plaintes et de réclamations au projet PIEMM**

<b>Composantes</b>	<b>Activités susceptibles de générer des plaintes</b>	<b>Nature des réclamations/plaintes</b>
Composante 1 :	Servitudes de la ligne HT et leur proximité des villages	Au titre de la mise en œuvre de la Composante 1, certains villages, ou nomades caciques

Mise en place de la ligne HT /Opérations balisage de l'emprise, installation de pistes d'accès et de chantiers	Dérangements liés à l'installation du chantier	peuvent se sentir dérangés dans leurs terroirs de parcours pastoraux et leurs Tamurt de cueillette.
	Pertes de champs ou d'infrastructures rurales (puits sous l'emprise) ou d'habitations Afflux de migrants attirés par les perspectives d'emploi des chantiers PIEMM	C'est pourquoi des plaintes/réclamations peuvent survenir et doivent être traitées. Il se peut aussi que des cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, abus, ...) surviennent suite à des comportements de personnel de chantier. Cela peut être à l'origine de plaintes déposées par les victimes ou leurs familles. Des maires, des élus et des chefs de village peuvent se plaindre des arrivants extérieurs cherchant de l'emploi au projet PIEMM, et du coup réclamant une priorité à l'emploi pour les locaux.
Composante 2 : Mise en place du réseau MT/BT	Installation des réseaux domestiques dans les terroirs d'activités des agglomérations (champs, enclos, vergers, villégiatures en hivernage)	Au titre de la mise en œuvre de la Composante 2, certains ménages peuvent réclamer des compensations suite à la traversée de leurs domaines par les lignes MT/BT, ou bien des familles réticentes à l'électricité en milieu rural peuvent contrer l'éclairage public ; et voulant rester ainsi à l'éclairage-nature nocturne (lune et étoiles).
	Emplacement de pylônes ou de sites de poste qui priveraient des propriétaires de leur terrain, Eclairage public engendré par les lignes	Des plaintes/réclamations peuvent survenir de la part de propriétaires refusant de déguerpir ou estimant que la compensation du terrain n'est pas à sa juste valeur. Des ménages dirigés par des femmes en zones rurales des Wilayas bénéficiaires, peuvent être lésées, car ne sachant pas réclamer plaintes (car les coutumes sont présentes)
Composante 3 : Mise en place de 2 centrales solaires à Kiffa et Néma	Modification des paysages sous l'effet des panneaux solaires ; Chantiers et dérangements causés par les travaux de chantier ; Energie de moindre puissance et dépendante des aléas climatiques.	Des réclamations pour une capacité d'énergie plus puissante, Des plaintes peuvent surgir avec l'importance de la surface nécessaire aux panneaux, car elle va obliger les riverains à se contourner des chemins habituels ; Plaintes liées aux dérangements occasionnés par le chantier et les installations ;
Gestion, suivi et évaluation du projet	Gestion du projet et présence du personnel dans les agglomérations	Des cas de plaintes peuvent être déclenchés si des membres du personnel du PIEMM se sentent lésés par la gestion ou le traitement qu'on leur réserve (salaires, primes, congés, couverture assurances, etc.). Il se peut aussi que des cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, abus, etc.) surviennent pour être à la base de plaintes déposées par les victimes ou leurs parents.

Ces différentes réclamations et plaintes peuvent surgir, de la part des bénéficiaires directs et des autres parties prenantes, à différentes étapes de la vie du Projet : pendant la préparation du projet, au cours de la mise en œuvre du projet, et même après la clôture du projet.

### 10.2.3 Plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes

Les catégories de plaintes doivent être examinées selon la réglementation nationale, les usages et les critères d'éligibilité des bénéficiaires. On y distingue les catégories suivantes :

- Plaintes spécifiques au projet PIEMM,
  - Plaintes en relation avec les parties prenantes du projet,
  - Plaintes relatives aux Violences basées sur le genre,
- a) Plaintes spécifiques au Projet PIEMM :

*Ce type de plaintes renferme celles se rattachant aux phases de ciblage des bénéficiaires du projet et de sa mise en œuvre.*

#### Plaintes liées au ciblage

Au lancement de activités de ciblage du projet, certaines personnes peuvent se sentir exclus du projet, notamment les jeunes ruraux des agglomérations concernées, et peuvent déposer des plaintes pour chercher à recouvrir des droits liés aux autochtones. Aussi, ces mêmes personnes peuvent réclamer des priorités liées aux activités de renforcement des capacités des bénéficiaires, par exemple si on les exclu d'une formation programmée par le PIEMM.

#### Plaintes liées aux bénéficiaires des programmes d'accompagnement

Plaintes liées aux programmes d'accompagnement du projet destinés aux bénéficiaires (Microcrédit aux personnes vulnérables, promotion des usages de l'électricité auprès des ménages ruraux, Subvention, AGR, insertion des jeunes au niveau des entreprises contractantes avec le projet PIEMM).

Ce type de plaintes pourrait être observé si le mécanisme de suivi et contrôle régulier n'est pas mis en place ou appliqué et suivi d'effet.

#### Plaintes des travailleurs du projet

Des plaintes peuvent être déclenchées si des membres du personnel de l'UGP-Projet PIEMM se sentent lésés par la gestion ou le traitement qu'on leur réserve (salaires, primes, congés, couverture assurances, etc.) ou dans le cas de pressions.

La procédure prévue repose sur l'arsenal juridique existant avec les compétences dévolues à l'Inspecteur du Travail (IT) dans ses missions de contrôle et de régulation sociale que lui consacrent la loi. A cet effet, pour faciliter l'intervention de l'IT dans la gestion des plaintes, en priorité en matière de prévention, ensuite de traitement, il devra être exigé à l'employeur de fournir un registre d'employeur, conformément à l'article 386 de la Loi N° 2004-017 portant code du travail.

« L'employeur doit tenir constamment à jour, au lieu d'exploitation, et dans son siège d'établissement, un registre dit "Registre d'employeur". Ce registre est destiné à recevoir :

- Les renseignements concernant les personnes et les contrats les travailleurs et apprentis occupés dans l'établissement ;
- Les indications concernant le travail effectué, les salaires et congés ;

- Les visas, mises en demeure, et observations des agents de l'inspection du travail et de la sécurité sociale, et toutes indications relatives aux conditions d'hygiène et de sécurité.

Les directives suivantes doivent être respectées :

- Les travailleurs seront informés sur le mécanisme lors des ¼ d'heure de sécurité et les rapports de formation de l'employeur devront en tenir compte.
- Tout nouveau travailleur sera sensibilisé sur le mécanisme ; à cet effet, l'employeur doit le prévoir dans ses activités d'induction ;
- L'employeur doit former le personnel sur ce mécanisme de gestion des plaintes.

b) Plaintes en relation avec les parties prenantes du projet :

Des plaintes peuvent être adressées au projet PIEMM, de la part des parties prenantes, au sujet de leurs manques d'information sur les activités dont pourra bénéficier par exemple, le secteur privé local concernant des prestations de services au quotidien à réaliser, comme le creusement de tranchées ou encore la restauration pour invités du projet ou lors de séminaires occasionnels.

c) Plaintes relatives aux violences basées sur le genre (VBG) et violences Contre les Enfants (VCE) :

Le projet mettra en œuvre un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) intégrant les questions liées au genre de sorte que toute plainte ou préoccupation peut être soumise en ligne, par téléphone, par courrier ou en personne directement, auprès d'un point focal du projet spécialisé. Le Point focal doit être formé spécialement sur les questions du VBG. Le point focal sera assisté, le cas échéant de prestataires sociaux spécialisés sur les VBG. Le processus de traitement des plaintes relatives aux VBG et VCE suivra un processus particulier qui devra garantir la confidentialité et le recours judiciaire éventuel. L'information de l'unité de gestion du Projet PIEMM doit se faire dans les 24 heures s'il s'agit d'un cas avéré de VBG et VCE. L'identité de la victime doit être conservée avec toutes les précautions requises.

Le point focal du MGP transmettra les plaintes relatives à la VBG et au VCE à sa hiérarchie, pour résolution consentie et acceptée librement de la part des victimes. S'il n'y a pas de solution, la plainte est transmise aux autorités judiciaires avec suivi du point focal. Toute approche du MGP doit être centrée d'abord sur les victimes de violences. Cette approche se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

#### 10.2.4 Cadre organique et référencement du MGP

Pour atteindre ses objectifs, le MGP doit mettre en place un cadre organique dont le maillon essentiel est le comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC) au niveau de chaque Moughattaa (département) concernée par le projet PIEMM. De plus, le

MGP repose sur un référencement comprenant des principes fondamentaux, des bonnes pratiques et des critères d'efficacité comme outil contribuant à la redevabilité.

### Mise en place d'un comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC) :

Le comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC) est composé d'au moins six (06) membres représentant les différentes parties concernées par le projet PIEMM, et se réunit au moins une fois par mois. Sa mission est de documenter et statuer sur les différentes plaintes reçues pour des solutions idoines, en collaboration avec le point focal du projet dans la zone concernée et les représentants d'autres acteurs concernés.

Du point de vue opérationnel, le CGPC est structuré de la manière suivante :

- Un représentant de l'autorité administrative ;
- Un Elu ou notable ;
- Un représentant de la Société Civile ;
- Un représentant des associations des Jeunes ;
- Un représentant des associations des femmes ;
- Un représentant du Projet PIEMM ou son point focal dans la zone concernée.

Le tableau ci-dessous présente le cadre organique d'intervention du MGP :

**Tableau 8: cadre organique d'intervention du MGP**

<b>Intervenants</b>	<b>Composition</b>	<b>Rôle</b>
Comité de Gestion des Plaintes et conflits (CGPC)	01 représentant du Hakem, Président 01 Elu ou notable, membre 01 membre de la Société civile, membre 01 membre des associations des jeunes, membre 01 membre des associations des femmes, membre 01 représentant du PIEMM ou son point focal dans la zone concernée, secrétaire.	Traitement des plaintes, Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes Suivi et supervision de la mise en œuvre Transmission des plaintes au Projet PIEMM
Cellule MGP du Projet PIEMM	UGP, Président Responsable Administratif et financier, membre Un représentant des Associations des jeunes, secrétaire	Réception des réponses du CGPC, Traitement des plaintes en première instance ; Enregistrement et suivi des plaintes
Le Haut Conseil de la Fatwa et de recours gracieux	Secrétariat du Haut Conseil	Réception des plaintes Examen des motifs de la plainte Propositions de solutions

### Principes fondamentaux du MGP :

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ou une préoccupation ne le feront que si elles sont certaines que les requêtes seront 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 fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

**Tableau 9: Principes fondamentaux du MGP**

<i>Principes</i>	<i>Mesures d'application</i>	<i>Indicateur</i>
Sécurité	Protéger si nécessaire l'anonymat des plaignants Assurer la confidentialité en cas de plainte de nature sensible Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles	Pas de représailles suite aux dénonciations
Accessibilité	Diffuser largement le mécanisme auprès des groupes cibles Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes Diversifier les possibilités de dépôt des plaintes Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès	Variété des sources des plaintes Diversité (toutes les couches) des plaignants Taux des plaintes éligibles
Prévisibilité	Réagir promptement à tous les plaignants Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape	Délai moyen de traitement Taux de réponse satisfaisante
Impartialité	Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée	Objectivité des membres de l'équipe de gestion des plaintes Satisfaction des plaignants
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	

### Huit critères d'efficacité au bon fonctionnement du MGP :

- **Légitime : Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.** Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible : Être connu de toutes les parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.** Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, religion ou statut socioéconomique. Toutes les parties prenantes doivent

œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.

- **Prévisible : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.** Des indications claires doivent être fournies aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- **Équitable : garantir les parties lésées de bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.** Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le plaignant. Le principe d'équité implique le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.
- **Transparent : tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.** Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. La transparence fait appel aussi au respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
- **Compatible avec les droits humains : garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.** Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- **Source d'apprentissage permanent : mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.** Le mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel et pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ;** maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des activités

#### Des bonnes pratiques pour la gestion des plaintes :

*Tableau 10: Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes*

<i>Etape</i>	<i>A Faire</i>	<i>A ne Pas Faire</i>
Accès	<p>Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles.</p> <p>Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (ou la mise en place d'une application informatique).</p> <p>Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.</p> <p>Être empathique et montrer au plaignant que sa plainte est justifiée et enregistrée</p>	<p>Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures Chronophages / longues ou compliquées.</p> <p>Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.</p>
Tri et traitement	<p>Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes.</p> <p>Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes.</p> <p>Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (numéro ...)</p>	<p>Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées.</p> <p>Elaborer un système qui n'apprécie pas les différents types des plaintes</p>
Accusé de réception	<p>Informers les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes.</p> <p>Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique)</p>	<p>Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).</p>
Vérification et action	<p>Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits.</p> <p>Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.</p>	<p>Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration.</p> <p>Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</p>
Suivi et évaluation	<p>Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion.</p> <p>Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes.</p> <p>Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.</p>	<p>Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne.</p> <p>Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion</p>
Retour d'information	<p>Contacters les utilisateurs du MGP pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées.</p> <p>Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des bénéficiaires.</p>	<p>Négliger le suivi avec les réclamants.</p> <p>Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.</p>

## 10.2.5 Mode opératoire du MGP

### Résolution de commun accord

Le CGPC assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des plaintes. En cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement au niveau des CGPC (local et national), le requérant peut saisir le Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux et dans le cas de non-conciliation ou arbitrage, il peut saisir la justice.

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé demeure la solution ultime en cas d'échec de la solution à l'amiable. Mais un plaignant peut faire ce recours à tout moment, surtout s'il n'a pas connaissance du MGP ou ne lui fait pas confiance.

La résolution des plaintes a comme résultat attendu que toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, le plaignant est satisfait du fait que la plainte ait été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

Cet accord entre le CGPC et le plaignant doit être mentionné et documenté dans la fiche de plainte et dans la base de données. Cette dernière est contresignée par le plaignant et le président du CGPC.

Pour les plaintes liées aux VBG et VCE, les spécialistes accompagneront les plaignants(es) vers les services concernés.

### Procédures et investigation selon la typologie des plaintes :

#### 10.2.5.1 Plaintes potentielles spécifiques au Projet PIEMM :

L'investigation y relative sera menée en premier lieu par les personnes mandatées par le CGPC pour chercher une issue favorable. Si le CGPC local n'a pas pu la résoudre, il saisira dans un délai de 48 heures à dater de l'échec de son enquête, le CGPC central au niveau du projet, pour les dispositions à prendre et en informera les parties prenantes du Projet. Le CGPC central qui dispose à son tour de 72 heures pour examiner la plainte et déclencher une investigation devant aboutir à trouver une issue en conformité avec la réglementation nationale et les procédures mises en place dans la confidentialité. Pour ce cas, un délai maximum de cinq (5) jours est requis pour l'enquête non compris dans le délai de traitement de ce type de plainte visé plus haut.

#### 10.2.5.2 Plaintes des travailleurs :

Trois voies de soumission de plaintes des travailleurs sont prévues :

- la plainte est enregistrée dans le fascicule ouvert par l'employeur;
- la plainte est reçue via un cahier de doléances ouvert au niveau de la mission de contrôle (la plainte peut être transmise de manière ouverte ou sous anonymat).
- la plainte est transmise directement à l'IT de manière ouverte ou sous anonymat comme le prévoit la réglementation en vigueur.

Le plaignant pourra recourir concomitamment à ces trois canaux.

### 10.2.5.3 Plaintes liées aux VBG et VCE :

Un délai maximum de trois (3) jours est accordé pour examen et enquête de ce type de plaintes compte tenu de leur hypersensibilité. Pour ce faire, le CGPC mobilisera immédiatement l'expertise compétente pour le traitement de ce cas, le cas échéant saisira le CGPC supérieur et informera le Projet PIEMM et ses parties prenantes.

Le CGPC pourra contacter directement les ONG partenaires évoluant dans la thématique pour prise en charge des questions les intéressant.

Le Projet PIEMM en rapport avec le prestataire examinera toutes les plaintes liées aux VBG et aux VCE et conviendra d'un plan de résolution. Le Point focal pertinent sera chargé de la mise en œuvre de ce plan (c'est-à-dire que les questions concernant le personnel de l'entrepreneur devront être résolues par ce dernier ; celles en rapport avec le personnel du consultant par le consultant ; et les questions concernant le personnel du client par le client). Le Point focal fournira des conseils au Projet PIEMM en ce qui concerne la résolution, y compris le renvoi à la police, si nécessaire. Ils seront assistés, le cas échéant, par le Prestataire de services.

Tous les points focaux au sein du Projet PIEMM doivent être formés et habilités à résoudre les problèmes de VBG et d'AES. Il est essentiel que tous les membres du personnel au sein du MGP et des comités de gestion comprennent bien les principes-directeurs, et les exigences éthiques qui régissent la prise en charge des survivant(e)s de VBG et de VCE. Toutes les dénonciations doivent demeurer confidentielles et être transmises immédiatement au Prestataire de services représenté au sein du Projet. Dans les cas de VBG et de VCE/AES justifiant une action de la police, les Points focaux doivent, de manière appropriée, renvoyer la plainte : i) aux autorités ; ii) au Prestataire de services ; et iii) au PIEMM en vue d'une action ultérieure. De plus, un code de bonne conduite en la matière sera élaboré dans le cadre du projet. Il sera présenté et expliqué aux bénéficiaires qui l'endosseront et il figurera en annexe au contrat moral signé par chaque bénéficiaire.

Dans les trois (03) types de plaintes, si l'examen et les investigations révèlent que cette plainte n'est pas valide ou non recevable car ne concernant pas une activité du Projet PIEMM, la plainte sera rejetée et aucune action y afférente ne sera plus menée. Dans le cas d'une activité qui rentre dans le domaine d'action du Projet, le rapport d'enquête sera transmis directement à L'UGP qui le transmet aussi à la Banque Africaine de Développement.

### 10.2.5.4 Réponse et prise de mesures :

A la suite d'un examen et d'une enquête, le résultat y relatif sera communiqué au plaignant pour apaiser le climat entre les deux parties. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du CGPC correspondant ou/et du Projet PIEMM.

Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante, les constats issus des processus d'examen et d'enquête, et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles devront être documentées. Pour des plaintes anonymes, on fait les investigations et on apporte les corrections nécessaires et le dossier est clos.

**Tableau 11 : Délai de réponse au plaignant suivant la nature des plaintes**

<i>Nature de plaintes</i>	<i>Délai de réponse aux plaintes</i>
Plaintes potentielles spécifiques au Projet PIEMM	1 à 7 jours
Plaintes des travailleurs	1 à 7 jours
Plaintes hypersensibles liées aux VBG et VCE	sans délai

Cette réponse sera mentionnée dans la fiche de plainte dûment remplie par les deux parties et dont le modèle est en annexe. Il est à noter que le projet doit se faire rigueur à répondre avec célérité à une réclamation, mais cela ne peut point astreindre de délai à une personne plaignante.

Il est à signaler que la réponse à une plainte peut être négative ou la réclamation jugée non fondée. Comme elle peut aussi être positive et accompagnée d'une proposition de solution.

Si la réponse n'est pas acceptée, la personne plaignante ou son équipe peut faire appel de la décision.

Si la réponse est positive, la réclamation traitée, clôturée et le processus documenté.

#### **10.2.5.5 Réaction du plaignant ou procédure d'appel :**

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable, le plaignant peut décider de 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. Si cela a été traité au niveau du CGPC, le plaignant peut faire appel au CGPC directement afin de réexaminer sa plainte. Si la plainte avait déjà fait l'objet d'examen par le CGPC et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le plaignant pourra saisir directement le niveau supérieur et/ou le PIEMM.

En cas d'échec de recours, le plaignant peut recourir au circuit du Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux ou aux tribunaux.

## **10.2.6 Principales actions pour l'implémentation du MGP**

### **10.2.6.1 Vision globale :**

Le Projet PIEMM cherche à encourager ses partenaires directs, et autres parties prenantes à se l'approprier et à lui apporter des contributions sur la progression, la normalité et l'efficacité des activités. Le MGP vient renforcer la culture de redevabilité permettant d'améliorer la qualité des prestations et appuis du projet, et les relations qu'il établit avec l'ensemble des acteurs.

Le PIEMM souhaite encourager son personnel, ses acteurs et les structures partenaires à :

- Reconnaître que des erreurs peuvent être commises et s'engage à en tirer des leçons ;
- Faire plus que de simplement « écouter » les parties prenantes en élargissant la participation, en particulier envers les bénéficiaires dans ses interventions.

Le Projet PIEMM cherche à mettre en place un mécanisme pour pouvoir répondre à toutes plaintes et réclamations possibles, surtout dans le cadre de son intervention.

Cette procédure permet d'éviter le recours aux tribunaux qui nécessite souvent des délais longs, avant qu'une affaire soit traitée, et qui peut entraîner en plus, des frais

importants pour le plaignant, même si ce recours reste une possibilité pour tout plaignant.

#### 10.2.6.2 Mécanisme interne de résolution du PIEMM :

Un principe fondamental du MGP est la célérité dans le traitement des plaintes des PAP. De ce fait, la plainte peut survenir à tout moment. Cependant, le MGP doit pouvoir traiter les cas dans une durée raisonnable et le plus tôt possible.

Après les plaintes et accord sur les changements à apporter pour une meilleure prise en compte des intérêts des PAP, un procès-verbal devra garantir cette entente et les modifications nécessaires seront apportées. Il appartiendra au PIEMM d'en informer les PAP.

Le processus proposé par le MGP du PIEMM comprend les deux étapes principales suivantes :

Etape 1 : l'enregistrement de la plainte ou du litige ;

Etape 2 : le traitement à l'amiable avec 2 niveaux successifs :

- a) Traitement interne par le MGP du PIEMM ;
- b) En cas d'échec du traitement de la plainte suivant le MGP du PIEMM, il sera fait recours au Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux.

**Par ailleurs, il arrive qu'une plainte requiert le recours à la justice, dans ce cas un niveau 3 sera prévu.**

#### 10.2.6.3 Niveau 1 : MGP du PIEMM

Face à une plainte enregistrée, le PIEMM réagira en examinant, par l'instance idoine (Locale ou Nationale), si la doléance du plaignant apparaît fondée. Selon les cas, une réponse positive (prise en compte de la plainte) ou négative (refus de la doléance) sera apportée. Pour le premier cas, la plainte est considérée comme clôturée. Dans le cas où l'ayant droit serait insatisfait, possibilité lui sera offerte de faire remonter la plainte au niveau supérieur.

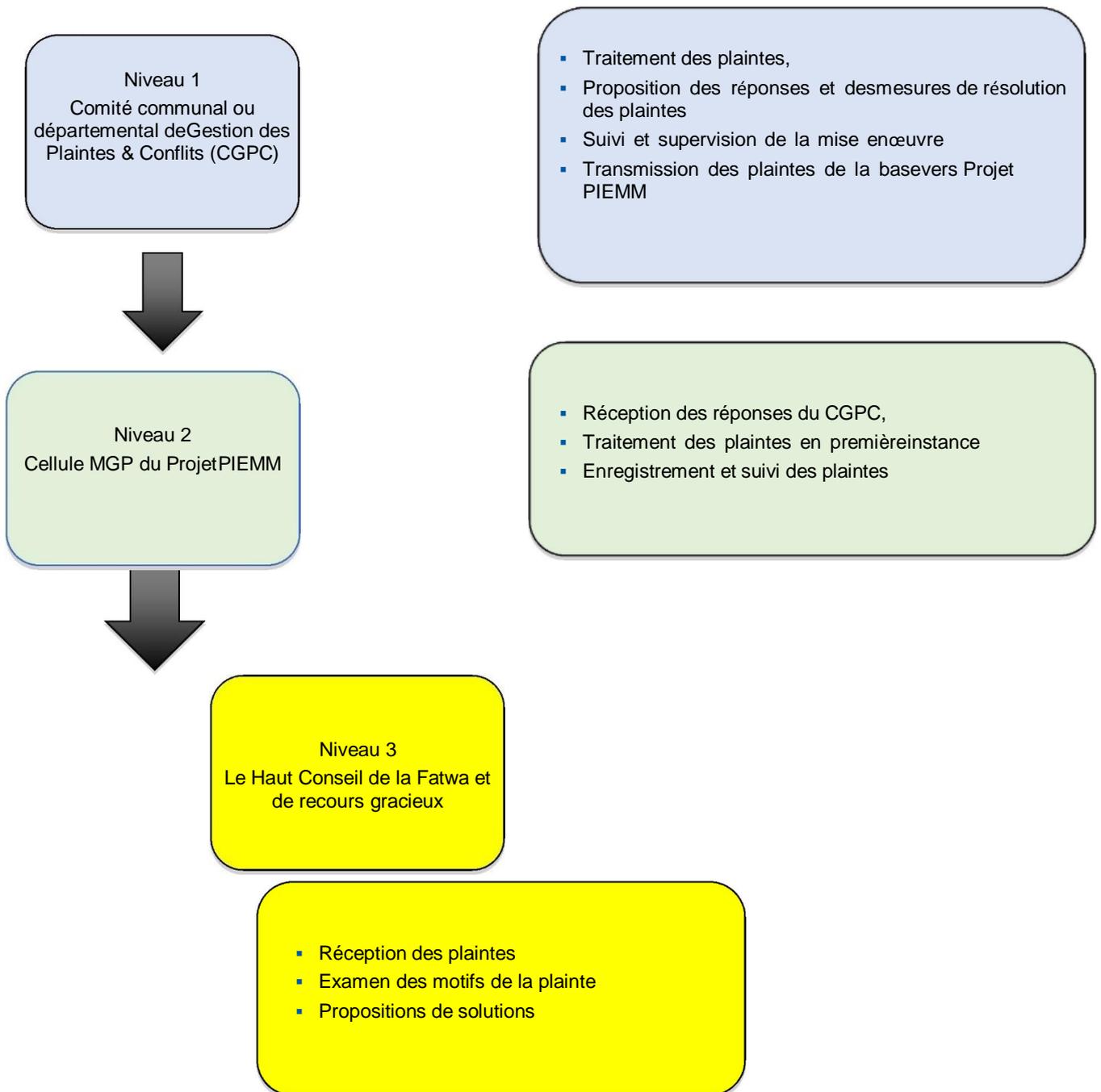
#### 10.2.6.4 Niveau 2 : Recours au Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux

Le Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux est une institution constitutionnelle relevant de la Présidence de la République en Mauritanie. Chaque citoyen mauritanien qui estime être lésé par une action de l'Administration peut y faire appel. Dans le cas du PIEMM, le Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux ne sera saisi que lorsque le MGP évoqué au niveau 1 ci-dessus n'aura pas permis d'aboutir à une solution acceptable par les parties.

#### 10.2.6.5 Niveau 3 : Recours à la justice

Le plaignant aura la possibilité de recourir à la voie judiciaire à toutes les étapes en cas de refus ou de l'irrecevabilité de sa plainte, de la solution du ou des comités de gestion des plaintes. La stratégie de communication visera à sensibiliser les PAPs pour qu'elles acceptent d'épuiser toutes les voies de résolution à l'amiable et de ne favoriser la voie judiciaire qu'en dernier ressort. Toutefois, cette procédure ne sera pas prise en charge par le projet et n'entraîne pas l'arrêt de ses activités. Le PIEMM pourra s'ajuster si la justice donne raison au plaignant.

## Schéma du processus de gestion des réclamations du PIEMM



### 10.2.6.6 Fonctionnement interne du MGP du PIEMM :

Pour assurer une opérationnalité efficace du MGP, un budget devra être mis à disposition pour la prise en charge des activités. Toutefois, les comités de gestion des plaintes et conflits (CGPC) local et national devront fonctionner sur la base d'un règlement intérieur, régissant leur fonctionnalité avec des directives claires d'utilisation des ressources, car toute ressource utilisée dans le cadre du MGP devra être justifiée. Il est à rappeler toujours, que l'arrangement à l'amiable sera privilégié dans le cadre du projet. Le plaignant ne fera recours à la justice que si le MGP (à travers ses différents CGPC) n'a pas pu résoudre le problème. La préférence pour

la résolution de chaque problème posé, sera accordée aux approches traditionnelles locales de gestion et de règlement des conflits.

## 10.2.7 Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP

### 10.2.7.1 Mise en place du comité de gestion des plaintes :

Le MGP commence par l'installation du comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC). Ce comité est composé de personnes représentant les différentes parties concernées par les activités à chacun des niveaux du MGP (local et national). Le CGPC travaillera en collaboration avec les parties prenantes, les différentes structures concernées évoquées déjà.

La mission du CGPC est de documenter, examiner et régler les différentes plaintes et réclamations dans les meilleurs délais, il doit se réunir au moins une fois par mois, et d'essayer de solutionner les réclamations dès qu'elles surviennent, et au plus tard dans les 10 jours.

Les plaintes peuvent être déposées directement au niveau du comité concerné. Le point focal est chargé de transmettre les plaintes reçues au niveau du CGPC pour enregistrement et traitement. Le traitement d'une plainte avec retour du procès-verbal au plaignant ne devra pas dépasser 10 jours. Pour assurer une meilleure gestion des plaintes, une fiche de remplissage de griefs sera mise à la disposition de chaque CGPC.

Toutes les plaintes et leurs procès-verbaux seront archivés en version papier et numérique au niveau du CGPC et au niveau de l'UGP du PIEMM.

### 10.2.7.2 Enregistrement des plaintes :

Une plainte peut être anonyme ou formelle, elle sera toujours reçue et examinée. Si quelqu'un est analphabète, il pourra se faire accompagner d'un membre de sa famille ou s'exprimer en langue locale et le comité enregistrera sa plainte. Si quelqu'un ne peut pas se présenter physiquement pour déposer sa plainte, il pourra la faire déposer au CGPC (local ou national) par un représentant légal.

Les plaintes seront transmises au projet PIEMM par :

- courrier électronique,
- courrier physique officiel ou non officiel,
- appel téléphonique,
- site web,
- Boîtes à suggestions et/ou à plaintes ;
- verbalement au siège du Comité de gestion des plaintes,
- lettre manuscrite du plaignant,
- réunion communautaire de sensibilisation des bénéficiaires sur les activités du projet et du MGP ;
- etc.

Le PIEMM mettra en place un registre des plaintes. L'existence de ce registre et les conditions d'accès (où il est disponible, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc....) seront largement diffusées aux parties prenantes dans le cadre des activités de consultation et d'information.

Pour faciliter la collecte ou la réception des plaintes relatives à la mise en œuvre des activités, le PIEMM mettra en place les outils ci-après :

- Une fiche d'enregistrement des plaintes ;
- un cahier registre ;
- un site web MGP ;
- un numéro de téléphone ouvert 24/24 ;
- une boîte à plaintes/suggestions.

Ces outils seront placés dans tous les comités de gestion des plaintes qui seront installés.

Toutes les plaintes recueillies sont enregistrées dans une fiche de plaintes et consignées dans un cahier registre pour archivage et suivi. Certaines plaintes sont enregistrées ou recueillies à un endroit public que choisira le comité de gestion des plaintes, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (Un registre sera ouvert à cet effet) que ce soit une plainte soit par email ou par courrier (Voir modèle de fiche d'enregistrement des plaintes en annexe).

Une fois la plainte est enregistrée et après la réunion du CGPC, la fiche et le PV de la réunion sont transmis à l'UGP du PIEMM.

Au niveau du PIEMM, il sera placé un panneau de signalisation du MGP et une boîte à plaintes et/ou à suggestions. Un deuxième panneau sera placé dans un endroit public choisi par le CGPC.

### 10.2.7.3 Traitement des plaintes :

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes en tenant compte de sa sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou mesure à appliquer pour une solution appropriée. Après réception de la plainte, le CGPC siègera pour analyser la nature de plaintes et décider de la manière dont la plainte sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au plaignant tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le plaignant peut attendre du processus mis en place.

Si le plaignant est analphabète ou mineur, le CGPC lui demandera de se faire assister par un membre de sa famille pour toute fin utile.

Le tableau ci-dessous présente la description détaillée du processus de règlement des différends.

**Tableau 12 : Processus de règlement des différends**

N°	Description de l'activité	Responsable/acteur	Données ou documents supports	
			Entrée	Sortie
1	Etablir une demande de règlement des différends et la communiquer au RAF ou au Juriste du Projet (s'il existe).	La partie concernée : RAF ou Juriste du Projet (s'il existe).		Demande de règlement des différends Dossier de litige
2	Etudier la demande de règlement des différends et préparer le dossier de litige.	Responsable juridique ou RAF	Demande de règlement des différends	

N°	Description de l'activité	Responsable/acteur	Données ou documents supports	
			Entrée	Sortie
3	Demander à la Coordination du Projet de convoquer les membres de la Commission du Règlement des différends.  Transmettre une copie de la demande du Règlement des différends ainsi que le dossier de litige aux membres de la commission	Responsable juridique ou RAF		
4	Etudier le dossier et choisir le mode de règlement	Membres de la commission du Règlement des différends		PV de décision
5	Valider la décision de la Commission du règlement des différends.	Cellule de Coordination du Projet	PV de décision	PV de décision validé
6	Recevoir la décision validée informer les parties concernées et initié le mode de règlement convenu.	Responsable juridique ou RAF	PV de décision validé	

### 10.2.8 Plan de renforcement des capacités des acteurs du MGP

En tout état de cause, l'opérationnalité du MGP passe inéluctablement par la réalisation d'actions importantes de renforcement de capacités couplées à de grandes actions de communication qui constituent un gage de succès pour la mise en œuvre du MGP. Ainsi, il est nécessaire d'organiser des émissions audiovisuelles et d'informer directement les bénéficiaires à travers des séances de sensibilisation sur les activités du Projet.

Les actions envisagées doivent cadrer avec les principales étapes de l'opérationnalisation du MGP et comprennent, entre-autres :

- Reproduction et diffusion du document final ;
- Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet ;
- Dépôt des cahiers de doléances dans tous les sites d'exécution du projet ;
- Constitution et installation des comités de gestion des plaintes ;
- Formation des comités de gestion des plaintes ;
- Production des rapports périodiques et circonstanciés sur le MGP ;
- Partage de différents rapports et informations avec la BAD ;
- Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes ;
- Etc.

#### 10.2.8.1 Renforcement des capacités :

Afin de permettre la réussite du MGP dans le cadre de la mise en œuvre du projet, l'UGP doit prévoir des ateliers de renforcement des capacités de tous ses

partenaires, prestataires agréés et staff sur le MGP. Ces ateliers se tiendront dans toutes les Moughataas d'implantation du Projet PIEMM.

#### **10.2.8.2 Diffusion de l'information sur le MGP :**

Ce MGP sera soumis au Projet PIEMM et à la BAD pour commentaires et enrichissement. Une fois approuvé, il sera publié sur les sites web du Ministère de l'énergie et celui de la BAD...

En plus des ateliers de renforcement des capacités sur le MGP qui seront organisés avec l'appui de l'Expert en sauvegarde environnementale et sociale dans toutes les Moughataas, les ONG/Firme d'accompagnement, dès le démarrage de projet, doivent animer plusieurs réunions d'information et de sensibilisation des parties prenantes sur le MGP en collaboration avec le CGPC. Ces réunions seront sanctionnées par des PV et se feront au moins une fois tous les trois mois, durant toute la durée de l'exécution du projet.

Enfin, des informations affichées sur les lieux des travaux à travers un panneau d'affichage, d'autres affiches seront placées, selon le cas dans les locaux des parties prenantes au niveau régional (Wilaya) et National et/ou dans les locaux des communes, indiquant au public les informations relatives au MGP du PIEMM, notamment le lieu où déposer les plaintes et les différents contacts pour ce faire.

#### **10.2.8.3 Au niveau du site d'exécution des activités de projet :**

Dès le démarrage des activités, l'ONG/Firme d'accompagnement animera des réunions avec les parties prenantes dans lesquelles les partenaires du PIEMM seront informés du MGP mis en place.

Un panneau d'affichage indiquant clairement le MGP doit être posé sur les sites d'activités

Au plus tard 2 jours avant le démarrage effectif des activités, un panneau d'affichage du MGP est posé par l'ONG/Firme au niveau de la base-vie du chantier pour signaler aux riverains et bénéficiaires du sous-projet ou de l'activité le lieu où seront déposées toutes les plaintes liées directement à la mise en œuvre des activités. Ce message sera écrit en français et en langue locale du milieu y compris une image pour les analphabètes.

*N.B. : Toute prestation de service avec le PIEMM est assujettie ou soumise au respect strict du présent mécanisme de gestion des plaintes, c'est-à-dire, tout consultant ou entreprise ayant un contrat avec le PIEMM est prié de se conformer au présent mécanisme qui fait partie d'une des clauses de son contrat.*

#### **10.2.8.4 Plan de communication du MGP :**

Le plan de communication du MGP a été élaboré aux fins de bien communiquer avec les parties prenantes, notamment sur le Lieu où déposer les plaintes avec coordonnées des personnes à contacter. Il concerne aussi bien les bénéficiaires des activités du projet, que le personnel et les populations riveraines. Enfin le circuit a été simplifié au maximum

**Tableau 13: Plan de communication :**

<i>Qu'est-ce qu'il faut communiquer ?</i>	<i>Quand?</i>	<i>A qui?</i>	<i>Par qui et Comment?</i>
Le MGP	Après l'obtention de la non-objection de la BAD	Tous les partenaires et Prestataires du PIEMM	Par l'Expert en Sauvegardes Environnementales et sociales sous forme d'atelier de renforcement des capacités dans les Moughataas et à Nouakchott
Circuit du MGP	01 jour avant le démarrage des activités	Comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC)	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités sous forme de briefing
Lieu où déposer les plaintes et coordonnées des personnes à contacter	02 jours avant le démarrage des activités	Populations riveraines et bénéficiaires du sous-projet.	Par l'ONG/Firme d'accompagnement en posant un panneau d'affichage ou de sensibilisation et boîte à plaintes/Suggestions.
	07 jours après le démarrage des activités	Populations riveraines, ouvriers et Bénéficiaires des activités	Par le CGPC à travers la radio communautaire, les affiches aux endroits publics et par tout autre moyen de communication.
	Maximum 14 jours après avis de non-objection de la BAD sur la version finale du MGP	Public et visiteurs	Par l'UGP au niveau de la Coordination et dans les Moughataas à travers la boîte à plaintes et panneau d'affichage
Le coût, la durée, les activités du sous-projet et les conditions de recrutement de la main d'œuvre	15 jours avant le Démarrage des activités	Autorités politico-administratives ou traditionnelles, société civile et communautés de base bénéficiaires	L'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités
Bonne vie et mœurs afin d'éviter les abus sexuels et autres préjudices	01 fois par semaine durant toute la durée des activités	Les travailleurs de l'ONG/ Firme d'accompagnement	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités du projet par composante et sous composante
L'évolution des activités circuit du MGP, avis des communautés sur le MGP	02 fois par mois	Communautés bénéficiaires, ONG/Firme et UGP/PIEMM	Par les points focaux du PIEMM et le CGPC
Résolution des plaintes et recours	01 fois par semaine durant toute la durée des activités	Communautés bénéficiaires, UGP/PIEMM	Par le CGPC via un rapport.

## 10.3 Suivi et évaluation du plan d'engagement des parties prenantes

### 10.3.1 Objectifs du Système de Suivi-Evaluation

Pour assurer une bonne gestion des plaintes reçues et garantir l'amélioration du suivi et de traitement des réclamations, le PIEMM mettra en place un système de suivi évaluation et une base de données dont les objectifs cherchent à savoir : combien de plaintes ont été reçues ? par qui ? à quel endroit et de qui ? à quel sujet ? quand et comment le PIEMM a répondu à la plainte ? et quelles mesures ont été prises ? combien de plaintes ont-elles abouties ? difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre du mécanisme ?

### 10.3.2 Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP

La Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP du PIEMM permettra de faire l'analyse mensuelle des données afin de dégager des tendances et de prendre les dispositions utiles pour améliorer la gestion des plaintes.

Pour ce faire, le PIEMM, à travers le CGPC se servira des outils ci-après :

- Fiche d'enregistrement des plaintes ;
- Registre des plaintes ;
- Base de données des plaintes.

**La fiche d'enregistrement** est mise à la disposition du plaignant qui se présente au lieu d'enregistrement pour déposer sa plainte. Cette fiche peut être saisie à la machine pour les personnes ayant accès à l'outil informatique, mais elle peut aussi être remplie au manuscrit tout en respectant son contenu. Si la plainte est verbale ou par téléphone ; elle sera transcrite sur la fiche pour raison de traçabilité. Si elle est envoyée par écrit, elle sera conservée comme telle mais consignée dans le cahier registre.

**Le registre des plaintes** est un cahier qui indique le nom du plaignant, les coordonnées téléphoniques et adresse physique, la date du dépôt de sa plainte, le résumé de sa plainte/doléance, la date de la notification de sa réponse et la date d'extinction de sa plainte puis sa signature le cas échéant. Ce registre est conservé par le CGPC.

Il est à signaler que la personne responsable du volet « environnemental et social » du PIEMM est celle qui doit coordonner tout le processus de l'évaluation du MGP de même que le suivi direct et permanent qui reçoit tous les rapports de gestion des plaintes, les exploite et tient informé le PIEMM qui transmet les rapports relatifs aux plaintes hypersensibles à la Banque africaine après exploitation pour information et avis. Il agrège toutes les réclamations dans une base de données qui sera l'outil principal du suivi – évaluation.

Le responsable environnemental et social travaille en collaboration avec le CGPC (notamment le point focal en charge des plaintes qui sera doté d'un numéro vert) à tous les niveaux, et est appelé à suivre régulièrement le fonctionnement du MGP.

Toutes les résolutions des plaintes sont transmises au PIEMM qui les transmet à la Banque Africaine de Développement pour information et avis.

### 10.3.3 Organisation du système de Suivi et Evaluation

L'objectif du suivi et évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir :

- Accessibilité et inclusion ;
- Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ;
- Identification des points focaux et coordination ;
- Transparence et absence de représailles ; et
- Information proactive.

L'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 opérations. 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 la part du projet, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches 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 donnée ?
- Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ?
- Est-ce que les solutions sont répliquables 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 activités 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.

Le spécialiste des sauvegardes environnementale et sociale est le responsable du rapport trimestriel.

Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme.

### 10.3.4 Indicateurs globaux selon les composantes du dispositif du MGP.

#### Indicateurs de suivi :

Les indicateurs suivants permettent de mesurer le résultat et la performance du MGP. Ils sont classés en trois catégories :

**Tableau 14 : Indicateurs globaux du MGP par composantes**

<b>Indicateurs d'informations et de sensibilisation</b>	<b>Indicateurs de formation des acteurs</b>	<b>Indicateurs de gestion du mécanisme</b>
Nombre de réunions de sensibilisation au MGP réalisées	Nombre de formations avec les acteurs de mise en œuvre	Nombre de plaintes reçues et traitées
Nombre des plaintes ayant fait recours au HCFRG et au tribunal ;		Nombre de plaintes de personnes vulnérables reçues et traitées
Nombre de plaintes jugées non recevables ;		Nombre de plaignants satisfaits de la réponse qui leur a été réservée ;
Nombre de doléances reçues		Taux de plaintes ayant été traités dans les délais
		Durée de traitement des plaintes.
		% des plaintes par niveau de traitement (1, 3 et 3)

Les données relatives à ces indicateurs seront collectées au quotidien par le CGPC et transmises au PIEMM à travers le moyen approprié le plus rapide (internet suivi de transmission par courrier).

*Suivi des plaintes et reporting :*

Un rapport trimestriel doit être produit et transmis à la hiérarchie du Projet par le responsable du MGP. Ce rapport fera le point, entre autres, sur les statistiques trimestrielles sur les griefs, comme suit :

- Nombre de griefs ouverts au cours du trimestre ;
- Nombre de griefs clos au cours du trimestre ;
- Nombre de griefs en suspens à la fin du trimestre et comparaison avec le dernier trimestre ;
- Catégorisation des nouveaux griefs.

**Tableau 15: Modèle de fiche récapitulative des éléments de documentation de l'enregistrement et du traitement des plaintes :**

Plaintes enregistrées				Localisation			Responsabilité/ Prise en charge	Statut de la plainte						Commentaire	
Date du reçu	Numéro du plaignant	Prénom	Nom	Nature de la plainte	Wilaya	Moughataa	Lieu	Entité	Plaintes acceptées	Plaintes résolues	Plainte en cours de traitement	Motif du non-traitement	Plaintes Rejetées	Motif du rejet	

## 10.4 Plan d'action et budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

### 10.4.1 Plan d'action du MGP

Aux fins de la mise en œuvre du MGP, le plan d'action ci-dessous est proposé :

**Tableau 16 : Plan d'action du MGP**

N°	Activités	Objectifs	Acteurs impliqués	Période
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	S'appuyer sur le MGP pour faire une bonne gestion du PIEMM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité National de Pilotage (CNP)</li> <li>▪ Coordonnateur UGP-PIEMM</li> <li>▪ Comité local de gestion des plaintes (CLGP),</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
2	Prise en compte du MGP dans les documents du projet et dans la mise en œuvre des activités	Intégrer le système de MGP dans les documents du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP,</li> <li>▪ Agences/Opérateurs/Entreprise,</li> <li>▪ Autres partenaires techniques et financiers</li> </ul>	Début de mise en œuvre du projet
3	Recrutement d'un EES à l'UGP	S'assurer de la bonne conduite du système de MGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur PIEMM ;</li> <li>▪ Bailleurs de fonds du projet PIEMM</li> </ul>	Durant la mise en œuvre du projet
4	Constitution et mise en place des structures ou cellules de gestion des plaintes	Structures de gestion des plaintes installées, disponibles, engagées dans toutes les Moughataas concernées par le projet PIEMM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EES UGP,</li> <li>▪ Coordonnateur PIEMM</li> </ul>	Début de mise en œuvre du projet
5	Activités de lancement des structures du MGP	Constituer et mettre en place les différentes structures de gestion des plaintes à tous les niveaux (local, cantonal communal, préfectoral, régional ou national)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EES UGP,</li> <li>▪ Coordonnateur PIEMM ;</li> <li>▪ Bailleurs de fonds,</li> <li>▪ Opérateurs/Agences/Entreprises</li> </ul>	Début du projet
6	Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP, et la prévention des conflits	<p>Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP</p> <p>Parvenir à informer et à habituer les parties prenantes à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP,</li> <li>▪ Opérateurs/Agences/Entreprises,</li> <li>▪ Bailleurs de fonds</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
7	Communication de masse Ateliers d'information et de sensibilisation Activité d'information et de sensibilisation sur le Mécanisme de	Atelier national de validation du document de MGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EES, Communication</li> </ul>	Activité continue

N°	Activités	Objectifs	Acteurs impliqués	Période
	Gestion des Plaintes (MGP)			
8	Renforcement de capacité des structures de gestion des plaintes	Rendre performants les membres de structures compétents, engagés et disponibles S'assurer de la qualité des traitements des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonnateur PIEMM</li> </ul>	Activité continue
9	Diffusion du MGP Publication dans la presse, autres médias ...	S'assurer que les parties prenantes sont informées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre Amener les PAPs à utiliser le système de MGP comme voie de recours	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communication</li> </ul>	Activité continue
10	Dotation des structures d'équipements et de fournitures pour tenue de réunions des structures de traitement des plaintes	Fournir les moyens de travail aux structures de gestion des plaintes Assurer l'enregistrement et l'archivage des traitements des plaintes Assurer la rédaction des rapports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes</li> </ul>	Pendant toute la durée du projet
11	Réception des plaintes	Faciliter l'accès des communautés au système de MGP Créer plusieurs lieux de dépôt et de réception de plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP, Opérateurs, Entreprises, Agences, Bailleurs de fonds, Autorités locales, chefferie traditionnelle</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
12	Traitement des plaintes	Rendre les structures de gestion des plaintes fonctionnelles à tous les niveaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité local de gestion des plaintes (CLGP), opérateurs, UGP-PIEMM,</li> <li>▪ Autorités locales, chefferie traditionnelle.</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
13	Enquêtes et activités d'investigations supplémentaires et approfondies	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves de façon approfondie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
14	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UGP- PIEMM Autorités locales, CLGP, ...</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
15	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structures de gestion des plaintes / Coordonnateur PIEMM /EES</li> </ul>	Durant toutes les phases du projet
16	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structures de gestion des plaintes /</li> <li>▪ Sauvegardes</li> </ul>	Activité continue

N°	Activités	Objectifs	Acteurs impliqués	Période
17	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spécialiste EES, Spécialiste en VBG ou le Coordonnateur de l'UGP /PIEMM</li> </ul>	Activité continue
18	Ateliers d'autoévaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>EES</li> <li>Coordonnateur UGP/PIEMM</li> </ul>	Activité continue

#### 10.4.2 Budget Estimatif du MGP

Le coût relatif à la mise en œuvre du MGP prend en charge les ateliers de partage, formation et sensibilisation, le renforcement des capacités des partenaires, prestataires et personnel, les frais de fabrication de boîte à suggestion, panneaux d'affichage et l'acquisition des cahiers registre et fiches d'enregistrement des plaintes. Ce budget doit être supporté dans le cadre du fonctionnement du PIEMM.

**Tableau 17 : Budget pour la mise en œuvre du MGP du PIEMM**

N°	RUBRIQUE	Quantité	Coût Unitaire MRU <sup>2</sup>	Coût total MRU
1	Achats matériel (panneaux d'affichage, boîtes, cahiers et registres, etc..)	Forfait	120 000	120 000
2	Messages via les média locaux & nationaux	60	3 000	180 000
3	Ateliers de Formation des CGPC	6	120 000	720 000
4	Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet		1 600 000	1600 000
5	Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes		1 320 000	1 320 000
6	Traduction en Arabe et impression du MGP		80 000	80 000
7	Publication du MGP sur le site Web du Projet PIEMM et du Ministère Energie			-
	TOTAL (MRU)			4 020 000

<sup>2</sup> Ouguiya, deuxième du nom, est la devise officielle de la Mauritanie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## 11 CONCLUSION

---

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes PEPP/Mauritanie prend en considération les doléances des populations et des collectivités territoriales notamment dans le domaine de programmes d'accompagnement et d'information des agglomérations et des pasteurs car la ligne HT traverse différents parcours pastoraux. Un MGP a été conçu pour permettre aux parties prenantes de déposer leurs doléances ou leurs plaintes. Si celles-ci ne sont pas traitées libre aux plaignants de s'adresser au conseil des fatwas qui est un organisme de proximité aux citoyens dans toute la Mauritanie et accessible par tout téléphone.

Ce MGP peut être amendé en fonction des failles constatées, observations et/ou suggestions venant des différentes parties prenantes. Aussi, le système de traitement des plaintes développé dans ce document renseigne tour à tour sur le contenu d'une bonne plainte, sur les organes chargés du traitement des plaintes ainsi que sur la politique de traitement des plaintes. Il donne les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre à l'UGP du PIEMM de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la réalisation du projet.

Toutes les dispositions prévues par ce PEPP/Mauritanie, sont conformes à la législation nationale et aux directives de la BAD.

Enfin, le plan de communication a été conçu d'une façon permanente dans les activités même du Projet, et ce, aux fins de canaliser les préoccupations, et faire accéder les parties prenantes aux informations du PIEMM.

## 12 ANNEXES

---

### Annexe 1

#### PROCES VERBAL DE REUNION DE LA MISSION SOFRECO/CDES AVEC LES ACTEURS LOCAUX DE LA COMMUNE DE ELGHAIRA

L'an deux mille vingt-trois et le samedi 21 mai s'est réuni à EL GHAIRA, la mission citée en titre sous la présidence du directeur de l'école, Monsieur DAOUDA LY

Etaient présents : Voir liste annexée ci jointe.

Ouvrant la réunion, le directeur a souhaité la bienvenue à la mission avant de passer la parole aux experts de la mission qui ont exposé succinctement les composantes du projet à savoir la ligne 225 KV et les raccordements MT/BT prévus pour les agglomérations en tracé de la ligne.

Ensuite un débat riche et fructueux a eu lieu.

Les participants ont insisté sur le besoin de l'électricité pour le développement de la ville d'El Ghaia avant de faire les recommandations suivantes :

- Prévision de l'indemnisation juste pour les dommages qui seront causés par le passage de ligne auprès de la ville et ses environs ;
- De donner la priorité aux populations de ELGHAIRA dans les emplois qui seront créés par le projet ;
- De financer des activités génératrices de revenu pour les populations pour qu'ils profitent de l'électricité ;
- D'appuyer les organisations socio-professionnelles ;
- L'électrification des mosquées et des écoles ;

- La réduction des tarifs pour permettre aux populations de bénéficier de l'électricité ;
- De prévoir des branchements gratuits pour les personnes nécessiteuses

En clôturant la réunion, le Directeur a remercié les participants mais aussi les consultants de la mission.

FAIT A ELGHAIRA LE 21/05/2023

SIGNES

POUR LA MISSION DES CONSULTANTS SOFRECO/CDES  
POUR LA VILLE D'EL GHAIRA

MOHAMED LEMINE CHERIF M'HAMED

DAOUDA LY



## Annexe 2

Acteurs régionaux de la Wilaya du H.G en réunion de consultation avec la mission PIEMM :



### Annexe 3

Squattage du sol dans l'hypothétique de se constituer partie prenante aux alentours de la centrale de Néma :



### Annexe 4

Photo de la zone prévue pour le poste de Néma et sa centrale : Tout autour un périmètre dégagé et non occupé

