



## **PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES (PEPP) ET MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) - MALI**

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

N° PERN/CTR/2022/06/001

*Jun 2023*

C2509

# SOMMAIRE

	Liste des abréviations, sigles et acronymes .....	Erreur ! Signet non défini.
	Liste des tableaux .....	5
	Liste de figures .....	5
	Liste des abréviations, sigles et acronymes .....	6
<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET .....</b>	<b>8</b>
	Description générale du projet .....	8
	Contexte et objectifs du projet.....	9
	Composantes du projet pour le Mali .....	10
	Description de la zone du projet et localisation.....	10
	<a href="#">Figure 1 : Les divisions administratives de la région de Kayes</a> .....	11
	Bénéficiaires du projet.....	11
	Calendrier et coût prévisionnel du projet .....	12
	Description des impacts sociaux majeurs du projet et mesures d'accompagnement.....	12
	Description des impacts sociaux négatifs et mesures de minimisation des impacts.....	13
<b>3</b>	<b>CADRE LEGISLATIF, REGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL .....</b>	<b>15</b>
	Cadre juridique national du Mali.....	15
	La Politique énergétique du Mali a pour objectif, de contribuer au développement durable du pays, à travers la fourniture des services énergétiques accessibles au plus grand nombre de la population au moindre coût et favorisant la promotion des activités socioéconomiques. Quatre objectifs spécifiques sont retenus pour la Politique énergétique nationale : (i) Satisfaire les besoins énergétiques du pays en qualité, en quantité et au moindre coût ; (ii) Assurer la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les risques inhérents aux services énergétiques,(iii) Renforcer les capacités d'orientation, de gestion, de contrôle et de pilotage stratégique du secteur de l'énergie et (iv) Renforcer pour le pays, les avantages de la coopération internationale dans le domaine de l'énergie ..	17
	Exigences de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes	19
	Cadre institutionnel du PEPP.....	22
<b>4</b>	<b>IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET .....</b>	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>PROCESSUS DE CONSULTATION ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU PEPP .....</b>	<b>24</b>

	<b>Information, consultation publique, et participation des parties prenantes .....</b>	<b>24</b>
	<b>Parties prenantes affectées par le projet .....</b>	<b>25</b>
	<b>Consultation des groupes vulnérables .....</b>	<b>26</b>
	<b>Consultation des parties prenantes intéressées par le projet, .....</b>	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>ANALYSES DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES ET LEUR NIVEAU D'IMPLICATION .....</b>	<b>28</b>
	<b>Résultats des consultations des groupes vulnérables .....</b>	<b>30</b>
	<b>Résultats des consultations des parties prenantes intéressées .....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>32</b>
	<b>Objectifs de la mobilisation des parties prenantes .....</b>	<b>32</b>
	<b>Stratégie d'engagement et de mobilisation des parties prenantes.....</b>	<b>32</b>
	<b>Chronogramme de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes .....</b>	<b>33</b>
<b>8</b>	<b>SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP .....</b>	<b>37</b>
<b>10</b>	<b>GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>39</b>
	<b>Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) .....</b>	<b>39</b>
	<b>Approche méthodologique.....</b>	<b>40</b>
	<b>Mécanisme de gestion des plaintes du projet.....</b>	<b>40</b>
	<b>Caractérisations des plaintes .....</b>	<b>40</b>
	<b>Plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes....</b>	<b>41</b>
	<b>Typologie des plaintes.....</b>	<b>43</b>
	<b>Cadre organique et référencement du MGP .....</b>	<b>44</b>
	<b>Mode opératoire du MGP.....</b>	<b>48</b>
	<b>Principales actions pour l'implémentation du MGP .....</b>	<b>51</b>
	<b>Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP .....</b>	<b>53</b>
	<b>Plan de renforcement des capacités des acteurs du MGP .....</b>	<b>56</b>
	<b>Suivi et évaluation du MGP .....</b>	<b>59</b>
	<b>Objectifs du Système de Suivi-Evaluation .....</b>	<b>59</b>
	<b>Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP .....</b>	<b>59</b>
	<b>Organisation du système de Suivi et Evaluation .....</b>	<b>60</b>
	<b>Indicateurs globaux selon les composantes du dispositif du MGP. ....</b>	<b>60</b>
	<b>PLAN D'ACTION &amp; BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP .....</b>	<b>62</b>
	<b>Plan d'action du MGP .....</b>	<b>62</b>
	<b>Budget Estimatif du MGP .....</b>	<b>64</b>
<b>11</b>	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>65</b>
<b>12</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>67</b>

<b>Annexe 1</b> .....	<b>67</b>
<b>Annexe 2</b> .....	<b>68</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1: Communes traversées par la ligne HT au Mali.....	10
Tableau 2 : Localisation des cercles de Kayes et de Yelimané au Mali et carte :.	10
Tableau 3 : Catégories de personnes et de ménages affectés par la construction et l'emprise de la ligne HT/PIEMM au Mali .....	26
Tableau 4: Analyse du niveau d'implication des parties prenantes .....	28
Tableau 5: Rôle et intérêt des parties prenantes .....	31
Tableau 6: Programme indicatif de Mobilisation des Parties Prenantes .....	33
Tableau 7: Activités susceptibles de plaintes et de réclamations au projet PIEMM .....	43
Tableau 8: cadre organique d'intervention du MGP .....	45
Tableau 9 : Principes fondamentaux du MGP .....	46
Tableau 10: Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes .....	47
Tableau 11: Délai de réponse au plaignant suivant la nature des plaintes .....	50
Tableau 12 : Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP .....	54
Tableau 13 : Processus de règlement des différends.....	56
Tableau 14: Plan de communication : .....	58
Tableau 15: Indicateurs de suivi .....	61
Tableau 16 : Modèle de fiche récapitulative des éléments de documentation de l'enregistrement et du traitement des plaintes :.....	62
Tableau 17 : Budget pour la mise en œuvre du MGP du PIEMM/MALI .....	64

## Liste de figures

[Figure 1 : Les divisions administratives de la région de Kayes](#)

## 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>	Partenaires techniques et financiers
<b>PIEMM</b>	Projet d'interconnexion électrique Mali Mauritanie
<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>EDM</b>	Energie du Mali

# 1 INTRODUCTION

---

La Mauritanie et le Mali sont deux pays sahéliens appartenant à l'OMVS, et dont les populations souffrent d'un manque d'accès à l'électricité, et ce malgré les efforts consentis par les deux pays et leur organisation sous régionale. Les États membres de l'Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal (OMVS) ont créé la Société de Gestion de l'Énergie de Manantali (SOGEM) à travers la convention du 07 janvier 1997. De par cette Convention, la SOGEM est chargée par les États membres 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 3ème 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 bailleurs de fonds, notamment la Banque Africaine de Développement (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 le Mali, du projet d'interconnexion électrique en 225 kV/Mali-Mauritanie et de développement des centrales solaires associées (PIEMM) assorti d'un MGP. 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 incluent 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 au Mali, afin de mettre en œuvre un cadre de concertation avec tous ces différents groupes de parties prenantes, conformément à la législation malienne et aux normes de la BAD.

## 2 DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

---

### Description générale du projet

Le PIEMM s'inscrit aussi 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 tant au Mali, qu'en Mauritanie.

Par ailleurs, le réseau HT 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 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 et le Niger.

La ligne HT 225 kV permettra aussi le développement de nouvelles centrales d'énergie renouvelable, dont la production pourrait être plus facilement intégrée d'une part, et d'autre part, sera équipée de câble de garde avec des fibres optiques, qui serviront à la télé-conduite des équipements et à développer la télécommunication dans la région.

#### Composantes

Le PIEMM se décline en **3** composantes à savoir : (i) La ligne HT 225 kV en 3 lots de 1500 km dont 200 au Mali et postes associés dont 8 nouveaux (dont 1 au Mali) et 2 étendus (1 au Mali); (ii) 2 centrales solaires d'une capacité de 50 MWc chacune à Kiffa et Néma en Mauritanie ; (iii) près de 2000km de réseaux MT(500 (dont 100 km au Mali et 400 km en Mauritanie))/BT ( 1525 (dont 325 km au Mali et 1200 km en Mauritanie))

#### Ligne HT

La ligne HT d'interconnexion Mauritanie-Mali est constituée de 3 lots serpentés Bleu- Jaune- Violet:

Ces 3 lots sont : (i) 2 lots purement en Mauritanie (Lot 1 : Nouakchott-Kiffa en bleu ci-dessous, et le Lot 3 : Aioun- Néma en violet) ; (ii) et 1 lot mixte entre la Mauritanie

et le Mali (Lot 2 : Kiffa-Tintane- Aioun -Yélimané- Khayes 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 (Khayes- 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).

## Contexte et objectifs du projet

### Contexte

Les Gouvernements de Mauritanie et du Mali ont sollicité les PTFs, notamment la BAD, la BM, la BEI, l'UE et l'AFD (« les bailleurs de fonds » ou les « bailleurs ») en vue du financement du projet d'interconnexion électrique en 225 kV Mauritanie-Mali et de développement des centrales solaires associées (PIEMM). Le PIEMM, qui est un projet prioritaire de l'Initiative phare « Desert to Power » (DtP) lancée par la BAD afin d'accélérer le développement économique dans la région du Sahel via notamment le déploiement à grande échelle d'importantes capacités solaires PV 10 GW ainsi que d'une dorsale trans-sahélienne longeant les pays de cette région.

Le projet d'infrastructures HT 225 kV Nouakchott-Néma en Mauritanie et d'interconnexion au Mali est fortement aligné à 4 axes prioritaires de l'initiative phare Desert-to-Power (DtP) de la BAD qui en compte 5. En effet, le tracé de la ligne se confond avec un segment du tronçon régional de la dorsale trans-sahélienne (Axe DtP N°2) et est aussi attendu comme catalytique des investissements privés (Axe DtP N°5) en perspectives du développement massif de projets IPP en EnR et particulièrement de type solaire PV consolidant de surcroît la mise en œuvre du 1<sup>er</sup> Axe de l'initiative DtP au profit des performances des opérateurs publics (Axe DtP N°4).

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.

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

Les objectifs spécifiques visés sont de :

- a) établir une connexion électrique haute tension (225 kV) sur 1500 km d'une capacité de transit d'énergie de 600 MW entre les deux pays ;
- b) construire deux (2) centrales solaires d'une capacité totale de 100 MWc en Mauritanie qui seront intégrées à la ligne 225 kV ;
- c) (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
- d) contribuer au développement du commerce régional de l'électricité.

## Composantes du projet pour le Mali

### Localisation

Les composantes du projet pour le Mali sont :

- construction de la ligne haute tension 225 kV – ligne Kayes – Yelimane d'une distance de 185 km, avec une largeur d'emprise de 40 m, soit 20 m de part et d'autre de l'axe central du corridor de la ligne.
- travaux de construction du poste de transformation de Yelimané sur une superficie de 40 hectares.

La ligne électrique 225 KV Kayes - Yelimané, traverse cinq (5) communes du Cercle de Kayes (Liberté Dembaya, Hawa Dembaya, Khouloum, Goumera, Sero Diamanou) et huit (8) communes du cercle de Yelimané (Konsiga, Marekhafo, Diafounou Gory, Gory, Toya, Guidime, Kremis, Kirane Kaniaga). Ci-dessous, les cercles et les communes concernés par la ligne haute tension de 225 Kv.

**Tableau 1: Communes traversées par la ligne HT au Mali**

LIGNE	Partie Malienne			
	Région	Cercles	Communes	Population
Kayes – Yelimane	Kayes	Kayes	Hawa Dembaya	9158
			Liberte Dembaya	19204
			Khouloum	13831
			Goumera	4825
			Sero Diamanou	15885
			Total	62903
		Yelimane	Konsiga	6588
			Marekaffo	7117
			Diamanou Gory	13831
			Gory	15910
			Toya	15964
			Guidime	57868
			Kremis	13943
			Kirane Kanianga	33856
Total	165077			

## Description de la zone du projet et localisation

**Tableau 2 : Localisation des cercles de Kayes et de Yelimané au Mali et carte :**

N°ordr	Cercles	Superficie (en km <sup>2</sup> )	Nombre de villages	Nombre Communes urbaines	Nombre Communes rurales
3	Kayes	22.190	332	5	23

N°ordr	Cercles	Superficie (en km <sup>2</sup> )	Nombre de villages	Nombre Communes urbaines	Nombre Communes rurales
7	Yélimané	5.700	91	1	11

La région de Kayes est une entité située entre les 11°53' et 15°42' de latitude nord et 8°07' et 12°11' de longitude ouest. Elle est traversée par le fleuve Sénégal dans sa partie ouest. Son relief est légèrement accidenté, avec une succession de plateaux inclinés vers le nord et découpés en une série de compartiments parcourus par des affluents et des mares. L'altitude moyenne varie du nord au sud de 200 à 400 mètres.



**Figure 1 : Les divisions administratives de la région de Kayes**

## Bénéficiaires du projet

Les bénéficiaires du présent projet au Mali sont essentiellement les ménages ruraux et urbains, des cercles et communes précitées. Au-delà de ces bénéficiaires, il y a surtout EDM (Energie du Mali) qui sera le grand bénéficiaire du projet, avec un potentiel additionnel en électricité à valoriser aux populations et au secteur privé. Au niveau local, on peut également mettre au bénéfice du projet les avantages suivants:

- Le recrutement en priorité de la main d'œuvre locale et l'octroi des sous-traitances aux tâcherons/entrepreneurs locaux de la région de Kayes,
- L'électrification rurale des communes traversées par la ligne Haute Tension comme mesures d'accompagnement,
- Le paiement des taxes de développement et de défrichements aux communes et services techniques traversées par la Ligne Haute Tension,

- La mise en œuvre prévue de divers Programmes au profit des personnes vulnérables,

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.

## Calendrier et coût prévisionnel du projet

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

L'électrification est une nécessité impérieuse au vu des défis économiques et sociaux qui se posent surtout dans les grandes régions maliennes à forte densité comme Kayes. L'électricité facilitera le développement économique des communes précitées le long des routes entre Kayes et Yelimané et au-delà la frontière mauritanienne. Les impacts sociaux majeurs sont :

- A terme, c'est tous les villages de ces communes qui seront électrifiés dans le cadre du réseau d'accompagnement MT/BP. De même, toutes les infrastructures rurales telles que les puits d'alimentation en eau potable ainsi que les sondages bénéficieront de l'électrification, ce qui aura des effets bénéfiques sur les populations du grand ouest malien ;
- L'accès à l'électricité dans ces zones susvisées aura un impact social sur le revenu des ménages de la région de Kayes grâce à de nouvelles opportunités d'emploi, notamment dans le domaine de transformation des produits agricoles et de la promotion des services de commerce, de restauration et d'hôtellerie ;
- Des groupes vulnérables comme les femmes pourront enfin sécuriser les produits de maraichage avec la permanence de frigorifique bien alimentés en électricité ;
- Au niveau des familles, des bénéfices domestiques seront acquis en termes de loisirs (éclairage, numérique et télévision) ;
- Une économie de temps sera gagnée aussi 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 les cours du soir, qu'à l'école ;
- La santé des ménages ruraux sera améliorée aussi avec des produits frais et des médicaments bien conservés ;
- 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 animaux en saison sèche ;

- La sécurité des populations transfrontalières sera aussi renforcée avec l'éclairage des rues et le développement d'outils de surveillance électrique (drones, caméras) ;
- Le projet d'électrification contribuera aussi à atténuer le chômage des jeunes ruraux et leur migration surtout en périphérie du couloir Yelimane-Kayes, grand réservoir traditionnel d'immigration. Le projet leur offrira 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 et de formation ;
- Enfin, les promoteurs privés et la diaspora malienne de cette région d'immigration pourront développer des petites unités de transformation, d'embouteillage d'eau minérale et d'hôtellerie, mais aussi des activités liées à l'électricité : appareils ménagers, climatisation, etc.

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

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

- La sensibilisation à l'usage et à l'exploitation rationnelle de l'électricité en milieu rural.
- Un programme de distribution et de promotion d'appareils électriques à usages domestique et commercial,

## **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 rurale seront constatées ;
- 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, enclos pour bétail) ;
- 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 pertes momentanées de zones cultivées en décrue ;
- Perte de droits usuels de propriété sur les champs saisonniers ;
- Perte de vergers comme manguiers, citronniers, etc.
- Perte de revenus provenant d'arbres qui seront abattus lors des travaux d'édification des pylônes (jubarbiers, 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 compensations 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 ;
- La mise en œuvre effective des clauses environnementales, sociales et sécuritaires contenues dans le PGES des entreprises ;
- 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 LEGISLATIF, REGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL

---

## Cadre juridique national du Mali

La République du Mali dispose de plusieurs textes de lois de politiques et stratégies dont les plus importants sont :

### **Cadre stratégique pour la relance économique et le développement durable 2019 – 2023 (CREDD)**

Le CREDD permet de mettre en cohérence plusieurs documents stratégiques, qui expriment les priorités du gouvernement malien. Cette vision est partagée avec les partenaires techniques et financiers depuis la réunion de la Troïka, tenue le 2 avril 2015.

### **. Politique Nationale de la protection de l'environnement**

La politique nationale de protection de l'environnement vise à "garantir un environnement sain et un développement durable en intégrant la dimension environnementale dans toute décision qui touche la conception, la planification et la mise en œuvre des politiques, programmes et activités de développement, par la responsabilisation de tous les acteurs".

### **Politique de développement agricole du Mali**

La Loi d'Orientation Agricole adoptée, le 16 Août 2006, la loi n°06-40/AN-RM couvre l'ensemble des activités économiques du secteur Agricole et péri-agricole notamment l'agriculture, l'élevage, la pêche et la pisciculture, l'aquaculture, l'apiculture, la chasse, la foresterie, la cueillette, la transformation, le transport, le commerce, la distribution et d'autres services Agricoles, ainsi que leurs fonctions sociales et environnementales. Elle a pour but de promouvoir une agriculture familiale durable, moderne ainsi que l'entreprise agricole à travers la création d'un environnement propice au développement d'un secteur agricole structuré.

### **Politique de décentralisation et de l'aménagement du territoire**

La finalité de la politique de décentralisation est de renforcer le processus de démocratisation de la société, d'adapter les missions et l'organisation de l'État à l'exigence de promotion des initiatives

locales. Elle vise à instituer un cadre de développement et d'organisation de l'espace compatible avec les compétences qui sont transférées aux collectivités territoriales en matière de conception, de programmation et de mise en œuvre des actions de développement économique, social et culturel d'intérêt régional et local.

### **Politique Nationale de l'eau (PNE)**

La Politique Nationale de l'Eau a été adoptée par le Gouvernement en 2006, a pour objectif général la contribution à la lutte contre la pauvreté et au développement durable en apportant des solutions appropriées aux problèmes liés à l'eau. La méthodologie privilégie la mise en œuvre de la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (GIRE) afin que cette ressource ne devienne pas un facteur limitant au développement socio-économique.

## Politique énergétique Nationale

La Politique énergétique du Mali a pour objectif, de contribuer au développement durable du pays, à travers la fourniture des services énergétiques accessibles au plus grand nombre de la population au moindre coût et favorisant la promotion des activités socioéconomiques. Quatre objectifs spécifiques sont retenus pour la Politique énergétique nationale : (i) Satisfaire les besoins énergétiques du pays en qualité, en quantité et au moindre coût ; (ii) Assurer la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les risques inhérents aux services énergétiques, (iii) Renforcer les capacités d'orientation, de gestion, de contrôle et de pilotage stratégique du secteur de l'énergie et (iv) Renforcer pour le pays, les avantages de la coopération internationale dans le domaine de l'énergie

Il est à noter que le cadre législatif et réglementaire 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.

Au Mali, le droit coutumier est reconnu par l'Etat dans l'article 71 de la loi domaniale et foncier et de ce fait les populations ont une réelle emprise sur leurs terroirs. Toute expropriation de populations est régie par l'article 70 de la constitution malienne et celles-ci bénéficieront de compensations au titre des pertes subies dans tout Projet.

L'encadrement social des populations n'est pas seulement le fait de l'Etat malien, il se fait aussi à travers, les communautés et leur tradition en matière d'occupation de l'espace, mais aussi à travers des chefs de villages dont l'avis est très important dans le cas de recherche de terres, de création de projets ou d'infrastructures, etc. Le Mali dispose d'une série de lois et décrets liés à la terre, aux droits de propriété des populations et des collectivités territoriales dont principalement :

- La Constitution de la République du Mali du 25 février 1992, modifiée en 2021 ;
- Le Code Domanial et Foncier et ses textes d'application ;
- La Loi d'Orientation Agricole aux fins de sécuriser le foncier agricole ;
- La loi N° 96-059 AN-RM du 04 novembre 1996, portant création des communes, et relative à la région de Kayes subdivisée en sept (7) cercles, 129 communes, dont 12 urbaines et 117 rurales, pour 1564 villages et quartiers officiels. Les cercles qui composent la région sont : Bafoulabé, Diéma, Kayes, Kéniéba, Kita, Nioro et Yélimané .
- Loi n° 95-034 portant code des collectivités territoriales en république du Mali, modifiée par la loi n° 98-010 du 19 juin 1998 et modifiée par la loi n° 98-066 du 30 décembre 1998.

L'Etat est représenté dans **la région de Kayes** par le gouverneur, qui a à sa disposition des services déconcentrés et sont de fait, des parties prenantes dans le projet PIEMM. Il s'agit principalement de :

- la direction régionale de l'Agriculture ;
- la direction régionale du Génie Rural ;
- la direction régionale des Productions et Industries Animales ;
- la direction régionale de la Pêche ;
- la direction régionale de la Conservation de la Nature ;

- la direction régionale de l'Assainissement et du Contrôle des Pollutions et des Nuisances ;
- la direction régionale de l'Hydraulique et de l'Energie ;
- la direction régionale de la Géologie et des Mines ;
- la direction régionale du Commerce et de la Concurrence ;
- la direction régionale de l'Artisanat ;
- la direction régionale des Routes ;
- la direction régionale de l'Urbanisme et de l'Habitat ;
- la direction régionale des Domaines et du Cadastre ;
- la direction régionale de la Promotion de la Femme de l'Enfant et de la Famille ;
- la direction régionale de la Jeunesse, des Sports, des Arts et de la Culture ;
- la direction régionale du Développement Social et de l'Economie Solidaire ;
- le Comité Régional d'Orientation, de Coordination et de Suivi des Actions de Développement (**CROCSAD**) ;
- la direction régionale de la Santé ;
- la direction régionale de la Protection Civile ;
- la direction régionale du travail de l'emploi et la formation professionnelle ;
- l'inspection du Travail ;
- la Justice ;
- l'Agence Nationale d'Investissement des Collectivités Territoriales ;
- l'Agence pour la Promotion de l'Emploi des Jeunes ;
- l'Agence Nationale pour l'Emploi ;
- La coordination régionale des ONG ;
- La Coordination régionale de l'EDM ; ;

**Au niveau du cercle de Yelimané on trouve les services locaux :**

- De l'Agriculture ;
- De la production et de l'industrie animale ;
- De l'élevage ;
- De la Santé ;
- Il est créé au niveau du cercle de Yelimané, un Comité Local d'Orientation, de Coordination et de Suivi des Actions de Développement en abrégé (**CLOCSAD**) ;
- La conservation de la nature ;
- Les centres d'animation pédagogiques (CAP) ;
- Les services de sécurité ;
- Le service local de la jeunesse, de la culture et des sports ;
- Le service des domaines ;
- Le service du développement social et de l'économie solidaire ;
- Le centre de santé de référence ;

- Le service de l'hydraulique ;
- Le génie rural ;
- Le service de la subdivision des routes ;
- Le service du transport ;
- Le service du plan et de la statistique.

**Au niveau des communes de la région de Kayes, il y a :**

- Les conseils municipaux aidés par les conseils de village ;
- Le Comité Communal d'Orientation, de Coordination et de Suivi des Actions de Développement en abrégé **CCOCSAD**.

Que ça soit région, cercles, communes, comités régionaux ou locaux, chefs de village et services déconcentrés, tous, sont parties prenantes du projet PIEMM sans oublier les groupes ruraux, cultivateurs, bûcherons, nomades (peulhs, etc.) et secteur privé et informel.

## **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) 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 Sauvegardes Opérationnelles 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 SO1** 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.

## Cadre institutionnel du PEPP.

Le présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) vise à conformer le 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 ;
- établir 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 du 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 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 ;
- *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.

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

---

### 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 recommandés consignés et intégrés dans l'analyse des parties prenantes.

Au niveau régional, des consultations ont été engagées avec les directions et services déconcentrés du Mali (voir annexes : compte rendu de mission Mali 22/5/2023) concernés par le projet. L'information et la consultation des parties prenantes s'est faite à travers des réunions débutantes toujours par 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 PIEMM, et sur le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) à prévoir. Une fiche de questionnaire est déposée dans les services rencontrés, 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 cercle, d'une diffusion d'information auprès des autorités

Parallèlement à ses séances de consultation et d'information, il y a eu des rencontres directes sous forme d'entretien avec les services administratifs et publics, notamment le sous-préfet de Yelimane (Mr DOUGNON) avec des séances de travail explicatives du projet PIEMM, à l'intention des autorités et de la population environnante.

***Il faut rappeler qu'en raison des conditions de sécurité au Mali, les autorités administratives rencontrées ont demandé de ne pas organiser des réunions publiques.***

Les entretiens ont tourné souvent sur l'importance du projet pour le développement du cercle et de la zone frontalière, ainsi que les préoccupations locales, notamment les compensations des villages, et la sécurité autour de l'emprise des pylônes. Les autorités administratives rencontrées ont loué aussi l'importance du PIEMM tant pour la Mauritanie que pour le Mali.

**Liste des villages maliens dans un rayon d'environ 10 km de la ligne d'interconnexion 225 kV Mali - Mauritanie (En annexe la liste des villages).**

## Parties prenantes affectées par le projet

Les parties prenantes affectées par le projet, ou susceptibles de l'être par les actions du PIEMM au Mali sont essentiellement des populations rurales exerçant des activités comme : cultivateurs saisonniers, pastoraux transhumants, faucheurs de paille, cueilleurs, bûcherons, pêcheurs d'étangs et de mares, et les populations locales riveraines des emprises de la ligne HT, tant semi urbaines que sédentaires. S'ajoutent à ces parties les groupes vulnérables qui doivent être identifiés selon chaque agglomération. Les PAR des études précédentes et sur le même tracé (Kayes-Yelimane) ont identifié trois grandes catégories de personnes affectées :

- Individus affectés : il s'agit d'individus qui vont subir des pertes de biens, de terres ou de propriété et/ou d'accès à des ressources économiques sur l'emprise de la ligne et auxquels une compensation est due ;
- Ménages affectés : ce sont des ménages dont l'activité est liée au quotidien à des exploitations agricoles ou commerciales sous l'emprise de la ligne et/ou qui seront subiront préjudice durant les travaux de construction de la ligne Ce préjudice peut concerner : + Un membre du ménage (homme, femme, enfant, autre dépendant, etc.),

- Ménages vulnérables : les ménages vulnérables sont ceux qui risquent de devenir plus vulnérables suite aux travaux de la ligne ou de l'installation définitive de celle-ci accentuant ainsi leur vulnérabilité,

**Tableau 3 : Catégories de personnes et de ménages affectés par la construction et l'emprise de la ligne HT/PIEMM au Mali**

<i>Personnes affectées/et ou ménages</i>	<i>Par construction de la ligne HT ou emprise</i>	<i>Types d'impacts</i>
Cultivateurs, notamment femmes-agricultrices	Saisie de terres aux besoins de la ligne et son emprise	Pertes de terres Perte d'infrastructures agricoles,
Propriétaires individuels de concessions à vergers ou de parcelles commerciales	Zones déclarées d'utilité publique aux besoins de la ligne	Perte d'activités agricoles et commerciales
Pêcheurs d'étang ou de mares	Zones de mares à risque de conductivité d'électricité	Interdiction de zones de pêche à proximité de la ligne
Ménages ruraux dont les activités seront perturbées par les chantiers de la ligne (pistes, travaux, etc.)	Barrage de pistes d'accès aux besoins de construction de la ligne, routes barrées par le chantier de la ligne HT, etc.	Perte de mobilité nécessaire aux activités des ménages ruraux, contournements forcés

## Consultation des groupes vulnérables

Les personnes vulnérables participent rarement aux réunions d'information sur le Projet, et leur existence peut demeurer inconnue si le Projet PIEMM n'adopte pas une démarche spéciale d'identification. Durant la mission au Mali, les préfets nous ont fait part de la présence de plusieurs associations et de groupes d'handicapés dont les activités sont liées directement ou indirectement à l'exploitation des terres environnantes du tracé prévu de la ligne HT. Du fait des conditions d'insécurité actuelle au Mali, les autorités nous ont recommandé de ne pas faire des réunions, ce qui nous a empêchés d'aller directement voir ces associations d'handicapés. Il y a aussi le cas, de plusieurs groupes de femmes et d'associations féminines qu'on nous a signalées et dont les activités agricoles aux alentours de la ligne prévue, seront affectées. Ils nous ont recommandé pour voir ces cas, de se reporter sur le recensement des PAP effectué déjà par les études de 2022 et 2023/SOGEM. On pourra aussi intégrer dans ces groupes vulnérables, les personnes âgées et les jeunes, en attendant que les conditions de sécurité et de réunions se rétablissent au Mali.

## 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 PIEMM, 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 PIEMM sur les parties prenantes ;
- L'intérêt des parties prenantes dans le 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 CONSULTATIONS 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 des différentes parties prenantes à 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 de l'Énergie du Mali EDM-MALI	Elevé Elevé	Entité à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM, Influence directe
	Autres Ministères sectoriels (Environnement, Assainissement)	Moyen	Ministères à influences indirectes sur le projet
	Autorités administratives régionales et préfectorales	Moyen	Autorités à influences directes et indirectes sur le projet
	Partenaires financiers	Elevé	Partenaires à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM

<i>Nature de parties prenantes</i>	<i>Sous-catégories de parties prenantes</i>	<i>Niveau d'implication</i>	<i>Influences sur le projet</i>
	Entreprises de mise en œuvre du projet (EDM, AMADER (Agence Malienne pour le Développement de l'Énergie Domestique et de l'Électrification Rurale), Entreprise d'exécution des infrastructures du projet : SOGEM et autres	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
	Collectivités territoriales (cercles, régional, communes)	Elevé	Institutions à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Entités de médiation (élus, chefs de villages, etc.)	Moyen	Entités à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Autres parties prenantes : Secteur privé Organisations de la société civile, CCOCSAD(Comité Communal d'Orientation, de Coordination et de Suivi des Actions de Développement ) 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 (ménages, individus et ruraux), 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, en les identifiant.	

## Résultats des consultations des groupes vulnérables

Au niveau de la région de Kayes, en milieu urbain comme en milieu rural, le rôle économique des femmes est prépondérant dans le revenu des ménages en tracé de la ligne HT du projet PIEMM, surtout que les hommes connaissent une forte migration, notamment les jeunes. La précarité de leurs activités n'est pas à démontrer dans la zone Yelimane-Kayes, elles s'adonnent au maraichage et aux cultures d'hivernage conditionnées par les bonnes pluies. Les associations féminines agricoles de Kayes, soulignent l'importance du projet PIEMM tel que présenté, si toutefois, il va apporter de l'électricité gratuite, sinon à un prix très réduit. Si c'est le cas, les femmes pourront conserver longtemps leurs produits agricoles et même spéculer sur les prix. Elles ont demandé que l'électricité potentielle du projet PIEMM, soit au moins gratuite aux femmes handicapées et aux femmes-chefs de ménages.

L'association des jeunes pour la Citoyenneté Active et la Démocratie (AJCAD) à Kayes a souligné l'importance du projet, si toutefois le PIEMM engage des micro financements pour des activités telles que les boutiques numériques et informatiques utilisant l'électricité, tant à Kayes que Yelimane, et au profit des jeunes.

Il est à noter que ces associations de groupes vulnérables (femmes et jeunes) ont parlé plus de promotion de leurs activités à travers l'électricité, plutôt que de parler de compensations.

A l'instar des groupes de femmes consultées en Mauritanie et leurs souhaits d'avoir des équipements en outils alimentés par l'électricité (moulins à grains, frigorifiques), on peut recommander au projet PIEMM, l'acquisition de ce matériel au profit des femmes de la ligne Kayes-Yelimane, surtout qu'elles sont à 80% des femmes agricultrices.

A travers ces résultats de consultation particulière dans la région de Kayes, le projet PIEMM doit prendre en considération, des programmes d'accompagnement de la ligne HT, en faveur des groupes vulnérables que sont notamment les femmes et les jeunes.

## Résultats des consultations des parties prenantes intéressées

Les Parties Prenantes intéressées par le Projet PIEMM au Mali, 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 :

- Les Ministères chargés de l'Energie, de l'environnement et de l'assainissement,
- EDM-MALI, AMADER,
- SOGEM,
- Partenaires financiers intéressés par développer l'accès des populations à l'électricité.
- Autorités administratives régionales et communales,

- Services techniques régionaux et départementaux chargés du suivi technique des projets,
- 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 d'accès à l'électricité
- Médias intéressés par les questions sociales et économiques, notamment la consommation et l'accès des ménages pauvres aux services de base.
- Entités de médiation intéressée par le développement local des populations et leurs cohésions dans leurs terroirs (élus, chefs de villages, chefs de groupes professionnels, etc.).

Au niveau des populations, les activités étant essentiellement agricoles et pastorales et donc compatibles avec la présence des lignes haute tension : jardinage, cultures vivrières et maraîchères, élevage, fauchage, pêche continentale. Toutes ces activités ne nuisant pas à l'exploitation et à l'entretien de la ligne, une fois érigée, pourront se poursuivre convenablement et se développer dans l'emprise à la fin des travaux.

Les parties prenantes intéressées incluent donc toutes ces entités, organisations et populations, qui peuvent avoir un intérêt dans le projet sans obligatoirement y être impliqué, directement et sans être affecté. Les résultats des consultations avec ces parties sont résumés dans le tableau suivant :

**Tableau 5: Rôle et intérêt des parties prenantes**

<i>Rôle et intérêt</i>	<i>Ministère de l'Énergie</i>	<i>Autres Ministères sectoriels (Environnement, assainis)</i>	<i>Partenaires financiers</i>	<i>Autorités administratives régionales</i>	<i>Entreprises de mise en œuvre</i>	<i>Services techniques régionaux et départementaux</i>	<i>Collectivités territoriales</i>	<i>Autres parties prenantes</i>
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 et villages à l'électricité et à moindre coût	Secteur privé et ONG intéressées, comités
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 de Kayes	Satisfaction des besoins de consommation en électricité	Développer les réseaux pour les zones rurales enclavées notamment Yelimane	Développement des services	Services

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

---

Le PIEMM va intervenir dans la région de Kayes, 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.

### 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 intéressés et affectés 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.

### 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 de toute la région de Kayes. Cette stratégie intègre le rôle et la responsabilité de chaque partie. Le tableau ci-dessous présente les missions et le chronogramme des parties prenantes du PIEMM au Mali.

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

Ce chronogramme vise l'engagement des parties prenantes à soutenir le programme de travail et la mise en œuvre du projet PIEMM au Mali.

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

<i>Etapas 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 de la région de Kayes bénéficiaires du projet, population locale, UGP du projet, ONG, société civile, Secteurs privés et ménages ruraux et semi urbains	Ministère de Energie Mali et structures, UGP du projet	Novembre 2023 à Kayes
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 locaux, Pv de rencontres et de consultation. Cahiers de charges pour les engagements de parties, protocoles d'accord	Entreprises d'exécution et de contrôle désignées par Ministère, 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 socio local des villages.	Formation du personnel du projet aux meilleures procédures de transparence	Parties prenantes projet, travailleurs du projet, autres partenaires	UGP PROJET	Toute la durée du projet

<i>Etapes 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>
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 + région de Kayes	Tous les trimestres à partir de la mise en vigueur du projet et du 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, Gouvernance de Kayes et UGP projet	fin projet

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

---

L'évaluation du PEPP-Mali s'appuiera sur les documents de mise en œuvre du plan et du PAP du 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 de l'axe Kayes-Yelimané. 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 PAR et les autres études EIES . Cette évaluation sera basée sur :

- La conformité de l'exécution avec les lois et règlements nationaux du Mali, 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 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 PIEMM au Mali, les enseignements à tirer, et les actions de réorientation éventuelles.

## 9 BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP

Le budget de mise en œuvre du PEPP est présenté comme suit :

<i>Rubriques</i>	<i>Activités</i>	<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	<i>Timing</i>	<i>Cout estimatif en FCFA</i>
Promotion et Divulgation du PEPP	Ateliers nationaux ou séminaires de consultations publiques	UGP/Projet et Ministère Energie Mali	Après acceptation du PAR et adoption du PEPP	2 000 000
Formation	Renforcement des parties prenantes à internaliser le PEPP et les procédures de la BAD	UGP	Dès lancement du Projet	3 000 000
Communication	Développement du plan de communication	UGP et son Expert 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	2 000 000
Mise en œuvre d'une	Programme de sensibilisation des riverains pendant les travaux	UGP, entreprises du projet et autorités locales	Avant et pendant toute la durée du projet	4 000 000
	Communication (radios locales, TV et presse) destinée aux	UGP/Ministère Energie	Pendant toute la durée des travaux et du projet	PAR

<i>Rubriques</i>	<i>Activités</i>	<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	<i>Timing</i>	<i>Coût estimatif en FCFA</i>
communication spécifique aux populations sous l'emprise du projet	populations à travers ces canaux (télévisions et presses écrites)			
	Assistance en communication aux collectivités territoriales concernées et villages sur l'axe Kayes-Yelimane	UGP	Durant la programmation mensuelle des activités du projet	2 000 000
	Programme d'Accompagnement social de L'UGP/Projet spécifiquement aux populations vulnérables	UGP	Dès 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				15 000 000 FCFA

# 10 GESTION DES PLAINTES

---

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 dans la région de Kayes. L'expérience de suivi des projets, montre que de nombreuses plaintes pourront être enregistrées. Ce paragraphe analysera le mécanisme de gestion des plaintes et des litiges, ainsi que les Procédures de résolution des plaintes.

## 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 au Mali. 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 et traditionnels de gestion des plaintes au Mali. 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.

## Approche méthodologique

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 directions nationales concernées par l'énergie au Mali, ajouté aux acteurs régionaux de Kayes concernés 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 au Mali).

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 au Mali.

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

## Mécanisme de gestion des plaintes du projet

Partant du système structuré de gestion des plaintes en vigueur dans les communes et villages maliens, et notamment dans la région de Kayes, zone d'intervention du PIEMM, le présent mécanisme de gestion des plaintes et des réclamations a été élaboré, et 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 la voie judiciaire prévue par la loi malienne ou par d'autres procédures d'arbitrage existantes (conseil de villages, comités, etc.), 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.

## 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 ;

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

Les catégories de plaintes doivent être examinées selon la réglementation nationale malienne, 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 villages concernés, 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**

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 au code du travail malien.

« 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 les travaux de manutention (creusement de tranchées, abattage d'arbres, etc.)

- c) **Plaintes relatives aux violences basées sur le genre (VBG) :**

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 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. 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.

## Typologie des plaintes

Les thématiques susceptibles de générer des plaintes peuvent survenir à tout moment, durant les phases d'installation et de mise en œuvre du projet PIEMM. 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**

<i>Composantes</i>	<i>Activités susceptibles de générer des plaintes</i>	<i>Nature des réclamations/plaintes</i>
Composante 1 :	Servitudes de la ligne HT et leur	

Mise en place de la ligne HT /Opérations balisage de l'emprise, installation de pistes d'accès et de chantiers	proximité des villages	Au titre de la mise en œuvre de la Composante 1, certains villages ou groupes peuvent se sentir dérangés dans leurs terroirs. 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. Les maires et 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.
	Dérangements liés à l'installation du chantier	
Composante 2 : Mise en place du réseau MT/BT	pertes de champs ou d'infrastructures rurales (puits ou sondages sous l'emprise) et d'habitations Afflux de migrants attirés par les perspectives d'emploi des chantiers PIEMM	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). 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 dirigées par des femmes en zones rurales à Kayes ou Yelimane, peuvent être lésées, car ne sachant pas réclamer plaintes (car les coutumes sont présentes)
	Installation des réseaux domestiques dans les terroirs d'activités des agglomérations (champs, enclos, vergers, propriétés privées) emplacement de pylônes ou de sites de poste qui priveraient des propriétaires de leur terrain éclairage public engendré par les lignes	
Gestion, suivi et évaluation du projet	ix) 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.

## 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 commune 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 :

Le comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC) est composé d'au moins 6 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 communale ;
- Un Elu ou notable ;
- Un représentant de la SC ;
- Un représentant des associations des Jeunes ;
- Un représentant des associations des femmes ;
- Un représentant du 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**

<i>Intervenants</i>	<i>Composition</i>	<i>Rôle</i>
Comité de Gestion des Plaintes et conflits (CGPC)	1 représentant de la commune, Président 1 Elu ou notable, membre 1 membre de la Société civile, membre 1 membre des associations des jeunes, membre 1 membre des associations des femmes, membre Un 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 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 conseil communal et ou le conseil villageois concerné	-Secrétariat de la commune et ou chef du village concerné	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles.</li> <li>• Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures Chronophages / longues ou compliquées.</li> </ul>

<i>Etape</i>	<i>A Faire</i>	<i>A ne Pas Faire</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>reçues (ou la mise en place d'une application informatique).</li> <li>Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.</li> <li>Être empathique et montrer au plaignant que sa plainte est justifiée et enregistrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.</li> </ul>
Tri et traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes.</li> <li>Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes.</li> <li>Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (numéro ....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées.</li> <li>Élaborer un système qui n'apprécie pas les différents types des plaintes</li> </ul>
Accusé de réception	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes.</li> <li>Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).</li> </ul>
Vérification et action	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer objectivement la plainte sur la base des faits.</li> <li>Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration.</li> <li>Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</li> </ul>
Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion.</li> <li>Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes.</li> <li>Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne.</li> <li>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</li> </ul>
Retour d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacteur les utilisateurs du MGP pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Négliger le suivi avec les réclamants.</li> <li>Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.</li> </ul>

## 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 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 :**

#### **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.

#### **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.

#### **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 au contrat moral signé par chaque bénéficiaire.

Dans les trois 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 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.

#### 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. 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.

#### 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 aux tribunaux.

### Principales actions pour l'implémentation du MGP

#### Vision globale :

Le 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 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.

#### 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 tribunal.

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

### 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.

### Niveau 2: Recours au conseil communal et ou conseil de village concerné

Les conseils villageois au Mali et les conseils communaux règlent parfois plusieurs problèmes entre citoyens et familles. Ils font partie des us et coutumes du pays. Chaque citoyen malien qui estime être lésé par une action de l'Administration peut y demander une intervention ou un arbitrage. Dans le cas du PIEMM, ces conseils ne seront saisis que lorsque le MGP évoqué au niveau 1, ci-dessus, n'aura pas permis d'aboutir à une solution acceptable par les parties.

### Niveau 3 : Recours à la justice

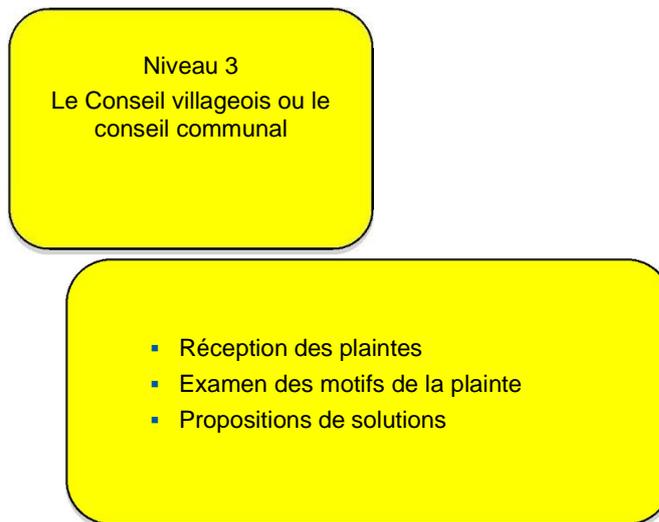
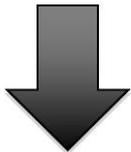
Le plaignant aura la possibilité de recourir à la voie judiciaire à toutes les étapes en cas de refus ou de l'irrecevabilité de sa plainte, de la solution du ou des comités de gestion des plaintes. La stratégie de communication visera à sensibiliser les PAPs pour qu'elles acceptent d'épuiser toutes les 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

Niveau 1  
Comité communal ou  
départemental de Gestion des  
Plaintes & Conflits (CGPC)



- Traitement des plaintes,
- Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes
- Suivi et supervision de la mise en œuvre
- Transmission des plaintes de la base vers Projet PIEMM



#### **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.

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

**Tableau 12 : Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP**

<i>Activités</i>	<i>Période</i>
Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Au démarrage du projet
Prise en compte du MGP dans les documents du projet et dans la mise en œuvre des activités	A chaque contrat d'entreprise ou partie prenante
Recrutement d'un EES à l'UGP	Au cours de la mise en œuvre du projet
Constitution et mise en place des structures ou cellules de gestion des plaintes	Avec l'installation progressive du projet
Activités de lancement des structures du MGP	Début du projet
Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP, et la prévention des conflits	Durant toutes les activités du projet

### 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.

### 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,
- Numéro vert en permanence
- 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.

#### **Traitement des plaintes :**

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes 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 13 : 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	
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	

## 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.

#### **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 les cercles de Kayes et d'implantation du Projet PIEMM.

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

Ce MGP sera soumis au Projet PIEMM et à la Banque africaine de développement 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 cercles, 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 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.

#### **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.*

### Plan de communication du MGP :

**Tableau 14: 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 mécanisme de gestion des plaintes	Après l'obtention de la non-objection de la Banque Africaine de développement	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 cercles de Kayes
Circuit du mécanisme de gestion de plaintes	1 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	2 jour 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.
	7 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 cercles 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	Une 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	2 fois par mois	Communauté bénéficiaire, ONG/Firme et UGP/PIEMM	Par les points focaux du PIEMM et le CGPC
Résolution des plaintes et recours	1 fois par semaine durant toute la durée des activités	Communautés bénéficiaires, UGP/PIEMM	Par le CGPC via un rapport.

## Suivi et évaluation du MGP

### 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 ?

### 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) 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.

## 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.

## 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 15: Indicateurs de suivi**

<i>Indicateurs d'informations et de sensibilisation</i>	<i>Indicateurs de formation des acteurs</i>	<i>Indicateurs de gestion du mécanisme</i>
Nombre de réunions de sensibilisation au MGP réalisé	Nombre de formations avec les acteurs de mise en œuvre	Nombre de plaintes reçues et traitées
Nombre des plaintes ayant fait recours aux conseils villageois 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 plaintes spécifiques aux femmes		Taux de plaintes ayant été traités dans les délais
		Durée de traitement des plaintes.

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 16 : 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	

## PLAN D'ACTION & BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

### Plan d'action du MGP

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

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Période
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	S'appuyer sur le MGP pour faire une bonne gestion du PIEMM	Coordonnateur UGP-PIEMM Comité local de gestion des plaintes (CLGP),	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	UGP, Agences/Opérateurs/Entreprises, autres partenaires techniques et financiers	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	Coordonnateur PIEMM ; bailleurs de fonds du projet PIEMM	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 tous les cercles de Kayes concernés par le projet PIEMM	EES, Coordonnateur PIEMM	Début de mise en œuvre du projet

<i>N°</i>	<i>Activités</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Responsable</i>	<i>Période</i>
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)	EES, Coordonnateur PIEMM ; bailleurs de fonds, Opérateurs/Agences/Entreprises	Début du projet
6	Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP, prévention des conflits	Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP  Parvenir à informer et à habituer les parties prenantes à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations	UGP, Opérateurs/Agences/Entreprises, Bailleurs de fonds	Durant toutes les phases du projet
7	Communication de masse Ateliers d'information et de sensibilisation Activité d'information et de sensibilisation sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Atelier national de validation du document de MGP	EES, Communication	Activité continue
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	Coordonnateur PIEMM	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	Communication	Activité continue
10	Dotations 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	Structures de gestion des plaintes / Sauvexgardes	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	UGP, Opérateurs, Entreprises, Agences, Bailleurs de fonds, Autorités locales, chefferie traditionnelle	Durant toutes les phases du projet
12	Traitement des plaintes	Rendre les structures de gestion des plaintes fonctionnelles à tous les niveaux	Comité local de gestion des plaintes (CLGP), opérateurs, UGP-PIEMM, Autorités locales, chefferie traditionnelle.	Durant toutes les phases du projet

<i>N°</i>	<i>Activités</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Responsable</i>	<i>Période</i>
13	Enquêtes et activités d'investigations supplémentaires et approfondies	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves de façon approfondie	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes	Durant toutes les phases du projet
14	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	UGP- PIEMM Autorités locales, CLGP, ...	Durant toutes les phases du projet
15	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	Structures de gestion des plaintes / Coordonnateur PIEMM /EES	Durant toutes les phases du projet
16	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	Structures de gestion des plaintes /Sauvegardes	Activité continue
17	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	Spécialiste EES, Spécialiste en VBG ou le Coordonnateur de l'UGP /PIEMM	Activité continue
18	Ateliers d'autoévaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	EES Coordonnateur UGP/PIEMM	Activité continue

### 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/MALI**

<i>N°</i>	<i>RUBRIQUE</i>	<i>Quantité</i>	<i>Coût Unitaire CFA</i>	<i>Coût total/CFA</i>
1	Achats matériel (panneaux d'affichage, boites, cahiers et registres, etc..)	A voir	500 000	500 000
2	Messages via les média locaux & nationaux	60	25 000	1500 000
3	Ateliers de Formation des CGPC	6	600 000	3600 000
4	Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet		7 000 000	7000 000
5	Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes		5000 000	5000 000
6	Traduction en langues locales et impression du MGP		400 000	400 000
7	Publication du MGP sur le site Web du Projet PIEMM et du Ministère Energie/Mali			-
	TOTAL (FCFA)			18 000 000

## 11 CONCLUSION

---

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes PEPP/Mauritanie prend en considération les doléances des populations et des collectivités territoriales du Mali, notamment dans le domaine de programmes d'accompagnement et d'information des agglomérations et des villages car la ligne HT traverse différents terrains agricoles. Le 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 villages et comités de développement prévus par les dispositions des collectivités territoriales, et au-delà aux tribunaux.

Ce MGP peut être amendé en fonction des failles constatées, observations et/ou suggestions venant des différentes parties prenantes dans l'exécution du PIEMM/Mali. Aussi, le système de traitement des plaintes développé dans ce document renseigne tour à tour sur le contenu d'une plainte, sur les organes chargés du traitement des plaintes, ainsi que sur le processus 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 survenir lors de la réalisation du projet.

Toutes les dispositions prévues par ce PEPP/Mali, sont conformes à la législation nationale malienne 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

Champs délimités en voisinage de la route Kayes/Yelimane et dont les propriétaires seront affectés directement par la construction et l'emprise de la ligne HT (photo mission PIEMM Mai 2023)



## Annexe 2

Village semi nomade en tracé direct de la ligne HT et dont les chefs de ménages (bergers peulhs) ne sachant quoi dire sur les impacts éventuels :

