

ORGANISATION  
POUR LA MISE EN VALEUR  
DU FLEUVE GAMBIE

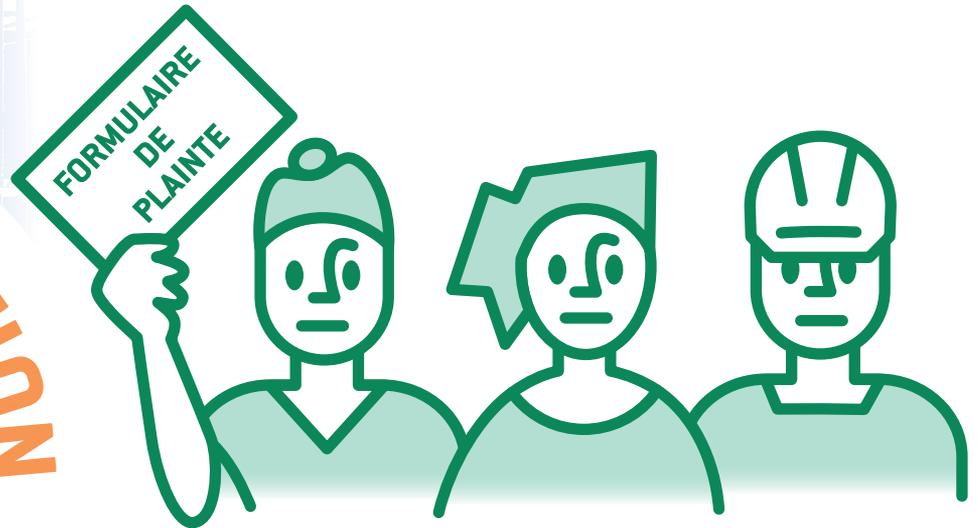
GAMBIA RIVER BASIN  
DEVELOPMENT  
ORGANISATION



Projet Energie

GAMBIE • GUINÉE • GUINÉE BISSAU • SÉNÉGAL

MÉCANISME DE GESTION  
**MGP**  
DES PLAINTES



MOTIF SOCIAL  
& INDEMNISATION  
**PLAINTES**

ENVIRONNEMENT  
& SÉCURITÉ  
**PLAINTES**

VIOLENCE SEXUELLE  
& FRAUDE  
**PLAINTES**

[www.pe-omvg.org](http://www.pe-omvg.org)

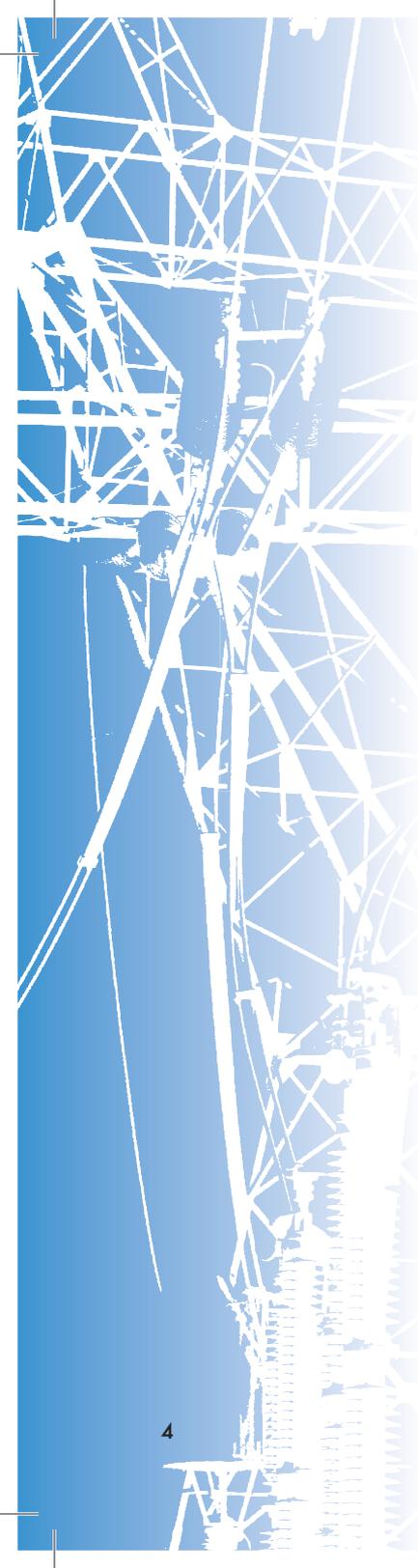
A photograph of M. El Hadji Lansana Fofana, the High Commissioner of OMVG, speaking at a podium. He is wearing a blue cap with the OMVG logo, glasses, a yellow shirt, and a grey patterned blazer. The podium is equipped with several microphones, some with 'GRTS' branding. In the background, other men are visible, some wearing traditional Gambian headwear. A red banner is partially visible on the left.

M. El Hadji Lansana Fofana, Haut-Commissaire de l'OMVG, lors du lancement des travaux du Projet Energie en Gambie (Soma) en février 2019

- NOVEMBRE 2019 -

|   |                |
|---|----------------|
| <b>GLOSSAIRE .....</b>  | <b>PAGE 4</b>  |
| <b>AVANT-PROPOS .....</b>   | <b>PAGE 10</b> |
| <b>LE PROJET ENERGIE EN QUELQUES MOTS .....</b>   | <b>PAGE 12</b> |
| <b>LES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES AU CŒUR<br/>DE L'ACTION DU PROJET ENERGIE .....</b> | <b>PAGE 15</b> |
| <b>1 - QU'EST-CE QU'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ? .....</b>                                    | <b>PAGE 16</b> |
| <b>2 - QUELS PEUVENT-ÊTRE LES MOTIFS DES PLAINTES ? .....</b>   | <b>PAGE 17</b> |
| <b>3 - QUELS SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP ? .....</b>   | <b>PAGE 24</b> |
| <b>4 - QUELS SONT L'IMPORTANCE ET LES AVANTAGES DU MGP ? .....</b>                                      | <b>PAGE 25</b> |
| <b>5 - QUELS SONT LES DIFFERENTS TYPES DE PLAINTES ? .....</b>  | <b>PAGE 26</b> |
| <b>5.1 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES NON SENSIBLES .....</b>  | <b>PAGE 27</b> |
| <b>5.2. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLES .....</b>   | <b>PAGE 46</b> |





## GLOSSAIRE

**Commission de Conciliation** - Dispositif établi par les lois nationales dans tous les pays membres de l'OMVG et mis en place par l'autorité administrative pour recenser, évaluer les impenses et gérer les litiges selon les lois nationales en vigueur. Elle est mise en place par arrêté de l'autorité administrative locale et composée de : maire, sous-préfet, préfet, chef de district, gouverneur, responsables des services impliqués et membres de CLCS pour le secrétariat.

**Entreprise** - L'entité ou les entités qui est/sont responsable(s), directement ou indirectement, de la réalisation des travaux et de la mise en œuvre du Projet Energie de l'OMVG.

**Enregistrement** - Le processus consistant à noter sur le Registre du MGP qu'un Recours a été reçu et qu'il satisfait aux critères de l'Enregistrement prévus.

**Evaluation de l'éligibilité** - Le processus visant à déterminer si un recours enregistré peut faire l'objet d'un Examen de la conformité et/ou d'une Initiative de résolution des problèmes, ou ne peut faire l'objet d'aucun de ces processus.

**Initiative de résolution des problèmes** - Le processus mis en œuvre pour contribuer à la résolution des problèmes à l'origine d'un Recours éligible, notamment la médiation, la conciliation, la facilitation du dialogue ou l'enquête indépendante menée pour établir les faits.

**Jours ouvrables** - Les jours ouvrables dans les pays du projet.

**Organisation de la société civile** - Toute entité, association ou groupe autour de laquelle ou duquel s'organise bénévolement la société civile et représentant toute une série d'intérêts spécifiques. Il s'agit des organisations communautaires ou associations villageoises et des organisations non gouvernementales.

**Parties concernées** - Les parties directement intéressées par un recours ne sont pas uniquement le (la) Plaignant(e) et/ou, le cas échéant, le Représentant autorisé, mais aussi le département compétent, et le Client.

**Plaignant(e)(s)** - La(les) personne(s) ou l'(les) organisation(s) qui, selon le cas, dépose(nt) une plainte auprès du MGP.

**Plainte fondée** - Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

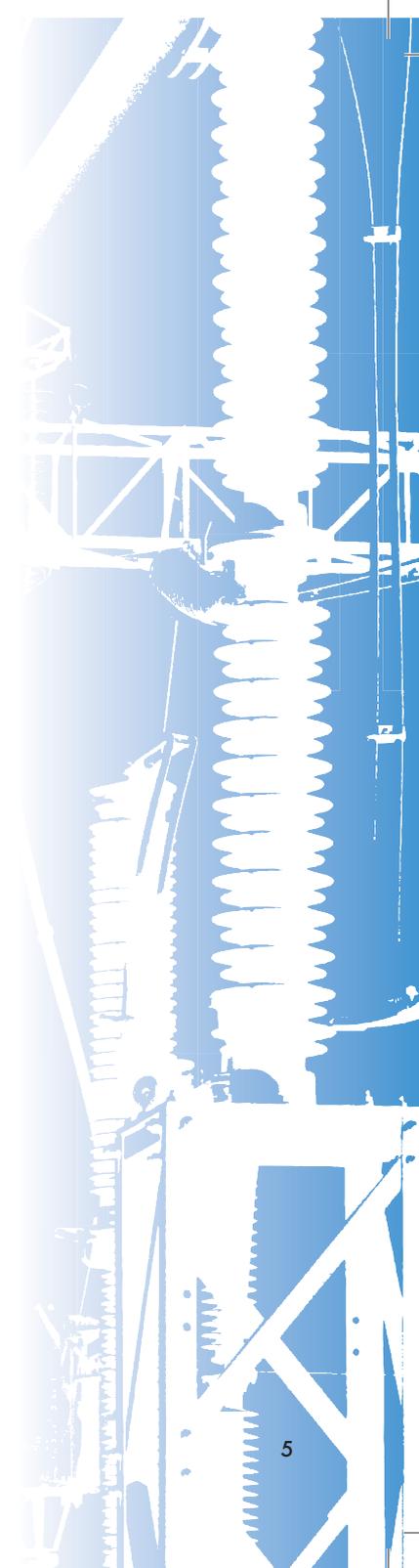
**Plainte non fondée** - Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions ou d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

**Plainte** - Expression du mécontentement que l'on éprouve, généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

**Procédures judiciaires** - Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constat d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cours auprès d'un juge.

**Requête d'information** - Demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

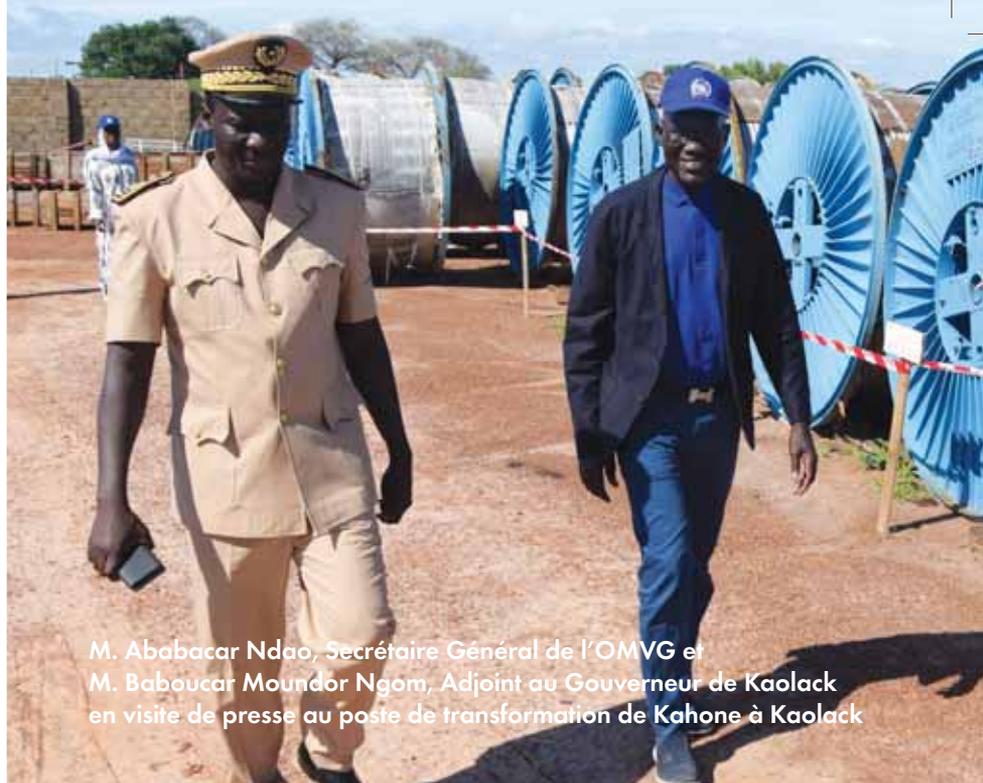
**Requête de service** - Demande qui implique l'intervention de l'entreprise. Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'une conduite d'eau potable, du réseau électrique, un objet détruit, la nuisance sonore, etc.



Dr. Cheikh Taliby Sylla, Ministre de l'Énergie et de l'Hydraulique de la République de Guinée dévoilant la plaque inaugurale du Projet Énergie à Linsan



M. Ababacar Ndao, Secrétaire Général de l'OMVG et M. Baboucar Moundor Ngom, Adjoint au Gouverneur de Kaolack en visite de presse au poste de transformation de Kahone à Kaolack





Les premiers pylônes de la ligne d'interconnexion érigés à Tambacounda



Visite des autorités administratives de Tambacounda  
au poste de transformation



Séance d'information des Personnes Affectées par le Projet à Bafata en Guinée-Bissau



Indemnisation des Personnes Affectées par le Projet à Farafagné en Gambie



Membres du Comité National de Suivi et de Comités Locaux de Coordination et de Suivi

## AVANT-PROPOS

Conformément aux recommandations des structures spécialisées existantes, le présent document détaille le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) mis en œuvre par le Projet Energie de l'OMVG.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes décrit, et schématisé ci-contre, prend en compte toutes les plaintes venant des populations affectées par le projet, générées par ses activités. Il développe également le processus de traitement par l'Entreprise des plaintes venant des employés et des populations riveraines des chantiers. Il présente l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le Projet Energie pour faciliter aux plaignant(e)s potentiel(le)s de formuler et déposer leur plainte.

En ce qui concerne les Violences Basées sur le Genre (VBG), le Projet Energie s'appuiera sur les structures spécialisées existant pour traiter de tels cas et apporter un soutien aux victimes de VBG et à leur prise en charge selon les principes de confidentialité, de sécurité, de respect et de non-discrimination.

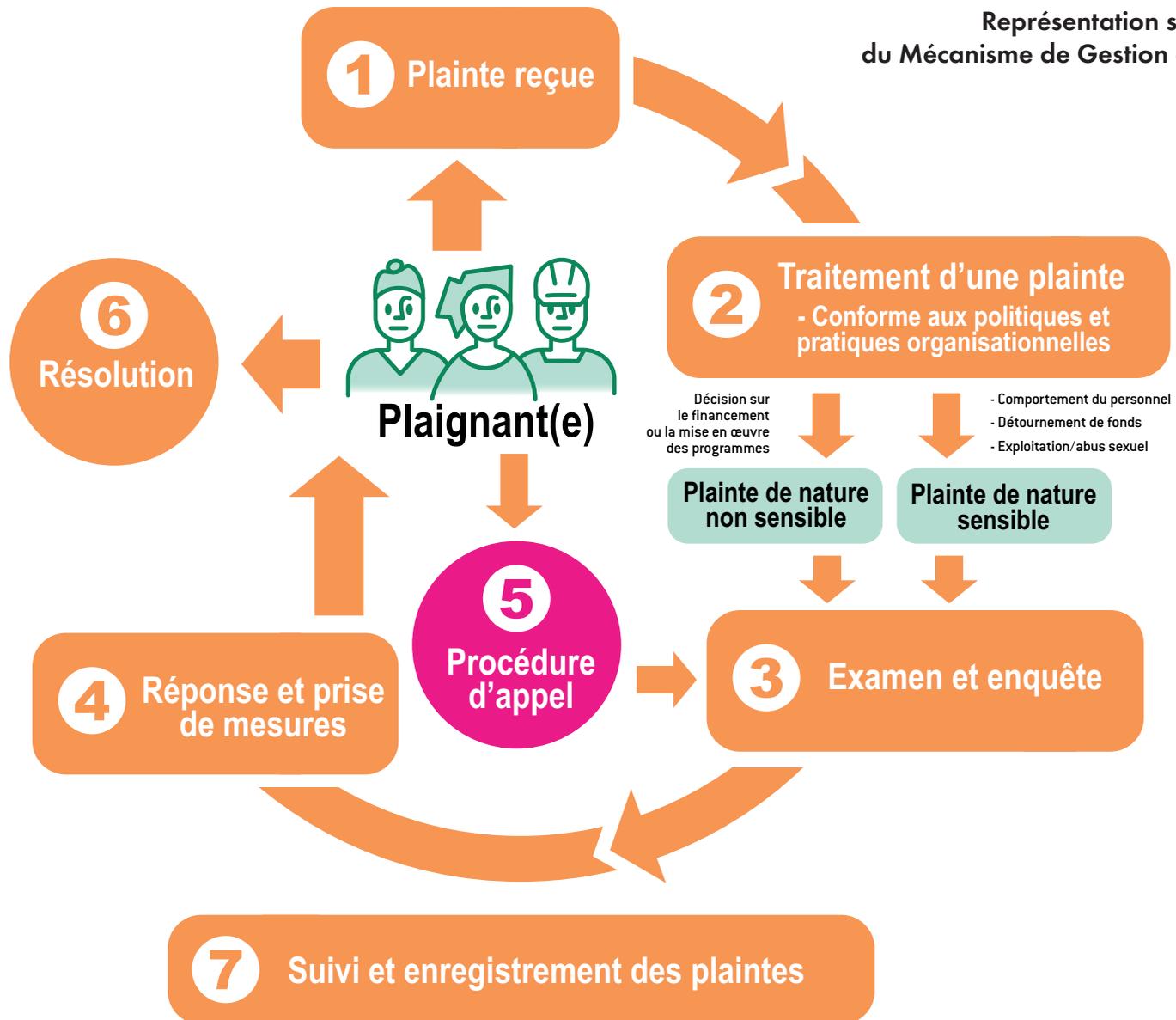
Le Mécanisme de Gestion des Plaintes décrit dans le présent document devra permettre de répondre aux attentes des citoyens et employés des entreprises contractantes, et de rectifier, au besoin, les activités du Projet Energie ayant un impact négatif sur l'environnement ou les personnes.

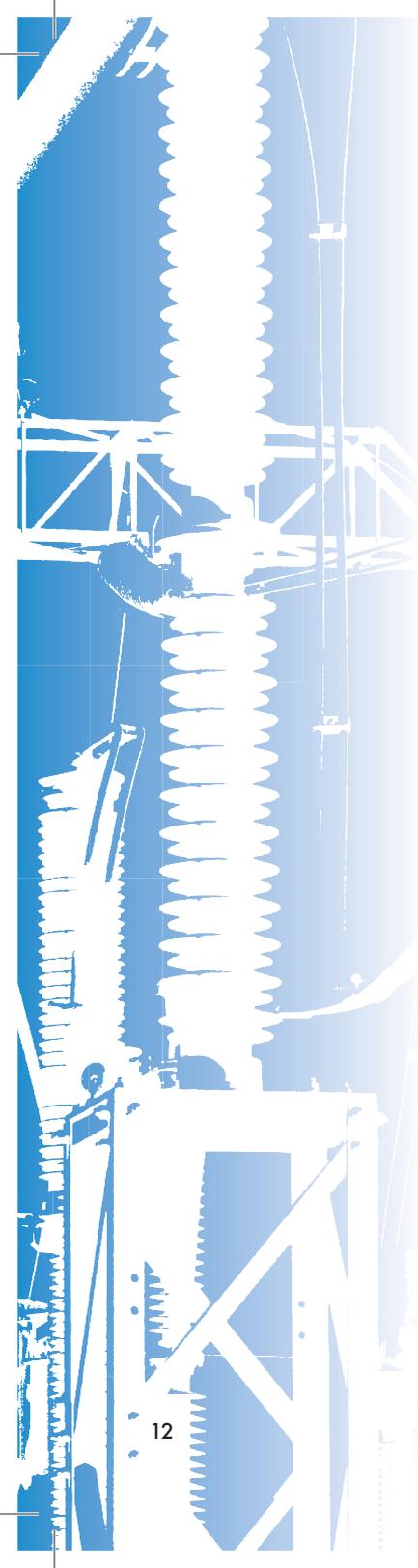


### IMPORTANT

**S'il le souhaite, le (la) plaignant(e) peut saisir directement les autorités administratives et judiciaires de son pays sans recourir au présent MGP. Même en cas de saisine du MGP, le (la) plaignant(e) peut à tout moment déposer une plainte auprès des autorités administratives et judiciaires de son pays.**

Représentation schématique  
du Mécanisme de Gestion des Plaintes





## LE PROJET ÉNERGIE EN QUELQUES MOTS

L'Organisation pour la Mise en Valeur du Fleuve Gambie (OMVG) est une institution sous-régionale qui regroupe quatre pays membres, la Gambie, la Guinée, la Guinée Bissau et le Sénégal.

Le Haut-Commissariat de l'OMVG est l'organe d'exécution des projets et programmes de développement intégré mis en œuvre par les quatre pays membres pour une exploitation rationnelle et harmonieuse des ressources hydroélectriques communes des bassins des fleuves Gambie, Kayanga Géba et Koliba-Corubal.

Le 4 février 2017, à Kaléta en Guinée, l'OMVG a procédé au lancement de son ambitieux Projet Energie avec le soutien des Etats membres et de partenaires techniques et financiers.

Le projet prévoit la construction d'une ligne d'interconnexion reliant les réseaux électriques des quatre pays membres et d'un aménagement hydroélectrique à Sambangalou au Sénégal.

Les principaux objectifs du Projet Energie sont :

- Fournir aux Pays-Membres une énergie propre, renouvelable et à bas coût
- Dynamiser le marché de l'électricité à travers le partage des ressources hydroélectriques de la sous-région et l'intégration des moyens de production et de transport d'énergie électrique
- Réduire de façon appréciable la consommation d'énergie fossile en préservant ainsi l'environnement
- Contribuer à l'intégration sous-régionale et favoriser le développement économique de la sous-région
- Améliorer le bien-être des populations locales

Le projet Energie est structuré autour de 2 composantes techniques : une ligne de transport d'énergie (Interconnexion) et un aménagement hydroélectrique à Sambangalou.

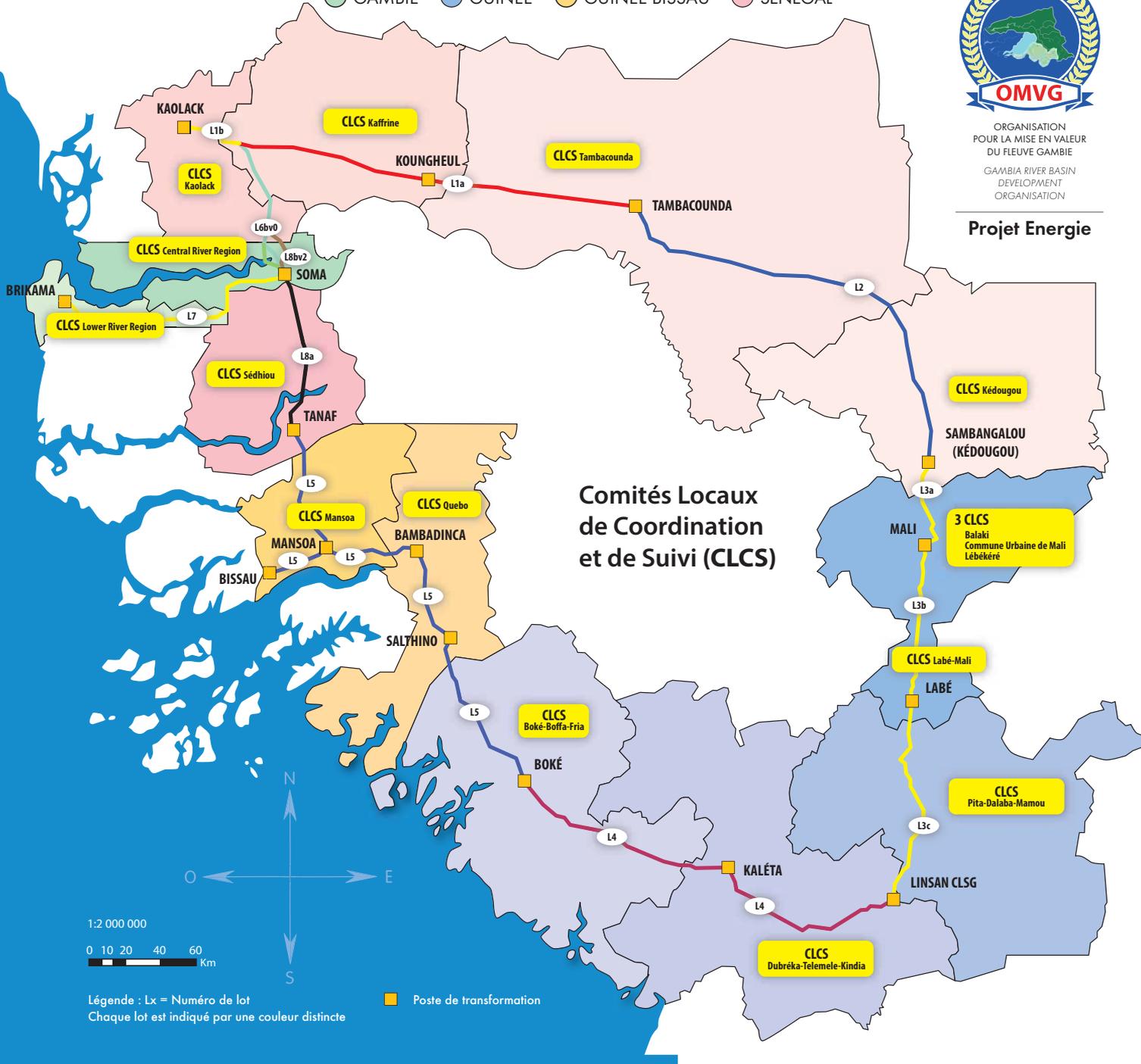
# LIGNE D'INTERCONNEXION 225 kV

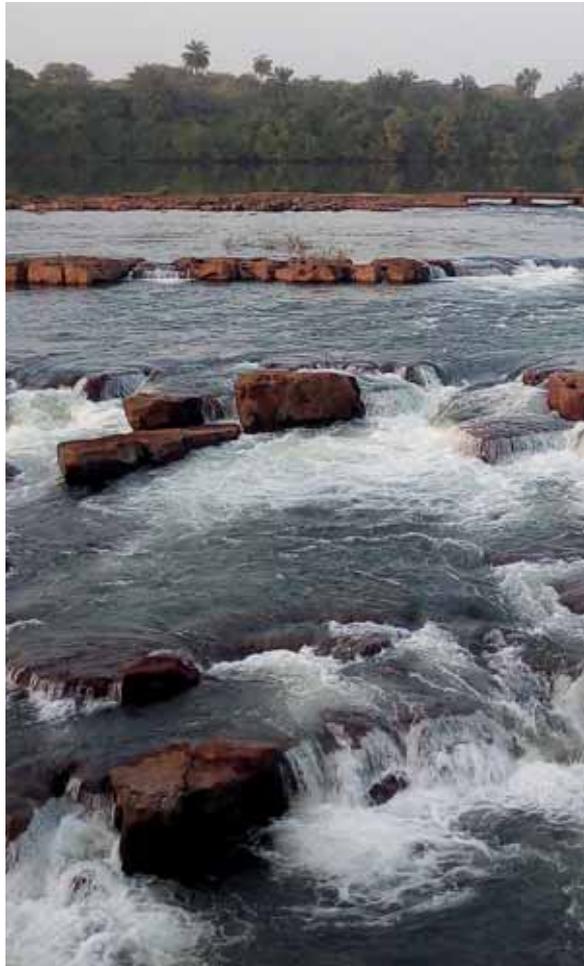
● GAMBIE ● GUINÉE ● GUINÉE BISSAU ● SÉNÉGAL



ORGANISATION  
POUR LA MISE EN VALEUR  
DU FLEUVE GAMBIE  
GAMBIA RIVER BASIN  
DEVELOPMENT  
ORGANISATION

## Projet Energie





# LES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES AU CŒUR DE L'ACTION DU PROJET ÉNERGIE

Selon les directives de la Banque Mondiale en matière environnementale et sociale, le projet est classé en catégorie B au plan environnemental, ce qui a déclenché les politiques de sauvegarde OP/BP suivantes :

- 4.01. Évaluation environnementale
- 4.04. Habitats naturels
- 4.11. Ressources culturelles physiques
- 4.12. Réinstallation Involontaire
- 4.36. Forêts

Pour répondre aux préoccupations environnementales et sociales, le projet Energie a élaboré et mis en œuvre des documents et mesures de sauvegarde :

- Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES)
- Cadre Politique de Réinstallation (CPR)
- Plan d'Action de Réinstallation (PAR)
- Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES)
- Plan de Gestion Environnementale et Sociale de Chantier (PGES-C)

L'Unité de Gestion du Projet Energie, les 4 Comités Nationaux de Suivi (CNS) et les 16 Comités Locaux de Coordination et de Suivi (CLCS) installés par le projet sont chargés d'accompagner la mise en œuvre et le suivi des mesures de sauvegarde environnementale édictées dans ces documents.

Pour répondre au nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018 (OP 4.12, norme 10, point C), un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été mis en place par le Projet Energie.

Pour élargir sa portée, notamment prendre mieux en compte les Violences Basées sur le Genre (VBG) et autres délits, l'adapter au contexte local et lui conférer un caractère participatif (avec la mise en place de comités collectifs de gestion de plaintes à tous les niveaux), le MGP a fait l'objet d'une amélioration et d'une simplification.

Plus accessible, efficace, sécurisée, équitable, transparent et, dans la mesure du possible, respectueux des cultures locales, le présent document présente le MGP amélioré et simplifié du Projet Energie.



## 1 - QU'EST-CE QU'UN MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ?

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes est un « système permettant de répondre aux questions ou aux clarifications sur le projet, de résoudre les problèmes de mise en œuvre et de traiter efficacement les doléances » .

Au sens juridique du terme, une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles d'un projet qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse, un abus de droit chez quiconque.

Dans le cadre du Projet Energie de l'OMVG, la plainte sera toute action ou information relative à la mise en œuvre du projet causant un préjudice moral, financier et juridique à toute personne. Elle a pour objectif général de solliciter et d'encourager la participation des communautés bénéficiaires (hommes, femmes, garçons et filles) de façon sécurisée et adaptée.

Le MGP est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre toutes les parties prenantes incluant les acteurs du projet tels que l'Ingénieur Conseil, l'UGP, l'OMVG, les Entreprises, d'une part et les Personnes Affectées par le Projet (PAP), les travailleurs, la population riveraine et les habitants, d'autre part. Il est un outil de bonne gouvernance et de redevabilité vis-à-vis de ces derniers. Il est de plus en plus utilisé pour améliorer les résultats des projets en créant des réponses plus prévisibles, opportunes et axées sur les préoccupations des citoyens.

La responsabilité du MGP relève de la Cellule environnement de l'Unité de Gestion du Projet qui s'appuie au niveau local sur les Comités Locaux de Coordination et de Suivi (CLCS) et les Responsables HSE des chantiers, sur les Comités Nationaux de Suivi (CNS) au niveau national et sur l'Ingénieur Conseil et l'OMVG (Haut-commissariat et UGP) au niveau régional.

## 2 - QUELS PEUVENT ÊTRE LES MOTIFS DES PLAINTES ?

Les motifs des plaintes peuvent être d'ordre environnemental et sécuritaire d'une part et d'ordre social d'autre part (indemnisation et réinstallation). Dorénavant, le MGP amélioré permet aussi de prendre en compte les plaintes d'ordre délictueux (sexuel ou frauduleux).

1



2

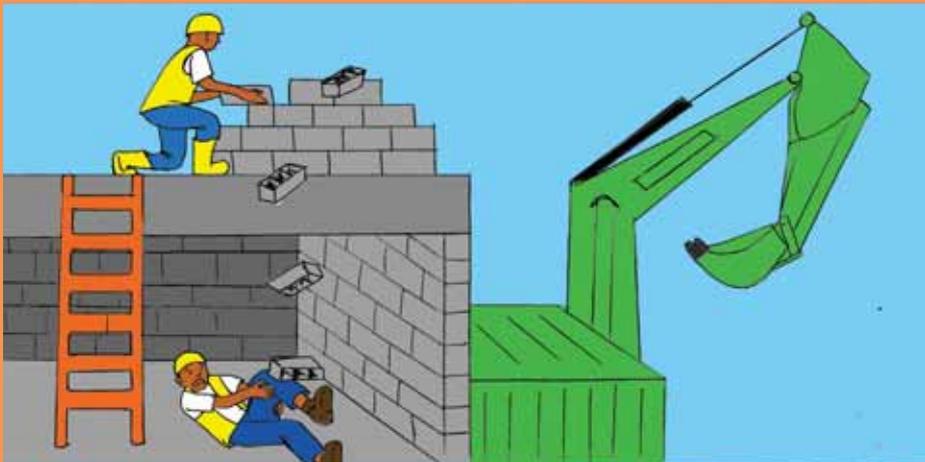


3





- Mauvaise compréhension du processus de mise en œuvre des PAR
- Déficit de communication
- Sentiment d’être traité injustement par rapport à d’autres
- Différend entre des personnes ou groupes indemnisés sur la propriété d’un bien (deux personnes affectées ou plus déclarent être le propriétaire d’un même bien)
- Discrimination par rapport à l’accès aux indemnisations ou aides, notamment affectant les femmes
- Lacune dans la procédure de consultation publique
- Erreur dans l’évaluation des impenses de la PAP
- Contestation du barème d’indemnisation
- Erreur ou désaccord dans l’identification et l’évaluation d’une parcelle ou d’autres biens
- Différend entre un propriétaire et un exploitant lié à la réinstallation
- Désaccord sur les mesures de réinstallation, par exemple sur le type d’habitat proposé ou sur les caractéristiques de la parcelle de réinstallation
- Ecart entre les actions mises en œuvre dans le cadre du PAR et ce que les PAP avaient compris lors de la planification
- Dégradation de terres agricoles ou d’une infrastructure lors des activités de construction
- Accident et incident de chantier, arrivés au cours de travaux, touchant le personnel de travail ou la population
- Conflits sociaux liés à l’exploitation des ressources en eau
- Conflits sociaux liés à l’augmentation des inégalités sociales ou de genre dans le recrutement de la main-d’œuvre locale
- Conséquences de la mise en œuvre des activités génératrices de revenus financées par le Projet Energie de l’OMVG ou la non utilisation de la main d’œuvre locale
- Différend entre un travailleur et un employeur (en l’occurrence les entreprises responsable de la réalisation des travaux)





- Déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel
- Non-respect des procédures établies par les PGES et PGES-C
- Dégagement de poussière
- Nuisances sonores et olfactives
- Dégradation du cadre de vie, du paysage
- Accumulation des déchets de chantiers
- Risque de pollution des eaux et des sols
- Déviation de la circulation et embouteillages
- Situations dangereuses pouvant conduire à des accidents (non-respect de la limitation de vitesse à proximité des zones habitées, zones de travaux non sécurisées, défaut de signalisation, etc.)
- etc.





- Abus, exploitations et violences sexuels
- Harcèlement sexuel en milieu professionnel
- Fraude et corruption
- etc.



### 3 - QUELS SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ?

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque ou crainte de représailles pour elles ou pour autrui.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter **8 principes fondamentaux** permettant de gérer les plaintes selon les bonnes pratiques.

## 8 PRINCIPES FONDAMENTAUX

- 1 PARTICIPATION**  
Assurer la participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et pleinement intégrés aux activités du projet
- 2 MISE EN CONTEXTE ET PERTINENCE**  
S'adapter au contexte local, se conformer aux structures de gouvernance locale et s'inscrire dans le cadre particulier du projet
- 3 SECURITE**  
Estimer soigneusement les risques potentiels pour les personnes déposant une plainte ou concernées et assurer leur protection
- 4 CONFIDENTIALITE**  
Garantir des procédures confidentielles aux personnes déposant une plainte ou concernées et limiter le nombre d'individus ayant accès aux informations sensibles
- 5 RESPECT**  
Respecter les souhaits, les choix, les droits et la dignité des personnes déposant une plainte, leur intégrité physique et morale, leur vie privée etc., sans discrimination
- 6 NON-DISCRIMINATION**  
Ne pas marginaliser en raison de l'appartenance ethnique, politique, religieuse, sociale, économique, du sexe ou de l'âge et apporter la même attention aux plaignant(e)s
- 7 TRANSPARENCE**  
Informar les personnes souhaitant déposer une plainte de la marche à suivre en communiquant sur l'objet et la fonction du MGP
- 8 ACCESSIBILITE**  
Permettre l'accès au MGP au plus grand nombre possible de personnes des différentes parties prenantes dont les plus marginalisées ou vulnérables et non alphabétisées\*

\* Toutes les plaintes doivent se faire, soit par écrit pour le (la) plaignant(e) lettré(e), soit par l'intermédiaire d'une personne désignée par le (la) plaignant(e) non-lettré(e), être dûment signées et documentées.

## 4 - QUELS SONT L'IMPORTANCE ET LES AVANTAGES DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ?

### IMPORTANCE

- répondre aux besoins des populations riveraines, traiter et résoudre leurs réclamations
- proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions des populations riveraines, et améliorer ainsi la participation citoyenne aux activités du Projet Energie
- améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie
- améliorer le dialogue entre le Projet et les bénéficiaires
- promouvoir la transparence et la recevabilité
- atténuer les risques éventuels liés à l'action du Projet
- etc.

### POUR LE PROJET

### AVANTAGES

- fournir au personnel de l'UGP des informations qui leur permettent d'améliorer l'action du projet de manière transparente
- établir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les bénéficiaires et les responsables du projet
- donner un aperçu de l'efficacité de l'action du projet par le biais des données liées aux plaintes
- aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable
- limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées

### POUR LES BÉNÉFICIAIRES

### AVANTAGES

- établir un forum et une structure pour exprimer des plaintes
- donner accès à un système clair et transparent de résolution des plaintes
- faciliter l'accès à l'information
- offrir aux bénéficiaires un outil fiable pour contester une action du projet à programmer ou déjà réalisée
- améliorer les services et optimiser la satisfaction des bénéficiaires

## 5 - QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE PLAINTES ?

Toutes les plaintes sont recevables et la Commission de Conciliation répondra à tous les recours. Toutefois, la gestion des plaintes suivra des voies différentes selon le type des plaintes.

Il existe **deux types de plaintes** :

1

Les plaintes dites **non sensibles** qui peuvent être de deux natures distinctes mais toutes liées à des activités entrant dans la mise en œuvre du plan de gestion environnementale et sociale



**Plaintes « PAP »** en lien avec les indemnisations, la réinstallation, le rétablissement des moyens de subsistance ou l'impact environnemental des travaux, etc.



**Plaintes « Entreprise »** liées au travail, à la santé, la sécurité et à l'environnement dans le lieu de travail

2

Les plaintes dites **sensibles**



Plaintes liées aux abus et exploitations sexuels, aux violences sexuelles, au harcèlement sexuel en milieu professionnel, à la fraude, etc.

# 5.1 - Mécanisme de Gestion des Plaintes NON SENSIBLES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes non sensibles comprend 7 étapes :



## IMPORTANT

Tout au long des 7 étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes non sensibles, des données de suivi évaluation sont utilisées pour identifier les problèmes et améliorer les procédures opérationnelles et leur performance.

\* accès préalable à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes

L'ensemble de ces 7 étapes constitue un mécanisme complet de gestion des plaintes impliquant **différents acteurs et responsables** selon la nature de la plainte.

Chaque étape doit être franchie dans un **délaï de traitement maximum établi et fixé**.

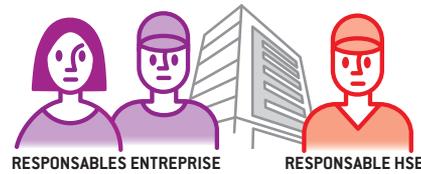
## RESPONSABLES

|        |             |  |                                     |   |  |
|--------|-------------|---|--|---|--|
| ETAPES | ①<br>②<br>③ | RÉCEPTION, ACCUSÉ DE RÉCEPTION & TRI DE LA PLAINTES                                 | COMITÉ LOCAL DE COORDINATION ET DE SUIVI (CLCS)  | ENTREPRISE  |  |
|        | ETAPE       | ④   | TRAITEMENT DE LA PLAINTES EN 1 <sup>ÈRE</sup> INSTANCE   | CLCS & COMITÉ DE GESTION DE PLAINTES DE 1 <sup>ÈRE</sup> INSTANCE | ENTREPRISE & COMITÉ DE GESTION DE PLAINTES DE 1 <sup>ÈRE</sup> INSTANCE LIÉES AU TRAVAIL ET AUX ASPECTS HSE DES TRAVAILLEURS |
|        |             | ⑤   | TRAITEMENT DE LA PLAINTES EN 2 <sup>ÈME</sup> INSTANCE<br><small>(SI PAS D'ACCORD EN 1<sup>ÈRE</sup> INSTANCE)</small> | CLCS & COMITÉ DE MÉDIATION  | ENTREPRISE & COMITÉ DE MEDIATION   |
| ETAPES | ⑥<br>⑦      | SUIVI & CLÔTURE   | COMITÉ LOCAL DE COORDINATION ET DE SUIVI (CLCS)  | COMITÉ LOCAL DE COORDINATION ET DE SUIVI (CLCS)                   |  |

## COMITÉ LOCAL DE COORDINATION ET DE SUIVI (CLCS)



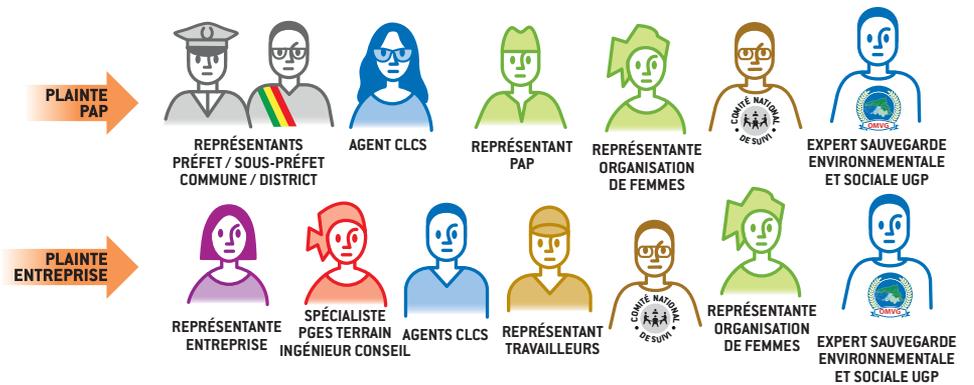
## ENTREPRISE



## COMITÉ DE GESTION DE PLAINTES DE 1<sup>ÈRE</sup> INSTANCE



## COMITÉ DE MÉDIATION

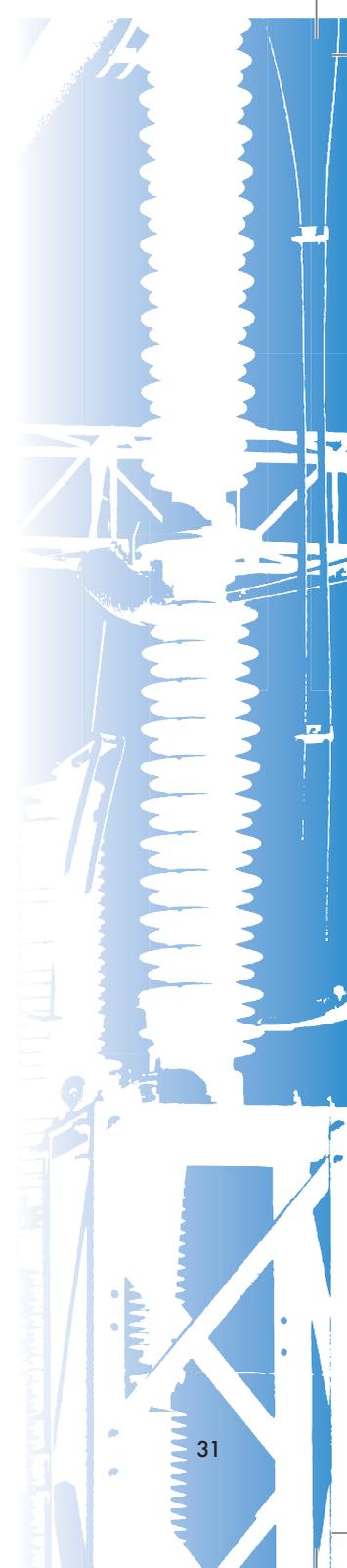






**ACTIONS, INSTANCES, RESPONSABILITÉS,  
DÉLAIS, LIEUX, FORMULAIRES  
ET SUPPORTS, ...**

**... LES PRINCIPALES ÉTAPES ILLUSTRÉES  
DU MGP « NON SENSIBLE »**



# FORMULATION & DÉPÔT DE LA PLAINTE

## 3 voies possibles

- Ecrite (formulaire)
- Téléphonique (SMS, numéro vert)
- Electronique (email, site web)



Les instances ou personnes recevant des plaintes doivent s'assurer que les plaignant(e)s ne sachant pas écrire soient assistés par une personne de leur choix pour remplir le formulaire et faire enregistrer leur plainte. Si le chef de village ne sait pas lire et/ou écrire, il sera assisté par un représentant du CLCS

1

Retrait du formulaire auprès des chefs de village concernés, des mairies, des préfectures, des sous-préfectures, des départements, des CLCS, des CNS, de l'UGP et des entreprises contractantes



PLAIGNANT(E)



Remplissage du formulaire de plainte en indiquant les informations suivantes : nom, prénom et numéro de téléphone du (de la) plaignant(e) ou d'un proche, nom de l'agent qui a rédigé la plainte, date, heure et lieu du dépôt de la plainte, description du motif à l'origine de la plainte ainsi que la solution proposée

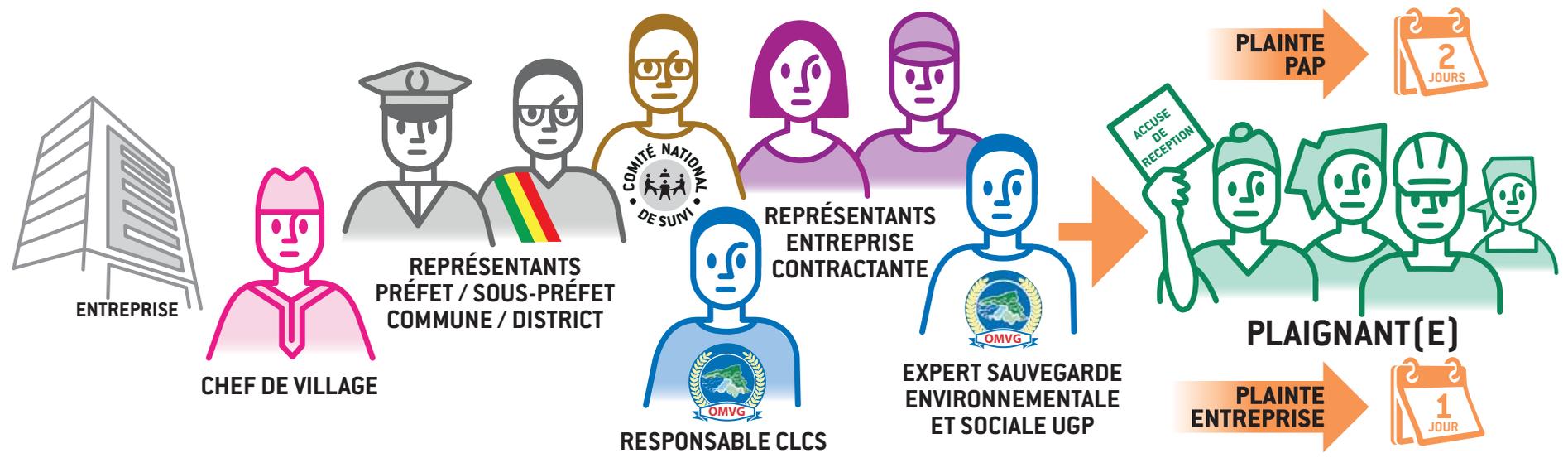
2

3

Dépôt du formulaire directement auprès du CLCS ou d'une des instances rencontrées lors du retrait ou l'envoyer par courrier physique ou par voie électronique, appeler ou envoyer un SMS au numéro vert mis en place ou encore déposer la plainte via le site internet de l'UGP du Projet Energie [site web www.pe-omvg.org]

5

Délivrance d'un accusé de réception au (à la) plaignant(e) par le CLCS



Sauf dans les cas de plaintes dites sensibles, les plaintes anonymes ou celles relevant d'un litige privé n'ayant aucun rapport avec le Projet Energie ne seront pas traitées par le projet. De plus, les conflits fonciers qui ne sont pas spécifiquement liés au processus de réinstallation du projet doivent être résolus par les instances coutumières, administratives ou judiciaires compétentes

4

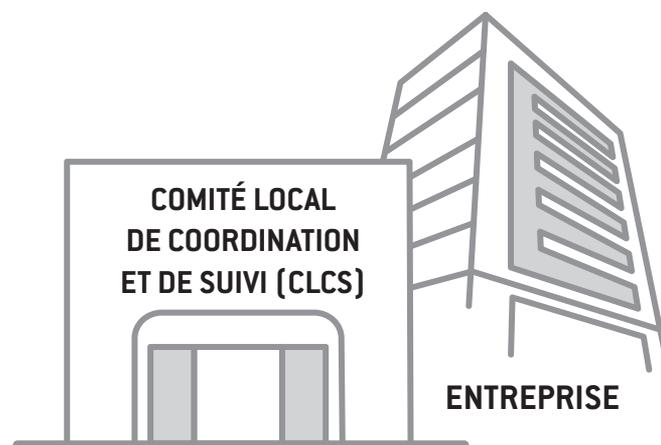
Enregistrement de la plainte par le CLCS ou des instances / autorités autorisées dans un registre de plaintes



# TRI & EXAMEN PRÉLIMINAIRE DE LA PLAINTTE



Attention toute particulière à apporter  
par le CLCS ou l'entreprise aux  
réclamations et plaintes provenant des  
personnes vulnérables



1

Tri des plaintes par l'agent de communication du CLCS ou le/la responsable HSE de l'Entreprise et classement selon les motifs des plaintes, les dates d'enregistrement, la ville ou le village d'origine ou autre critère

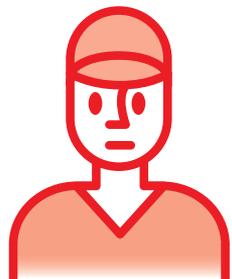


3

Examen de recevabilité par le/la responsable CLCS ou Entreprise, constitution et numérotation du dossier de plainte



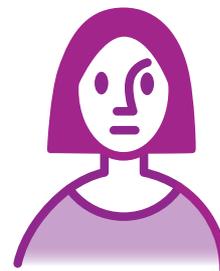
AGENT COMMUNICATION CLCS



RESPONSABLE HSE ENTREPRISE



RESPONSABLE CLCS



REPRÉSENTANTE ENTREPRISE CONTRACTANTE



EXPERT SAUVEGARDE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE UGP



Les plaintes PAP ou Entreprise transmises par la messagerie électronique ou le site web du projet Energie sont directement enregistrées, documentées et examinées par l'expert environnement et social de l'UGP. Un accusé de réception de l'email est adressé au (à la) plaignant(e) expéditeur(trice)

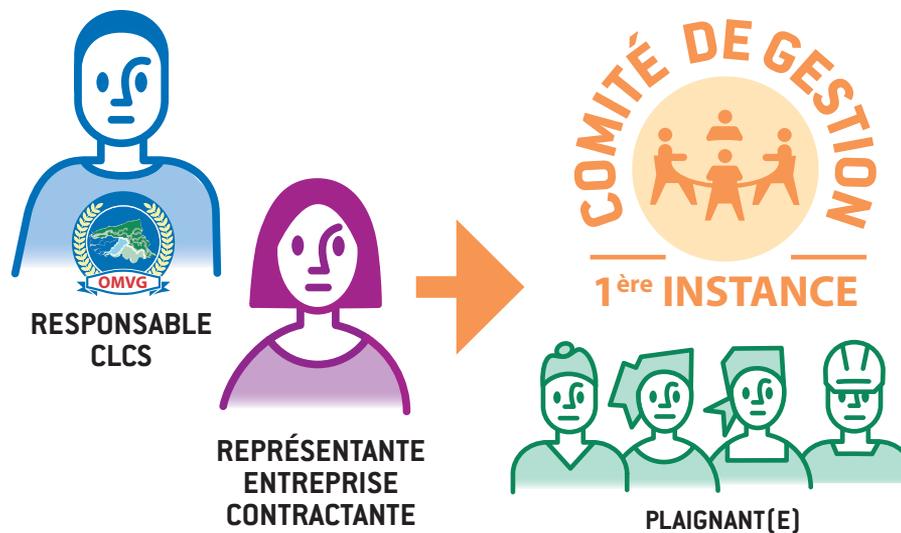
2

Transmission des plaintes triées et classées au responsable CLCS ou Entreprise

4

Alimentation de la base de données de suivi des plaintes de la cellule environnement et social de l'UGP

# TRAITEMENT DE LA PLAINTE 1<sup>ère</sup> INSTANCE



1  
Transmission par le/la responsable CLCS ou Entreprise du dossier de plainte numéroté au Comité de Gestion des Plaintes de 1<sup>ère</sup> instance

2  
Réunion du Comité de Gestion des plaintes de 1<sup>ère</sup> instance, examen du dossier de plainte et rencontre avec le (la) plaignant(e)



3

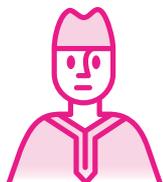
Préparation et rédaction du procès-verbal de la décision du Comité de 1<sup>ère</sup> instance et transmission du procès-verbal de la /des mesure(s) corrective(s) au (à la) plaignant(e)



PLAINTÉ PAP



AGENTS CLCS



CHEF DE VILLAGE



REPRÉSENTANT PAP



REPRÉSENTANTE ORGANISATION DE FEMMES



PLAINTÉ ENTREPRISE



RESPONSABLE HSE ENTREPRISE



CHEF DE CHANTIER



REPRÉSENTANT TRAVAILLEURS



PLAIGNANT(E)



Si le (la) plaignant(e) n'est pas satisfait, il présentera un recours en 2<sup>ème</sup> instance au niveau du Comité de Médiation présidé par une autorité administrative compétente qui examinera la plainte avec les autres membres de cette instance et dont le CLCS assure le Secrétariat (VOIR PAGE 39 SUIVANTE)

Acceptation par le (la) plaignant(e) de la décision de 1<sup>ère</sup> instance et de la /des mesure(s) décidée(s) selon le calendrier défini (ALLEZ DIRECTEMENT A LA PAGE 41)

4

Si acceptation  
en 1<sup>ère</sup> instance,  
aller directement  
à la page 41

# TRAITEMENT DE LA PLAINTE 2<sup>ème</sup> INSTANCE



3

Délibération, préparation et rédaction du procès-verbal de la décision du Comité de Médiation et transmission au (à la) plaignant(e)



PLAINTÉ PAP



REPRÉSENTANTS PRÉFET / SOUS-PRÉFET COMMUNE / DISTRICT



AGENT CLCS



REPRÉSENTANT PAP



REPRÉSENTANTE ORGANISATION DE FEMMES



COMITÉ NATIONAL DE SUIVI



EXPERT SAUVEGARDE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE UGP



PLAINTÉ ENTREPRISE



RESPONSABLE HSE ENTREPRISE



SPÉCIALISTE PGES TERRAIN INGÉNIEUR CONSEIL



AGENT CLCS



REPRÉSENTANT TRAVAILLEURS



COMITÉ NATIONAL DE SUIVI



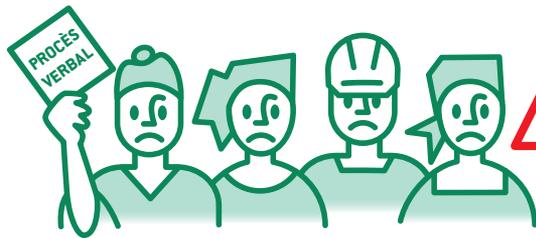
REPRÉSENTANTE ORGANISATION DE FEMMES



EXPERT SAUVEGARDE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE UGP



PLAIGNANT(E)



Dans le cas où le (la) plaignant(e) n'est toujours pas satisfait de la décision du Comité de Médiation en 2<sup>ème</sup> instance, il peut recourir à la justice de son pays

4

Acceptation par le (la) plaignant(e) de la décision de 2<sup>ème</sup> instance et de la /des mesure(s) décidée(s) selon le calendrier défini

# MISE EN PLACE & SUIVI DES DÉCISIONS



1

Préparation par le/la responsable CLCS ou Entreprise d'une lettre autorisant la mise en place de la décision de 1<sup>ère</sup> ou de 2<sup>ème</sup> instance



RESPONSABLE  
CLCS



RESPONSABLE  
ENTREPRISE



# RENCONTRES PLAIGNANT(E)



PLAIGNANT(E)

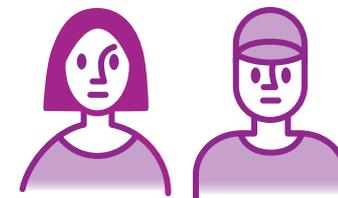
PLAINTÉ P.A.P.



AGENTS CLCS

UGP

PLAINTÉ ENTREPRISE



REPRÉSENTANTS ENTREPRISE

3

Suivi de la mise en place des décisions et mesures correctives de 1<sup>ère</sup> instance sur le terrain et préparation d'un rapport de mission de terrain

Application de la décision et mise en œuvre des actions et mesures correctives selon le calendrier et les délais fixés

2



Délai pour la mise en place de la décision de 2<sup>ème</sup> instance



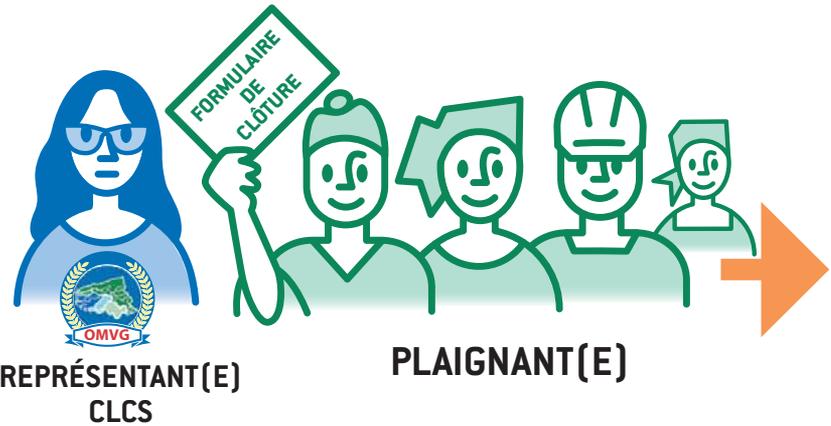


# CLOTÛRE DE PLAINTE & SUIVI ÉVALUATION DU MGP



1

Signature par le (la)  
plaignant(e) d'un formulaire  
de clôture de plainte et  
transmission au CLCS





**EXPERT SAUVEGARDE  
ENVIRONNEMENTALE  
ET SOCIALE UGP**



**RESPONSABLE  
SUIVI ÉVALUATION  
UGP**



3

Organisation d'un atelier annuel sur la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes

2

Documentation du système de suivi évaluation de l'UGP

Séance d'information sur les mesures de sécurité à respecter dans les chantiers, obligatoire pour tout visiteur et conduite par le Responsable HSE de l'Entreprise





Rencontre avec les Personnes Affectées par le Projet et les élus locaux lors de la visite de presse au Sénégal



Remise du bois de chauffe coupé sur le site du poste de Linsan (République de Guinée) aux femmes riveraines

## 5.2 - Mécanisme de Gestion des Plaintes **SENSIBLES**

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, de fraude, d'exploitation ou d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, de mariage avec des enfants, de viol, de faute grave, de fraude, de corruption ou de négligence professionnelle.

Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, le Mécanisme de Gestion des Plaintes doit rassurer les personnes plaignantes pour qu'elles puissent déposer une plainte en toute sécurité selon l'approche centrée sur la victime (« Survivor-Based Approach ») préconisée par la Banque Mondiale.

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection.

Comme pour les plaintes non sensibles, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient informés et sensibilisés sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes et son fonctionnement.



## Comment déposer une plainte sensible ?

Il existe différents voies et moyens pour déposer une plainte sensible en garantissant la confidentialité au plaignant ou à la plaignante.

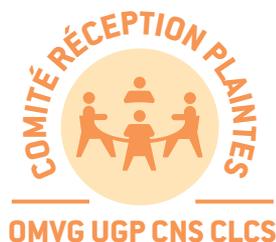
- ① En mettant en place des **boîtes à suggestions** accessibles à tous dans les communautés où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes ou non, au choix, formulées par écrit,
- ② En accordant **une heure par semaine** aux plaignant(e)s qui désirent se rendre au bureau d'une organisation et faire part de leurs inquiétudes à un membre du personnel responsable de la gestion des plaintes,
- ③ En mettant en place un **numéro vert** où les plaignant(e)s peuvent appeler pour déposer une plainte anonyme ou non anonyme (selon leur choix) au sujet du projet,
- ④ En aménageant une **période à la fin de chaque assemblée communautaire** pour permettre aux plaignant(e)s de faire part de leurs inquiétudes et plaintes au personnel local, en privé surtout,
- ⑤ En mettant en place au niveau de chaque village un **Comité de plaintes** formé de membres du personnel local et de représentant(e)s de la communauté qui recevra les plaintes/inquiétudes des bénéficiaires, et les transmettra au Comité Ethique du projet (voir plus loin composition et rôle du Comité Ethique).



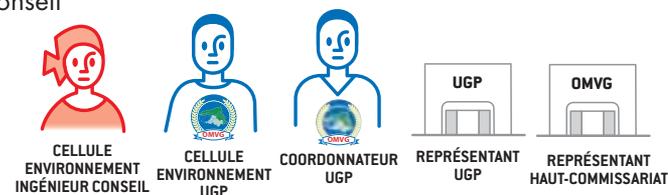
- En cas de plainte anonyme, il est important que le (la) plaignant(e) donne le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans avoir besoin de faire des recherches pour revenir vers elle/lui.
- Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur de tels actes de violences sexuelles présumés, bénéficiera d'une protection si nécessaire.

## Quel est le mécanisme des gestion des plaintes sensibles ?

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes Sensibles s'appuie sur deux Comités de Réception des Plaintes dont l'un destiné au **personnel de l'OMVG (Projet Energie)** et l'autre au **personnel des constructeurs** (entreprises) et sur un **Comité Ethique** chargé d'examiner et de trier les plaintes qui lui sont transmises par les Comités de Réception des Plaintes, de les acheminer vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée selon les types de plaintes et enfin d'informer le(s) plaignant(e)s de la suite donnée à leur plainte.



- Cellule environnement de l'Ingénieur Conseil
- Unité de Gestion du Projet (UGP)
- Cellule environnement de l'UGP
- Coordonnateur de l'UGP
- Haut-commissariat de l'OMVG



- Chef de chantier
- Représentante d'un Groupement ou organisation de femmes
- Délégué(e) du personnel
- Gestionnaire local des ressources humaines et de toute autre personne de confiance identifiée par le personnel et les bénéficiaires du projet
- Représentant HSE



- Le (la) plaignant(e) a le choix de dénoncer une situation à n'importe lequel des membres du Comité de Réception des Plaintes selon la confiance accordée à l'un ou l'autre de ces membres
- Le Comité de Réception des Plaintes doit donner des informations sur les services médico-sociaux de prise en charge des violences sexuelles et, dans le cas d'une plainte non anonyme, encourager la victime à s'y rendre afin de prévenir une grossesse non désirée, des infections sexuellement transmissibles dont le VIH/Sida ou toute autre conséquence de l'abus sexuel



- Haut-Commissariat de l'OMVG
- Coordonnateur de l'UGP
- Cellule Environnement de l'UGP
- Cellule Environnement de l'Ingénieur Conseil



## Quel est le délai de retour après le dépôt d'une plainte sensible ?

Après le premier tri, le Comité Ethique fait une communication au (à la) plaignant(e) dans les **15 jours ouvrables suivant la dénonciation** sur la suite donnée à sa plainte (non fondée, fondée et action sera prise, transmise aux autorités judiciaires pour enquête, etc.).

Une seconde communication est faite au (à la) plaignant(e) **30 jours après pour l'informer des mesures prises** (résultat de l'enquête préliminaire, etc.).



Toute communication relative à une plainte sensible doit être faite de manière confidentielle et sécurisée.

## Que fait l'OMVG lorsqu'elle est face à une plainte sensible ?



En priorité, l'OMVG ouvre une enquête sur les actes d'exploitation ou d'abus sexuels, harcèlement sexuel, violences sexuelles, fraude et corruption présumés pour établir les faits.

En fonction de la gravité de la situation et des éléments de preuve disponibles, l'OMVG peut **saisir les autorités judiciaires nationales** afin d'engager des procédures pénales s'il y a lieu, et collaborera avec ces autorités, y compris en procédant à la **levée de l'immunité** si nécessaire.

Il est important que la composition de l'**équipe en charge des investigations soit différente de celle du Comité de Réception des Plaintes et du Comité Ethique**, pour plus d'objectivité et de transparence dans la conduite desdites enquêtes.

Une fois l'enquête achevée, le **Haut-Commissariat de l'OMVG et les représentant(e)s des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) décident**, chacun à leur niveau, **de la procédure à suivre** avec la **possibilité d'un engagement de poursuites pénales au niveau national**.

## Quelles sont les mesures disciplinaires prévues à l'encontre des personnes visées par une plainte sensible ?

### PERSONNEL

#### COLLABORATEURS EXTERNES

Si des actes d'exploitation ou d'abus sexuels concernent des collaborateurs, l'OMVG prendra des mesures au cas par cas. S'il est avéré que les actes ont eu lieu, l'OMVG sera habilitée à prendre les mesures ci-après :

- Cessation immédiate de la relation contractuelle (pour les personnes relevant d'un accord qui ne leur confère pas le statut de membre du personnel ou d'un autre accord de collaboration)
- Inscription d'une mention spécifique dans les registres de l'OMVG afin d'empêcher les personnes visées par une plainte sensible de se porter candidates à de futures offres et d'avoir d'autres relations contractuelles avec l'OMVG lorsqu'il est avéré que celles-ci ont participé à des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de fraude, de harcèlement sexuel, de mariage des enfants, les ont encouragé ou toléré.



**La non dénonciation, l'encouragement ou la tolérance d'un délit sexuel ou frauduleux est passible de poursuites disciplinaires.**



**ACTIONS, INSTANCES, RESPONSABILITÉS,  
DÉLAIS, LIEUX, FORMULAIRES  
ET SUPPORTS, ...**

**... LES PRINCIPALES ÉTAPES ILLUSTRÉES  
DU MGP « SENSIBLE »**

# FORMULATION & DÉPOT DE LA PLAINTE

## 4 voies possibles

- Ecrite (formulaire, lettre, boîte à suggestions)
- Accueil et écoute (aménagement de plages horaires au niveau de l'UGP et de l'entreprise ou lors d'assemblées communautaires villageoises)
- Téléphonique (numéro vert)
- Electronique (email, site web)

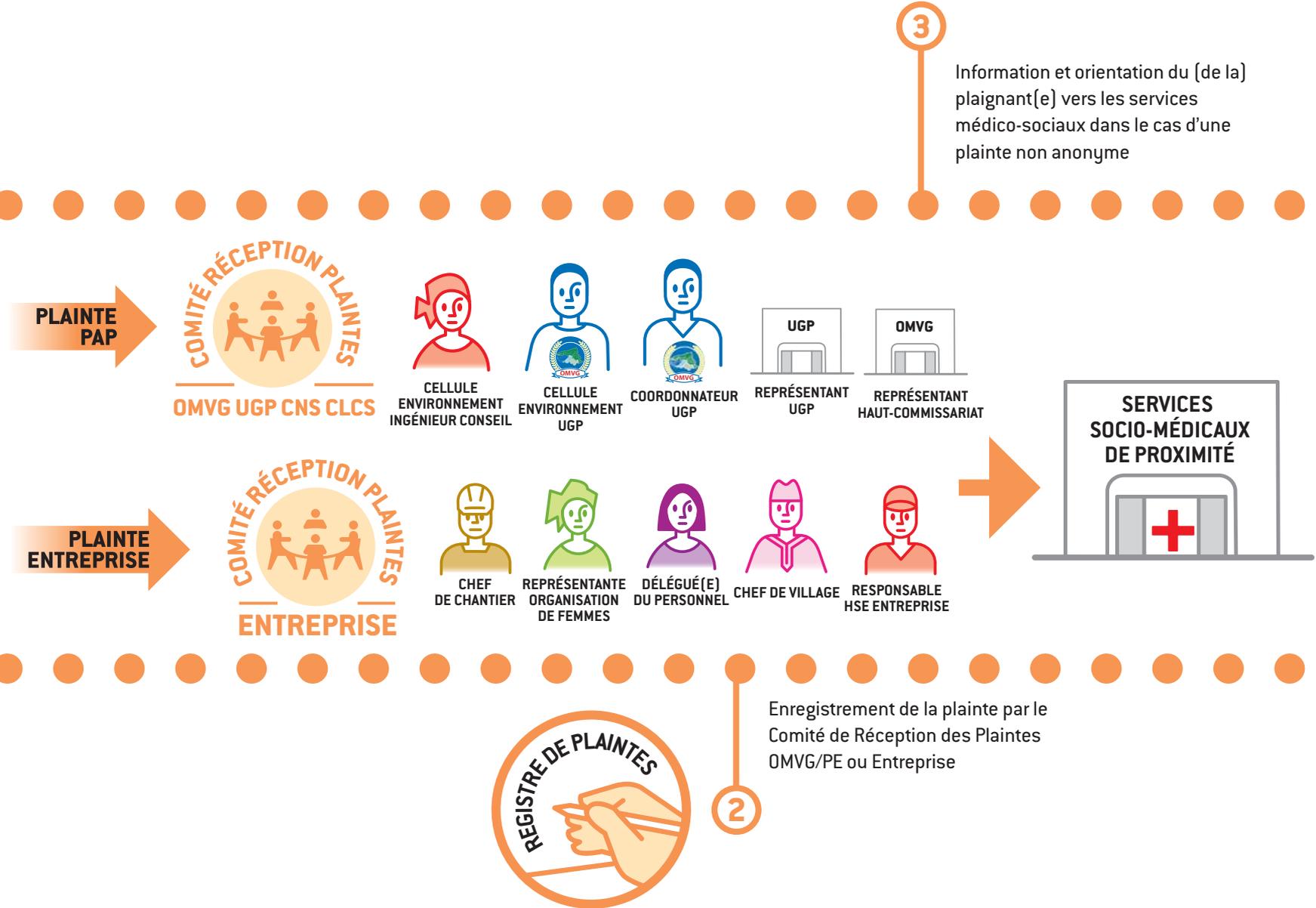
1

Retrait et remplissage du formulaire de plainte par le (la) plaignant(e) ou rédaction d'une lettre de plainte anonyme ou non anonyme à déposer physiquement ou dans une boîte à suggestions. Il existe d'autres possibilités pour formuler une plainte sensible : lors de séances d'accueil et d'écoute aménagées ; en appelant un numéro vert ou en envoyant un sms ; par email ou via le site web [www.pe-omvg.org](http://www.pe-omvg.org) ou encore en dénonçant directement la situation délictueuse à au moins un membre du Comité de Réception des Plaintes



PLAIGNANT(E)





# TRANSMISSION, TRI, & EXAMEN DE LA PLAINTÉ

PLAINTÉ  
PAP

PLAINTÉ  
ENTREPRISE

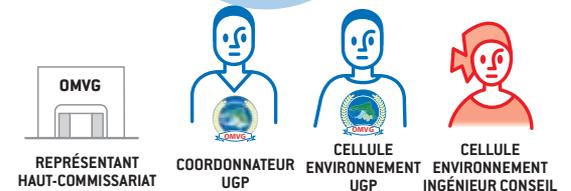
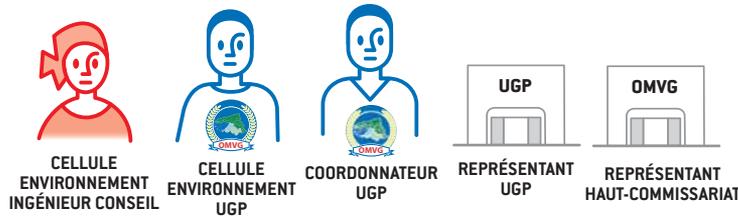
1

Réunion du Comité de Réception des Plaintes OMVG-PE ou Entreprise



3

Réception / examen de la plainte par le Comité d'Ethique et confirmation/ infirmation de son caractère sensible



2

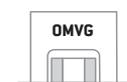
Transmission de la plainte enregistrée par le Comité de Réception des Plaintes OMVG-PE ou Entreprise au Comité d'Ethique

# TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ & INFORMATION AU (À LA) PLAIGNANT(E)



1

Après 15 jours, information au (à la) plaignant(e) sur la suite donnée (non fondée, fondée, transmission aux autorités judiciaires pour enquête, etc.)



REPRÉSENTANT  
HAUT-COMMISSARIAT



COORDONNATEUR  
UGP



CELLULE  
ENVIRONNEMENT  
UGP

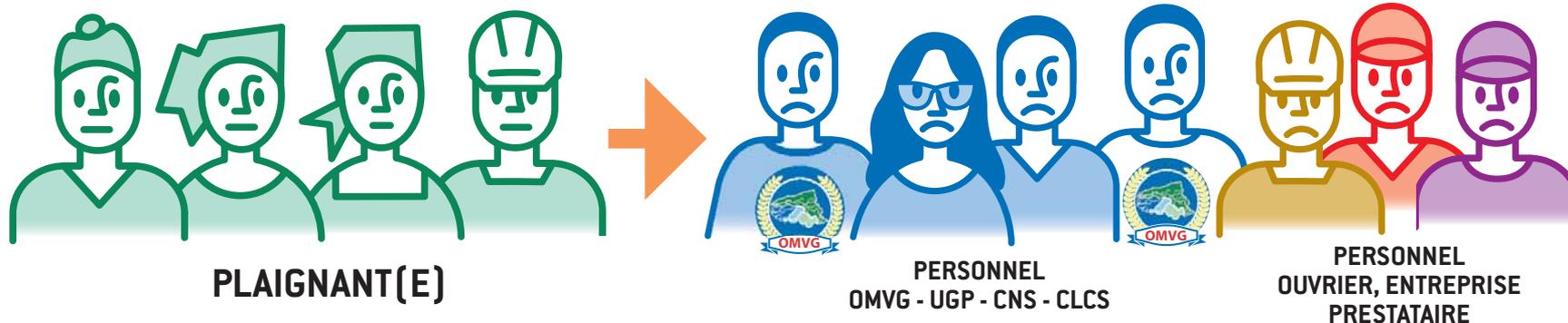


CELLULE  
ENVIRONNEMENT  
INGÉNIEUR CONSEIL



3

Mise en place d'une équipe OMVG chargée des investigations, ouverture de l'enquête, engagement des procédures disciplinaires (liées au Règlement Intérieur de l'OMVG) et pénales au niveau national si nécessaire (black liste, rupture contrat, etc.)



### DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PERSONNEL POUVANT ÊTRE VISÉES PAR UNE PLAINTÉ SENSIBLE (PERSONNE INCRIMINÉE)

A 30 jours, information au (à la) plaignant(e) des mesures prises (résultat de l'enquête préliminaire, etc.)

2





Un des sites de stockage du matériel de construction de l'Interconnexion au Sénégal

## CONTRIBUTIONS

### **Directeur de Publication**

Arnold Maes, Coordonnateur du Projet Energie - OMVG

### **Editeur**

Projet Energie - OMVG

### **Base documentaire**

Cellule Environnement et Social du Projet Energie - OMVG  
avec l'appui des Partenaires Techniques et Financiers

### **Crédit photographique**

Projet Energie - OMVG

### **Conception et réalisation**

Nicolas Dupuy, Consultant Projet Energie - OMVG, Spécialiste en Gestion des Connaissances avec les appuis de Mohamed Thiam, Illustrateur, pour les planches sur les motifs de plaintes et de Hervé Monteil, Graphiste, pour les illustrations des étapes du MGP

### **Coordination**

Dior Mbacké Dia, Expert en Communication et Documentation du Projet Energie - OMVG

### **Contact**

Dior Mbacké Dia,  
Bureau OMVG / UGPE - Cité Keur Gorgui,  
Villa N-4/03 Rosy Sacré-Cœur, Dakar - Sénégal  
+221 33 821 08 30 / 77 639 76 99  
dmbacke@pe-omvg.org  
www.pe-omvg.org



ORGANISATION  
POUR LA MISE EN VALEUR  
DU FLEUVE GAMBIE

GAMBIA RIVER BASIN  
DEVELOPMENT  
ORGANISATION

ORGANIZAÇÃO  
PARA A VALORIZAÇÃO  
DO RIO GÂMBIA

Unité de Gestion du Projet Energie  
Cité Keur Gorgui, Villa N-4/03 Rosy Sacré-Cœur, Dakar Sénégal  
Tél. : +221 33 821 08 30

