

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

**MINISTRE DE L'EAU
ET DE L'ENERGIE**

**PROGRAMME DE REFORMES
DU SECTEUR DE
L'ELECTRICITE AU CAMEROUN
(PforR)**

**COOPERATION CAMEROUN-BANQUE MONDIALE
CAMEROON – WORLD BANK COOPERATION**



LA BANQUE MONDIALE
IBRD • IDA | GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

**Programme P178136 (Crédit IDA 73940-
CM)**

**Unité de Coordination du Programme
(UCP-MINEE)**

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

**MINISTRY OF WATER
AND ENERGY**

**CAMEROON POWER SECTOR
REFORM PROGRAM
(P4R)**

**PROGRAMME DE REFORMES DU SECTEUR DE L'ELECTRICITE AU
CAMEROUN (PforR)**

**MECANISME DE
GESTION DES
PLAINTES**

Jun 2024

SOMMAIRE

LISTE DES ABBRÉVIATIONS	4
Résumé analytique.....	5
Executive Summary	7
1. DESCRIPTION DE L'OPERATION : PROGRAMME ET PROJET	9
1.1. Description de l'Opération : Programme et Projet	9
1.2. Organisation institutionnelle de l'Opération (Programme et Projet).....	13
1.3. Potentiels Risques et impacts Environnementaux et Sociaux de L'Opération et Mesures d'atténuation	14
2. OBJECTIFS DU MGP	18
3. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	18
4. LES PRINCIPALES CIBLES DU MGP	19
5. LES CATÉGORIES DE PLAINTES	19
5.1. Les plaintes ordinaires.....	19
5.2. Les plaintes spécifiques relatives aux VBG/EAS/HS.....	20
6. LES INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES	20
6.1. Le comité de résolution restreint	20
6.2. Le comité de résolution élargi	20
6.3. Eligibilité de la plainte.....	21
6.3.1. Recevabilité et admissibilité de la plainte	21
6.3.2. Plainte fondée et plainte non fondée	21
7. CANAUX DISPONIBLES POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ	21
8. ETAPES DE GESTION DES PLAINTES	23
8.1. Etapes de gestion des plaintes Ordinaires.....	23
8.1.1. Réception et enregistrement de la plainte	23
8.1.2. L'examen de l'admissibilité	23
8.1.3. L'investigation ou l'enquête.....	24
8.1.4. La notification de la réponse au plaignant.....	24
8.1.5. La mise en œuvre de la solution en cas de fondement de la plainte	24
8.1.6. L'enquête de satisfaction du plaignant.....	25
8.1.7. La clôture de la plainte.....	25
8.2. Les étapes de gestion d'une plainte VBG/EAS/HS ou VCE.....	25
8.2.1. Réception et enregistrement de la plainte.....	25

8.2.2.	Prise en charge d'urgence médicale et psychologique de la survivante	26
8.2.3.	Identification et investigation du problème par enquête.....	26
8.2.4.	Organisation du comité de résolution restreint de la plainte et notification de la survivante 28	
8.2.5.	Mise en œuvre de la solution	28
8.2.6.	Enquête de satisfaction de la survivante.....	28
8.2.7.	Clôture de la plainte.....	28
8.2.8.	Saisine des tribunaux	28
9.	SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS ET INDICATEURS	29
9.1.	Indicateurs	29
9.2.	Rapports aux groupes de parties prenantes	29
10.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS INSTITUTIONNELS DE LA MISE EN ŒUVRE DE MGP 29	
	Responsabilité de la mise en œuvre du MGP	30
11.	BUDGET DU MGP	30
	ANNEXE 1. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes	31
	ANNEXE 2. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS/AS	32
	ANNEXE 3. Exemple pour la base de données sur les plaintes	34

LISTE DES ABBRÉVIATIONS

Acronymes	Définitions
ARSEL	Agence de Régulation du Secteur de l'Electricité
AT	Assistance Technique
AVI	Agence de Vérification Indépendante
BM	Banque Mondiale
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
DLI	Disbursement Link Indicators
EAS/HS	Exploitation, Abus sexuels et Harcèlement Sexuel
EDC	Electricity Development Corporation
ENEO	Energie du Cameroun
ES	Environnemental et Social
ESES	Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
GdC	Gouvernement du Cameroun
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINAS	Ministère des Affaires Sociales
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINEPAT	Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
MINEPDED	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du développement durable
MT	Moyenne Tension
MW	Mégawatt
NES	Norme Environnementale et Sociale
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAP	Personne Affectée par le Programme
PforR	Programme axé sur les Résultats
PSIA	Poverty and Social Impact Assesment
SONATREL	Société Nationale de Transport Electrique
UCP	Unité de Coordination du Programme
UMOP	Unité de Mise en Œuvre du Programme
VBG	Violences basées sur le Genre
VCE	Violences Contre Enfants

Résumé analytique

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fait partie des instruments environnementaux et sociaux requis par le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale pour le financement des projets d'investissement, en particulier la Norme Environnementale et Sociale (NES) 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Dans ce contexte, étant donné que le Projet d'Investissement (Projet) fait partie de l'Opération basée sur les résultats (PforR en anglais), le Programme de Réforme du Secteur de l'Électricité au Cameroun (P178136), ce MGP couvrira les activités d'engagement de toute l'Opération.

Ce MGP repose sur des principes fondamentaux tels que la légitimité, l'accessibilité, la prévisibilité, l'équité, la transparence, la communication, la participation et le dialogue. Les cibles du MGP sont les utilisateurs de l'énergie électrique, le personnel du secteur de l'électricité, les personnes et groupes vulnérables, ainsi que toute autre partie prenante de l'Opération PforR.

Ce MGP décrit les catégories de plaintes, à savoir les plaintes ordinaires et les plaintes spécifiques liées aux VBG/EAS/HS. Il présente également les instances de gestion des plaintes à travers la création de comités de résolution restreints et élargis, les canaux disponibles pour déposer une plainte, les étapes de gestion des plaintes, et la clôture des plaintes. Il expose aussi les rôles et responsabilités institutionnels pour la mise en œuvre du MGP, le suivi, ainsi qu'un budget prévisionnel pour sa mise en œuvre.

La gestion des risques environnementaux et sociaux du projet, y compris la mise en œuvre de ce MGP, est assurée par l'Unité de Coordination du Programme. Ce dernier participera à la réception, au traitement des plaintes, au processus de vérification selon le type de plainte, ainsi qu'à la gestion et à la clôture des plaintes.

Dans le cadre de cette Opération, le gouvernement du Cameroun doit garantir aux parties prenantes la fourniture d'informations fiables, en temps opportun et facilement compréhensibles, ainsi qu'une participation optimale des parties prenantes.

Les activités de l'Opération sont divisées en deux parties, régies par des règles et procédures de gestion environnementales et sociales différentes, énoncées comme suit :

a) Le Programme

Cette partie de l'opération est gérée conformément aux Directives de la Banque mondiale pour le Programme de financement axé sur les résultats (PforR) et au Plan d'Action Environnemental et Social (E&S) convenu entre le Gouvernement et la Banque mondiale. Ce plan d'action E&S découle de l'évaluation des systèmes E&S nationaux réalisée par la Banque.

Le programme soutiendra la mise en œuvre d'activités conçues pour atteindre les objectifs du Plan de Redressement du Secteur Électrique du Cameroun du Gouvernement dans trois domaines de résultats :

- 1.** RA 1 : Amélioration de la viabilité financière ;
- 2.** RA 2 : Renforcement de la performance opérationnelle, de la responsabilité et de la transparence du secteur ;
- 3.** RA 3 : Augmentation de l'accès à l'électricité.

b) Le Projet

Le projet est géré dans le cadre du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale (WB ESF) et fournira une assistance technique (AT) pour soutenir les entités gouvernementales responsables de l'obtention des résultats et de la vérification indépendante de ces résultats en soutenant :

- 1. Une Unité de Mise en Œuvre du Programme (UMOP)** à créer au Ministère de l'Eau et de l'Énergie (MINEE) ;
- 2. Un Ingénieur Conseil** pour soutenir l'UMOP dans la préparation des documents techniques d'appel d'offres et la supervision des travaux dans le cadre des investissements en infrastructures financés par le programme ;
- 3. La préparation de documents de planification pour le secteur**, y compris les études techniques et de faisabilité, et les sauvegardes E&S nécessaires à la mise en œuvre du programme ;
- 4. La préparation d'une évaluation de l'impact sur la pauvreté et le social (PSIA)** pour soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires.
- 5. Une Agence de Vérification Indépendante (AVI) ;**
- 6. Une plateforme informatique** pour permettre au régulateur de surveiller la performance opérationnelle des entreprises réglementées.

7. **La réhabilitation de bâtiments dans une université existante** pour établir un centre d'excellence pour le renforcement des capacités des professionnels du secteur ;
8. **La réinstallation, y compris le paiement des compensations** pour les travaux d'infrastructure financés par le programme ;
9. **La formation, les ateliers, les services non-consultants et les coûts opérationnels supplémentaires** liés au renforcement des capacités et au soutien à la mise en œuvre.

Les risques environnementaux et sociaux de l'opération, y compris la mise en œuvre de ce Plan d'Engagement des Parties Prenantes (SEP), seront gérés par des spécialistes environnementaux et sociaux au sein de l'Unité de Mise en Œuvre du Projet.

Executive Summary

This Grievance Redress Mechanism (GRM) is prepared for the Cameroon Power Sector Reform Program (P178136). It is one of the Environmental and Social (E&S) instruments developed in accordance with the World Bank Environmental and Social Framework for Investment Project Financing, particularly Environmental and Social Standard 10: Stakeholder Engagement and Information Disclosure.

The Cameroon Power Sector Reform Program (P178136) is a hybrid operation, comprising a Program and an Investment Project Financing (hereinafter referred to as the Project). This GRM covers engagement activities for the entire operation.

This GRM is designed based on fundamental principles that are likely to provide effective resolution of stakeholder grievances. These principles include legitimacy, accessibility, predictability, equity, transparency, communication, participation, and dialogue. The GRM targets electricity users, personnel of the electricity sector, vulnerable persons and groups, and all other stakeholders of the Program.

The GRM describes the categories of grievances or complaints, including ordinary grievances and allegations of various types of Gender-Based Violence (GBV), including Sexual Exploitation and Abuse (SEA) and Sexual Harassment (SH). It outlines the creation of Grievance Redress Committees (GRC), the different channels for submitting complaints, and the grievance resolution process. It also presents the roles and

responsibilities of institutions responsible for implementing the GRM, the monitoring and reporting mechanisms, and the required implementation budget.

The activities of the operation are divided into two parts, each governed by different environmental and social management rules and procedures, as set out below :

a) The Program

This part of the operation is managed according to the World Bank's Guidelines for the Program for Results-Based Financing (PforR) and the Environmental and Social (E&S) Action Plan agreed upon between the Government and the World Bank. This E&S action plan stems from the assessment of national E&S systems carried out by the Bank.

The program will support the implementation of activities designed to achieve the Government's Cameroon Electricity Sector Recovery Plan goals in three result areas:

- 1.** RA 1: Improved Financial Sustainability ;
- 2.** RA 2: Strengthened Operational Performance, Enhanced Accountability, and Transparency of the Sector ;
- 3.** RA 3: Increased Access to Electricity.

b) The Project

The project is managed under the World Bank Environmental and Social Framework (WB ESF) and will provide technical assistance (TA) to support governmental entities responsible for achieving the results and for the independent verification of these results by supporting :

- 1.** **A Project Implementation Unit (PIU)** to be created at the Ministry of Water and Energy (MINEE) ;
- 2.** **An Owner's Engineer** to support the PIU in the preparation of technical bidding documents and the supervision of works under the infrastructure investments financed by the program ;
- 3.** **Preparation of planning documents for the sector**, including technical and feasibility studies, and E&S safeguards necessary for the implementation of the program ;

4. **Preparation of a Poverty and Social Impact Assessment (PSIA)** to support the management of potential social impacts of the tariff reforms ;
5. **An Independent Verification Agency (IVA).**
6. **An IT platform** to enable the regulator to monitor the operational performance of regulated companies ;
7. **Rehabilitation of buildings at an existing university** to establish a center of excellence for capacity building of sector professionals ;
8. **Resettlement, including payment of compensation** for the infrastructure works financed by the program ;
9. **Training, workshops, non-consultant services, and incremental operating costs** related to capacity building and implementation support.

Environmental and social risks of the operation, including the implementation of this Stakeholder Engagement Plan (SEP), will be managed by environmental and social specialists within the Project Implementation Unit.

1. DESCRIPTION DE L'OPERATION : PROGRAMME ET PROJET

1.1. Description de l'Opération : Programme et Projet

La République du Cameroun mettra en œuvre l'Opération par l'intermédiaire du Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE). L'Opération a une envergure nationale et devrait permettre l'élaboration et l'adoption d'une stratégie nationale d'électrification solide conduisant à la connexion de 211 000 ménages au réseau.

Les activités de l'Opération sont divisées en deux parties qui sont régies par des règles et procédures de gestion Environnementales et Sociales différentes énoncées comme suit :

a) Le Programme

Cette partie de l'Opération PforR est gérée par les Directives de la Banque du Programme de financement axé sur les résultats et le Plan d'Action ES du Programme accordé entre le Gouvernement et la Banque mondiale. En effet, ce plan d'action ES est issu de l'évaluation des systèmes ES nationaux effectuée par la Banque.

Le programme financera des travaux d'infrastructure et des réformes, y compris tarifaires.

Les travaux comprennent l'installation des compteurs intelligents pour les

bâtiments publics et l'éclairage public, la réhabilitation, la construction de réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines (densification du réseau) et l'installation d'une production solaire photovoltaïque dans les centrales thermiques existantes alimentées au diesel ("hybridation" des centrales thermiques).

Densification du réseau. DLI#5 : Ménages bénéficiant d'un nouveau service d'électricité (nombre). Comme décrit dans le DAP, l'UIP de MINEE, avec l'appui d'un ingénieur du maître d'ouvrage, devrait raccorder à l'électricité environ 211 000 ménages actuellement non desservis, ce qui bénéficiera à plus d'un million de personnes. Les travaux à exécuter sont généralement identifiés comme "densification du réseau" et comprennent la construction des éléments suivants des réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines actuellement dotées de lignes à moyenne tension (15 kV) :

- Extension des lignes aériennes de 15 Kv ;
- Installation de transformateurs de distribution de moyenne à basse tension (15 à 0,4 kV) montés sur poteaux et de différentes capacités (15 à 400 kVA) ;
- Extension des lignes aériennes basse tension (0,4 kV) ;
- Construction de branchements basse tension pour relier les lignes basse tension aux habitations et autres bâtiments.

- ✓ La construction des lignes à 15 kV et à basse tension se fait en général le long des voies publiques, sans exigences en matière de libération des emprises. Il est assez courant d'utiliser les mêmes poteaux pour les deux lignes et de monter des transformateurs de distribution de moyenne à basse tension. Si des transformateurs de distribution de petite capacité alimentant peu de clients sont utilisés (topologie du réseau américain), les réseaux basse tension (BT) sont courts et il est économique de les construire en utilisant des câbles torsadés, qui sont très résistants aux événements météorologiques et aux agressions extérieures en général, tout en créant une situation moins risquée s'ils tombent au sol.
- ✓ La densification du réseau pourrait également inclure la construction de quelques branchements de 15 kV pour connecter à ce niveau de moyenne tension (MT) les bâtiments des usines et d'autres installations ayant une forte demande d'électricité (1-3 MW), ce qui rend l'approvisionnement en BT techniquement irréalisable. Comme plusieurs appareils de ces installations (moteurs et autres) fonctionnent en BT, ces nouveaux consommateurs alimentés en MT doivent construire à l'intérieur de leurs locaux, à leurs frais, une sous-station MT/BT qui leur appartiendra, comme tout autre équipement utilisé pour leurs processus de production.
- ✓ Installation d'une capacité de production solaire PV à l'intérieur des sites de moins de 10 centrales thermiques existantes alimentées au diesel avec une faible capacité installée (1-2 MW chacune), qui fournissent de l'électricité à

des systèmes isolés ou au système national interconnecté lié au DLI#6 : Augmentation de la fourniture d'électricité renouvelable aux consommateurs raccordés au réseau et hors réseau (GWh). L'UGP du MINEE, avec l'appui d'un ingénieur du maître d'ouvrage, est censée installer ces panneaux solaires photovoltaïques. Plutôt que d'augmenter les quantités d'électricité produites par chaque station, l'objectif principal de l'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque sur les sites de ces centrales thermiques est de réduire les quantités de carburant diesel très coûteux consommées pour alimenter les consommateurs qui y sont connectés, en remplaçant une partie de la production thermique par une production solaire photovoltaïque. Cet arrangement est connu sous le nom d'"hybridation" des centrales thermiques et présente des avantages économiques évidents, ainsi qu'une réduction de la pollution locale et des émissions de CO2. L'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque n'implique pas de travaux de construction en dehors du site de la centrale.

- ✓ Réformes tarifaires : Ces réformes qui seront financées par le Programme concernent les clients MT et les grands comptes et sont déjà en cours depuis 2022. Cette réforme tarifaire a été adoptée par l'Agence de Régulation du Secteur de l'Électricité (ARSEL) par la décision N0000000427D/ARSEL/DG/DREFT/DESIR/SDAFT/SDESIR/CSTai du 12 décembre 2022. Cette décision établit les tarifs de vente de l'électricité aux clients MT et les seuils minimaux de négociation des tarifs pour les <<grands comptes>> applicables par la société ENEO pour la période 2023-2026. Il s'agit d'une réforme progressive qui a déjà commencé en 2023 et qui se poursuivra sur une base annuelle jusqu'en 2026.

b) Activités exclues du programme :

Conformément à la directive PforR de la Banque, et comme détaillé dans le tableau 4, les activités exclues du programme sont la construction, la réhabilitation ou la modernisation de centrales électriques, de lignes de transmission, de lignes de distribution ou toute activité d'investissement dans les infrastructures qui entraînera la conversion ou la dégradation d'habitats naturels critiques ou de sites du patrimoine culturel critiques, aura un impact sur les populations autochtones ou entraînera l'acquisition de terres et/ou la réinstallation physique ou le recours à l'expulsion forcée.

c) Le Projet

Le Projet est géré par le CES de la Banque Mondiale (BM) et fournira d'assistance technique (AT) aux entités gouvernementales responsables de l'obtention des résultats, et de la vérification indépendante des résultats en soutenant :

1. Une Unité de Coordination du Programme (UCP) qui sera créée au MINEE ;

2. Un Ingénieur Conseil du Maître d'ouvrage pour soutenir l'UCP dans la préparation des documents techniques d'appel d'offres et la supervision des travaux dans le cadre des investissements d'infrastructure à financer par le Programme ;
3. La préparation des documents de planification pour le secteur, les études techniques et de faisabilité - y compris les sauvegardes environnementaux et sociaux qui soient nécessaires à la mise en œuvre des activités du Programme ;
4. La préparation d'une évaluation de l'impact social et sur la pauvreté pour soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires ;
5. Une agence de vérification indépendante (AVI) ;
6. Une plateforme informatique pour permettre au régulateur de contrôler la performance opérationnelle des entreprises réglementées ;
7. La construction et équipement d'un centre de formation technique pour le renforcement des capacités des professionnels du secteur ;
8. La formation, les ateliers, les services non-consultants et les coûts opérationnels supplémentaires liés au renforcement des capacités pendant la mise en œuvre.

L'Opération couvre toute l'étendue du territoire nationale, les zones urbaines et rurales comme présenté dans la figure ci-dessous.

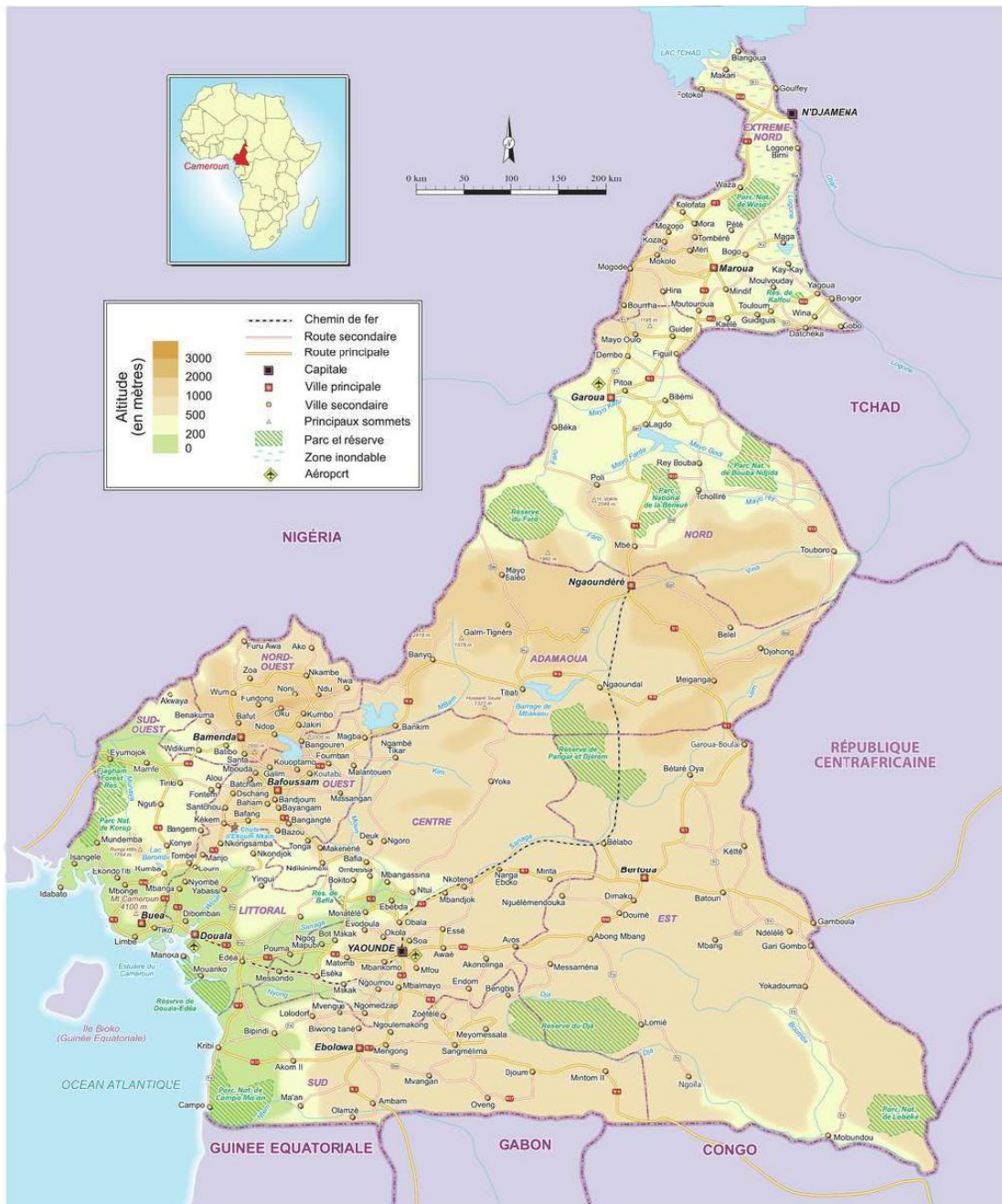


Figure 1 Carte de Localisation de la Zone d'intervention de l'Opération¹

1.2. Organisation institutionnelle de l'Opération (Programme et Projet)

La mise en œuvre de l'Opérationnelle se fera par le biais d'un Comité Technique de Suivi (CTS) dirigé par le MINEE en tant que Maître d'Ouvrage. Les acteurs clés du secteur désigneront des points focaux pour siéger au comité de pilotage. Ce CTS sera soutenu par un secrétariat et une Unité de Coordination du Programme (UCP). La supervision au jour le jour du programme, y compris le projet, sera assurée par cette l'UCP.

¹ <https://www.editions2015.com/cameroun/cartes.php>

La gestion des risques environnementaux et sociaux du projet, y compris la mise en œuvre de ce MGP, sera assurée par des spécialistes environnementaux et sociaux qui siègeront au sein de l'UCP.

Bien que les agences d'exécution aient une expérience considérable de travail avec des projets antérieurs soutenus par la Banque mondiale, c'est la première fois qu'ils mettront en œuvre un projet dans le cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Ainsi, des mesures spécifiques de renforcement des capacités, y compris la formation, seront identifiées dans le CGES du projet.

La gestion institutionnelle des risques E&S de l'Opération sera renforcée par la création de au moins une unité E&S au MINEE, l'amélioration des procédures avec des formations sur le CES la Banque mondiale, l'amélioration des lignes de communication et coordination entre les différentes agences du secteur et la mise en œuvre d'une planification et mise en œuvre adéquates d'engagement des parties prenantes.

Toutes ces mesures de renforcement seront incluses dans le CGES du projet.

1.3. Potentiels Risques et impacts Environnementaux et Sociaux de L'Opération et Mesures d'atténuation

a) Risques E&S du Programme

L'ESSA a conclu que les risques E&S associés à la mise en œuvre du programme sont substantiels. Ils sont liés aux impacts potentiels des travaux et des réformes à financer dans le cadre du PforR.

Les travaux comprennent l'augmentation de la capacité des postes HT, les nouveaux raccordements, l'hybridation des installations de production thermique existantes et l'alimentation des réseaux isolés pour desservir les zones actuellement non électrifiées, les compteurs intelligents pour les bâtiments publics et l'éclairage public, ainsi que la réhabilitation et l'extension des réseaux distribués fonctionnant à 15 kV ou à des tensions inférieures (densification) et les raccordements de service. Les travaux à exécuter sont généralement désignés sous le nom de "densification du réseau" et comprennent la construction de réseaux de distribution dans les zones urbaines et périurbaines actuellement dotées de lignes à moyenne tension (15 kV) :

- Extension des lignes aériennes de 15 Kv ;
- Installation de transformateurs de distribution de moyenne à basse tension (15 à 0,4 KV) montés sur poteaux et de différentes capacités (15 à 400 kVA) ;
- Extension des lignes aériennes basse tension (0,4 kV) ;
- Construction de branchements basse tension pour relier les lignes basse tension aux habitations et autres bâtiments.

Il est assez courant d'utiliser les mêmes poteaux pour les deux lignes et d'y installer des transformateurs de distribution de moyenne et basse tension. Si des transformateurs de distribution de petite capacité alimentant peu de clients sont utilisés (topologie du réseau américain), les réseaux basse tension (BT) sont courts et il est économique de les construire en utilisant du câble torsadé, qui est très résistant aux événements météorologiques et aux agressions extérieures en général, tout en créant une situation moins risquée s'il tombe au sol.

La densification du réseau pourrait également inclure la construction de quelques branchements de 15 kV pour raccorder à ce niveau de moyenne tension (MT) les bâtiments des usines et autres installations ayant une forte demande d'électricité (1-3 MW), ce qui rend l'approvisionnement en BT techniquement irréalisable. Comme plusieurs appareils de ces installations (moteurs et autres) fonctionnent en BT, ces nouveaux consommateurs alimentés en MT doivent construire à l'intérieur de leurs locaux, à leurs frais, une sous-station MT/BT qui leur appartiendra, comme tout autre équipement utilisé pour leurs processus de production.

Ces travaux sont d'une ampleur faible à moyenne, ils sont spécifiques à certains sites et d'autres sont situés le long de routes existantes. Ils peuvent avoir des effets négatifs sur l'environnement, la sécurité et la santé humaine. Ces risques et impacts E&S sont probablement temporaires, réversibles et peuvent être atténués de manière prévisible.

Les risques environnementaux potentiels des travaux sont la production d'appareils électroniques et de déchets électroniques qui peuvent affecter l'environnement naturel et la santé publique. Le remplacement des poteaux d'éclairage public et l'installation de l'éclairage public peuvent impliquer une perturbation minimale du sol, y compris certains risques pour la santé et la sécurité au travail, tels que l'électrocution et les chutes de hauteur. Il y aura également des risques liés à l'acquisition d'équipements informatiques et de compteurs non économes en énergie.

Les risques et effets sociaux sont notamment les suivants : a) manque d'engagement adéquat et opportun des parties prenantes (accès à l'information publique, consultation et prise en compte des préoccupations et des griefs), en particulier pour les acteurs non gouvernementaux. Les dispositions permettant aux citoyens de faire part de leurs réactions dans la sphère publique sont très limitées et généralement formelles dans le cadre des évaluations des incidences environnementales et sociales, et les réactions des citoyens ne sont pas prises en compte ; (b) une perturbation faible mais potentielle des activités économiques causée par les travaux d'extension des réseaux distribués fonctionnant à 15 kV ou à des tensions inférieures (densification du réseau, lignes de distribution à basse

tension et transformateurs de distribution à basse tension associés - généralement de petite taille, montés sur des poteaux situés le long des routes existantes, ne nécessitant pas de défrichage ni de déplacement physique), les raccordements aux services et la modernisation des sous-stations existantes (remplacement de l'équipement existant par des équipements plus performants).

L'hybridation des centrales thermiques présente des avantages économiques évidents, ainsi qu'une réduction de la pollution locale et des émissions de CO₂. L'installation d'une capacité de production solaire photovoltaïque n'implique pas de travaux de construction en dehors du site de la centrale existante.

Les réformes : Bien que les réformes tarifaires qui seront financées par le programme concernent les clients MT et les grands comptes, et non les ménages, et qu'elles soient déjà en cours, l'impact cumulatif de l'augmentation progressive des tarifs pour ces catégories de clients sur une base annuelle jusqu'en 2026 peut se répercuter sur le coût de production de certains produits de grande consommation et avoir un impact négatif sur les ménages, et les groupes sociaux les plus défavorisés ou vulnérables peuvent être affectés, en particulier si cela n'est pas évalué de manière adéquate.

Avant la mise en œuvre de la première partie de la réforme, l'ARSEL, qui est l'agence de régulation, a réalisé une étude sur l'impact de la première partie des réformes tarifaires sur le prix des produits finaux de l'industrie pour les années 2022/2023. Toutefois, certaines lacunes ont été identifiées dans cette étude. Les éléments suivants ne sont pas pris en compte : (i) l'impact cumulé des augmentations jusqu'en 2026, (ii) l'impact distributif sur les différents groupes sociaux n'est pas pris en compte. L'ESSA recommande la préparation d'une évaluation de l'impact social et sur la pauvreté (PSIA) appropriée pour guider les réformes à venir.

Cette classification des risques est également basée sur la performance en matière de sauvegarde sociale des projets mis en œuvre par le bénéficiaire (le ministère de l'énergie et des ressources en eau - MINEE). Le secteur de l'énergie représente à lui seul près de 30 % des financements de la Banque mondiale au Cameroun. Le MINEE met en œuvre plusieurs projets en partenariat avec la Banque mondiale : Projet hydroélectrique de Nachtigal (P157734) ; Projet d'assistance technique pour le développement de l'hydroélectricité sur le fleuve Sanaga (P157733) ; Projet d'accès à l'électricité en milieu rural pour les régions mal desservies (P163881) ; Projet d'interconnexion électrique Cameroun- Tchad (P168185) ; Projet de réforme et de transport de l'électricité (P152755). La performance moyenne de ces projets en matière de sauvegarde sociale au cours des deux dernières années est modérément satisfaisante. Le MINEE ne dispose pas d'unités environnementales et sociales dédiées.

b) Risques E&S du Projet

En ce qui concerne le Projet, le niveau de risque E&S global est substantiel comme suit :

Le risque environnemental est modéré. L'opération comprendra des activités d'assistance technique, la construction d'un bâtiment pour un centre de formation d'excellence ; installation de la plate-forme informatique à l'ARSEL. Les risques environnementaux potentiels de ces activités sont la génération d'appareils électroniques et de déchets électroniques qui, s'ils sont mal gérés, peuvent affecter l'environnement naturel et la santé publique. Il pourrait également y avoir des perturbations du sol, des risques pour la santé et la sécurité au travail. Il y aura également des risques liés à l'achat d'équipements informatiques non économes en énergie. Par conséquent, compte tenu du type d'activités à soutenir et de la capacité des agences d'exécution, les risques environnementaux potentiels sont évalués comme modérés.

Le risque social est évalué modéré Les risques sociaux comprennent (une gestion inadéquate des ressources humaines pour les travailleurs du projet, y compris potentiel Exploitation, Abus sexuels et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) dans l'environnement de travail et des communautés comprenant l'Unité de Coordination du Projet l'UCP, l'Agence de Vérification Indépendante (AVI), etc.; (b) engagement insuffisant des parties prenantes ; (c) les impacts sociaux négatifs potentiels qui pourraient résulter de la mise en œuvre des études et des plans, y compris les études de sauvegardes E&S pour les travaux, dont la mise en œuvre sera financée par le Programme ; (d) la réhabilitation du bâtiment pour le centre d'excellence, y compris les perturbations de la communauté telles que le bruit, la poussière et d'autres impacts temporaires, le cas échéant ; ; (e) le manque d'engagement des personnes vulnérables dans le processus de préparation de l'évaluation de l'impact sur la pauvreté et social qu'a l'objectif de soutenir la gestion des impacts sociaux potentiels des réformes tarifaires soutenues par le Programme. Bien qu'il existe des mesures bien connues pour faire face à ces impacts potentiels, le risque social est jugé modéré en raison de la mauvaise capacité de l'Emprunteur à gérer des risques similaires d'une manière conforme aux NES pertinentes.

c) Mesures d'atténuation des risques E&S

i. Plan d'action E&S du Programme

Des mesures spécifiques sont recommandées et requises pour assurer une gestion adéquate des risques E&S envisagés dans le plan d'action E&S du programme afin d'améliorer le système de gestion des risques environnementaux et sociaux de l'Emprunteur liés aux risques et impacts E&S susmentionnés. Certaines de ces actions seront soutenues par la composante IPF du programme. La CEP enregistrera les preuves de conformité avec les E&S des agences d'exécution sélectionnées.

ii. Gestion des risques E&S du Projet.

L'Emprunteur préparera a) un Procédures de gestion de la main-d'œuvre qui

incluent la gestion des risques AS/HS et un mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs du projet (MGPT) ; b) adoptera ce Plan de mobilisation des parties prenantes et mettra opérationnel le Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui est présenté dans ce document, et c) un étude environnemental et social et/ou un Plan de Gestion Environnemental et Social pour la construction du bâtiment pour le Centre d'Excellence.

2. OBJECTIFS DU MGP

La mise en œuvre des diverses activités de l'Opération PforR peut provoquer des situations litigieuses, des incompréhensions ou autres au sein des populations, raison pour laquelle un mécanisme de gestion de telles situations doit être établi. Le mécanisme de gestion de plaintes est un outil mis à disposition par l'Opération PforR afin d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, de réduire et si besoin de prendre en charge des faits ayant des impacts sociaux, humains et environnementaux qui pourraient affecter la bonne marche des activités de l'Opération de réforme du secteur de l'électricité.

3. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

➤ La légitimité

Le mécanisme de traitement des plaintes suscite la confiance, l'acceptation, la reconnaissance et l'adhésion des groupes d'acteurs auxquels il s'adresse.

➤ L'accessibilité

Il est communicable et communiqué à tous les groupes d'acteurs auxquels il est destiné et fournit une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder. Il est compréhensible par tous, même par des personnes illettrées, n'impose aucun coût et est sans risque de représailles pour le plaignant.

➤ La prévisibilité

Le mécanisme prévoit une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, un descriptif précis des types de procédures et des moyens de suivi de sa mise en œuvre.

➤ L'équité

Ce dispositif s'assure que les parties requérantes ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une procédure de réclamation dans des conditions impartiales, avisées et conformes.

➤ La transparence

Le MGP fournit aux parties prenantes du projet des informations sur sa conception

son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés.

➤ **La compatibilité avec les droits**

Le mécanisme veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus.

➤ **L'amélioration continue**

Le projet s'appuie sur les mesures pertinentes pour tirer des enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures.

➤ **La communication, la participation et le dialogue**

Le mécanisme requiert la participation des communautés et des autres parties prenantes au cours de sa conception, de sa mise en œuvre et de son suivi. A cet effet, ce mécanisme doit inclure un système de communication et de consultation éclairée pour les groupes et individus affectés, en mettant l'accent sur un dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes.

4. LES PRINCIPALES CIBLES DU MGP

Les personnes et groupes de personnes ci-dessous sont principalement concernés par ce Mécanisme :

- Les personnes qui utilisent l'énergie électrique
- Le Personnel du secteur de l'électricité
- Les acteurs intervenant dans les actions de développement socioéconomique
- Les personnes et groupes vulnérables concernés par l'Opération PforR
- Les communautés urbaines et rurale de la zone de l'Opération PforR
- Toute autre partie prenante de l'Opération PforR.

5. LES CATÉGORIES DE PLAINTES

Dans le cadre de l'Opération PforR, les plaintes seront regroupées en deux principales catégories : les plaintes ordinaires et les plaintes spécifiques liées aux VBG/EAS/HS.

5.1. Les plaintes ordinaires

A la différence des plaintes spécifiques, les plaintes ordinaires sont des plaintes ouvertes dont on peut débattre publiquement. De manière générale, leur résolution ne requiert pas, sauf cas de force majeure, une expertise extérieure au projet. Ce type de plaintes pourra se résoudre au niveau du comité de résolution restreint ou, le cas échéant et en cas d'insatisfaction du plaignant, au niveau du comité de

résolution élargi.

Il s'agit des plaintes éligibles émises par les différentes parties prenantes du programme et du projet . Il pourra s'agir par exemple des plaintes émises par les ménages impactés par l'Opération PforR du milieu urbain ou rural du projet, les ONG et Programme de Développement intervenant dans la zone du Projet, les autorités administratives, municipales, traditionnelles ou religieuses. Elles pourront également émaner des services techniques compétents (MINEE, MINEPAT, MINEPDED, MINAS...). Il s'agit également des plaintes formulées par les sous-contractants, leurs employés et tous les autres usagers et prestataires du programme et/ou du projet.

5.2. Les plaintes spécifiques relatives aux VBG / EAS / HS

C'est la dimension confidentielle inhérente à ce type de plaintes qui leur confère un caractère spécifique. Cette catégorie de plaintes regroupe des plaintes d'atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou sexuelle des personnes dans le cadre de la mise en œuvre des activités du programme et du projet. De telles atteintes peuvent avoir lieu au sein de l'unité de coordination du programme, au sein des entreprises sous-contractantes et dans l'interaction entre l'UCP, les usagers et prestataires divers. Ce type de plainte requiert une expertise technique externe spécifique pour l'investigation de la plainte et surtout pour sa résolution. Par ailleurs, son caractère confidentiel circonscrit son processus de résolution au niveau du comité de résolution restreint exclusivement.

6. LES INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES

Le MGP est constitué de deux instances de gestion des plaintes : le comité de résolution restreint et le comité de résolution élargi.

6.1. Le comité de résolution restreint

Ce comité est interne à l'Opération. Ce comité est constitué du coordonnateur de l'UCP, le spécialiste de sauvegarde sociale et de tout autre personnel jugé compétent utile dans la résolution amiable de la Plainte au sein de l'UCP.

6.2. Le comité de résolution élargi

Dans le cadre du MGP de l'Opération, le comité de résolution élargi entrera en scène au terme de l'échec de la conciliation et de la résolution à l'amiable au niveau du comité de résolution restreint. Ce comité comprendra les membres du comité de résolution restreint élargi au plaignant, à l'autorité administrative de la zone du programme ou du projet querellée (gouverneur ; préfet ; sou préfet ou maire), un

représentant des jeunes, un représentant des femmes, et toutes autres personnes jugées compétentes et utiles pour une résolution à l'amiable de la plainte.

6.3. Eligibilité de la plainte

De manière générale, toutes les plaintes formulées dans le cadre de l'Opération sont éligibles. La plainte est donc régulièrement enregistrée et le plaignant est notifié de la réception et de l'enregistrement de sa plainte. Le traitement de la plainte passe par deux filtres : l'admissibilité et la vérification de son caractère fondé comme suit

6.3.1. Recevabilité et admissibilité de la plainte

Dans le cadre de l'Opération, les plaintes, revendications, requêtes, malentendus ou réclamations en lien direct ou indirect avec l'Opération sont considérés comme recevables et doivent être pris en compte dans la procédure de traitement des plaintes. Un premier niveau de tri permet de déterminer l'admissibilité de ces plaintes. Nous considérons comme plainte admissible, toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité et au mandat l'Opération. Les plaintes « non admissibles » sont celles dont l'objet n'a aucun lien avec l'Opération ou ses impacts, ou celles qui sont hors de son mandat. Une enquête permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

6.3.2. Plainte fondée et plainte non fondée

Nous considérons comme fondée dans le cadre de ce MGP, toute plainte admissible ayant fait l'objet d'une investigation et dont les résultats viennent attester de la véracité des faits décrits. Elle viendra valider le caractère fondé de la plainte et en déterminer le niveau de gravité. A contrario, toute plainte admissible dont le résultat, au terme de l'investigation, n'atteste pas de la véracité des faits décrits est considérée comme non fondée.

7. CANAUX DISPONIBLES POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Les plaintes peuvent être émises dans toutes les langues locales de la zone d'intervention des activités de l'Opération de même que dans les langues officielles du pays (français et anglais). Les plaintes exprimées dans une langue autre que les langues officielles du pays seront également prises en considération. Les individus peuvent émettre leurs plaintes par écrit (Email, lettre etc.) ou oralement par téléphone (appel ou message), ou par personne interposée. Les canaux des plaintes disponibles sont les suivants :

- a)** L'adresse E-mail du Programme : ucpprsec@gmail.com ;
- b)** N° de téléphone de l'Unité de Coordination (UCP-PforR) : **(+237) 620 758 302**. Ce numéro de téléphone est disponible de lundi à vendredi

au heures d'ouvrable ;

c) Les lettre/Courrier. Les lettres peuvent être adressé :

Monsieur le Coordonnateur de Unité de Coordonnateur du Programme de Réformes du Secteur de l'Électricité au Cameroun, sise quartier Olézoa, Rue Daniel ESSOMBA, Canal du Mfoundi, derrière Prestige Hôtel, derrière Mutuelle du Trésor Yaoundé-Cameroun.

d) Le bureau de l'équipe de l'unité de coordination du programme

Un bureau des requêtes et des plaintes est ouvert au sein des locaux de l'équipe de l'UCP sous la supervision du spécialiste des Développent Sociales pour la collecte et le traitement des plaintes.

Les préoccupations, doléances, réclamations, revendications, questions et problèmes des parties prenantes y sont reçus oralement en face à face, par téléphone (SMS y compris), par écrit (lettre saisie ou manuscrit), ou de façon orale puis reportés sur une fiche ad hoc et enregistrés dans la base de données. Une boîte à plainte y sera également installée à l'UCP pour ceux qui veulent garder l'anonymat ou qui arrivent au bureau des plaintes en dehors des heures d'ouverture.

e) Les boîtes à plainte dans les entreprises contractantes et /ou sous-contractantes

Une boîte à plainte y sera également installée pour ceux qui veulent garder l'anonymat ou qui arrivent au bureau des plaintes en dehors des heures d'ouverture.

f) Le site Internet et le numéro vert du Projet

Il sera possible de formuler une plainte en ligne à partir du site internet du programme, qui sera bientôt disponible. Cette adresse sera communiquée aux populations et aux parties prenantes pendant les phases de sensibilisations. De même, les plaintes et requêtes seront collectées par le numéro vert d'un opérateur de téléphone mobile, qui sera disponible. L'opérateur de téléphonie mobile par le numéro vert joue uniquement le rôle de canal de transmission de la plainte. Ainsi, il doit remonter toutes les plaintes reçues à l'équipe sociale du projet chaque soir pour permettre un tri, une investigation et une réponse au plaignant dans les délais règlementaires.

8. ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

Ce sont des étapes qui décrivent l'itinéraire de gestion et de traitement de la plainte depuis son émission jusqu'à sa résolution et à la clôture de la plainte. Tout comme les canaux de collecte des plaintes, les étapes de gestion des plaintes ne constituent pas un processus figé et statique ; elles sont par essence dynamiques et devront s'enrichir et se remodeler pour répondre de manière appropriée aux préoccupations des plaignants. Les étapes de la gestion des plaintes sont différentes selon la catégorie de plainte (ordinaire ou sensible).

8.1. Etapes de gestion des plaintes Ordinaires

8.1.1. Réception et enregistrement de la plainte

Comme nous l'avons mentionné plus haut, de manière générale, toutes les plaintes formulées dans le cadre des activités du programme et du projet, qu'elles se rapportent au l'Opération ou le Projet y compris, ceux des Entreprises contractantes et /ou sous-contractantes, sont considérées comme éligibles et sont donc enregistrées.

Les plaintes formulées oralement ou par écrit seront collectées par le Spécialiste des sauvegardes Sociales. Celui-ci devra s'assurer que le nom de la ville ou du village, la date d'enregistrement, le nom du plaignant et le nom de la personne qui a pris acte de la requête sont bien notés. Le spécialiste social les enregistrera chacune dans un formulaire de réception des requêtes et plaintes. Ce formulaire sera signé par le plaignant et par le spécialiste social, puis une copie lui sera remise, comme accuser réception.

Le plaignant sera informé du fonctionnement du MGP et notamment de l'existence des deux instances de traitement et de règlement des plaintes (le comité de résolution restreint et le comité de résolution élargi) en tant que cadres uniques de résolution des plaintes mis en place par le l'Opération PforR. Les plaintes seront consignées dans un registre des plaintes (voir Annexe 4. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes) par le Spécialistes Sociale pour avoir un support physique manuscrit ; puis elles seront toutes (admissibles ou pas) reportées dans la base de données du MGP. Ledit enregistrement devra se faire au plus tard un jour (01) dès réception de la plainte. Le plaignant est notifié de la réception et de l'enregistrement de sa plainte au plus tard trois jours (03) après réception de la plainte par le Spécialiste des sauvegardes Sociales qui en examinera l'admissibilité.

8.1.2.L'examen de l'admissibilité

Si la plainte est admissible, le Spécialiste social doit préparer les éléments techniques

pour établir son caractère fondé ou non. Une première analyse faite permettra d'identifier le problème posé et les instances de traitement adéquates pour la résolution de la plainte.

Si la plainte n'est pas admissible, les raisons doivent être expliquées au plaignant, si possible immédiatement lors de la réception de sa plainte ou de la requête, et au plus tard dans un délai d'une semaine. Dans la mesure du possible, des conseils seront prodigués au plaignant sur les interlocuteurs et les démarches les plus indiquées pour sa requête ou sa plainte.

8.1.3. L'investigation ou l'enquête

Dans la mesure du possible, une investigation sera menée dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte ou d'une requête admissible. Le but de cette investigation est de vérifier le bien-fondé et de déterminer le niveau de gravité de la plainte. L'Expert social effectuera cette investigation à travers une méthodologie rapide (Assemblage des informations par téléphone, descente sur site pour échange avec les mis en cause et autres témoins). Toutefois, l'objet n'est pas de résoudre la plainte mais de préparer les éléments pour présenter le dossier au comité de résolution restreint ou élargi le cas échéant.

8.1.4. La notification de la réponse au plaignant

Au terme des sessions des comités de résolution des plaintes restreints ou élargis, le plaignant est notifié de la solution de remédiation prise par le comité. Avant la mise en œuvre de la décision, le plaignant doit en attester l'approbation ou la désapprobation. La notification peut se faire par échange téléphonique, mais surtout, en cas d'accord, par le paraphage de la fiche de notification par le plaignant. Le plaignant doit recevoir la notification du comité restreint dans une période située entre une (1) semaine et deux (2) semaines de la date de dépôt de la plainte. Dans le cas du comité de résolution élargi, cette notification doit parvenir au plaignant dans un délai de trente (30) jours à partir du dépôt de la plainte.

8.1.5. La mise en œuvre de la solution en cas de fondement de la plainte

En cas d'approbation de la solution de remédiation, ladite solution doit se mettre en œuvre dans un délai situé entre une (01) semaine et deux (02) semaines à partir de la notification de la solution du comité de résolution au plaignant. Dépendant de la nature et de la complexité de la solution à mettre en œuvre, ce délai pourrait s'étendre au-delà du délai maximum de deux (02) semaines. Le plaignant devra être informé progressivement du processus de mise en œuvre de la solution.

8.1.6. L'enquête de satisfaction du plaignant

A la fin de la mise en œuvre de la solution, le plaignant devra exprimer son degré de satisfaction de la solution implémentée. Cette évaluation de la satisfaction du plaignant constitue l'élément fondamental de la clôture de la plainte.

8.1.7. La clôture de la plainte

La clôture de la plainte consiste en l'archivage physique et électronique de tout le dossier de la plainte.

8.2. Les étapes de gestion d'une plainte VBG / EAS / HS ou VCE

8.2.1. Réception et enregistrement de la plainte

Tout comme dans le cas d'une plainte ordinaire, la plainte des survivantes, formulée oralement, par écrit, par téléphone ou par Internet, sera collectée par le Spécialiste social spécialisé en engagement des parties prenantes et VBG : EAS/HS (Spécialiste Social VBG) recruté dans le cadre de l'Opération Celui-ci devra s'assurer que le nom de la ville ou du village, la date d'enregistrement, le nom de la survivante et le nom de la personne qui a pris acte de la requête sont bien notés. L'anonymat sera assuré au cas où c'est le désir du plaignant.

Le Spécialiste social VBG les enregistrera chacune dans un formulaire de réception des plaintes spécifiques pour les cas VBG (Annexe 5. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS/AS). Ce formulaire sera signé par celui-ci et le plaignant, puis une copie sera remise à la survivante pour accuser réception.

La survivante/le survivant sera informée du fonctionnement du MGP et notamment de l'existence des deux instances de traitement et de règlement des plaintes (le comité de résolution restreint et le comité de résolution élargi) en tant que cadres uniques de résolution des plaintes mis en place par l'Opération PfoR. Il lui sera expliqué que les plaintes spécifiques relatives aux VBG/EAS/HS ou VCE sont traitées uniquement par le comité de résolution des plaintes restreint.

Tout comme les plaintes ordinaires également, les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS ou VCE seront consignées dans un registre des plaintes spécifiques par le Spécialiste VBG pour avoir un support physique manuscrit ; puis elles seront toutes reportées dans la base de données du MGP. Ledit enregistrement devra se faire au plus tard un jour (01) dès réception de la plainte. La survivante/le survivant est notifiée de la réception et de l'enregistrement de sa plainte immédiatement dès réception de la plainte par le Spécialiste des sauvegardes Sociales.

8.2.2. Prise en charge d'urgence médicale et psychologique de la survivante

Après la réception de la plainte de la survivante, le spécialiste VBG organise une rencontre avec celle-ci pour présenter les options de prise en charge (médicale et psychologique) qu'offre le projet. La survivante reçoit les assurances que les démarches et les frais de prise en charge médicale (certificat médical, frais d'examen, frais d'hospitalisation si possible, frais des médicaments) et psychologique sont entièrement supportés par le l'Opération PforR. En cas d'accord de la survivante ou de ses parents si elle est mineure, la survivante est orientée vers une structure sanitaire partenaire du Projet dans le cadre de la prise en charge médicale des VBG/EAS/HS ou VCE au plus tard 02 jours après réception de la plainte par la survivante. Au terme du suivi médical (02 jours après début prise en charge médicale), la survivante sera référée dans une structure de prise en charge psychologique partenaire du projet pour un suivi et une gestion du trauma psychologique d'une durée minimale de trois (03) jours.

Il pourrait avoir des ONG qui pourront jouer le rôle de chemin de référence pour le support physique ou psychologique des survivants? Dans ce cas le projet devra établir un accord avec eux dans le sens ou au cas de plainte VBG/EAS/HS ou VCE le projet contactera cette ONG pour leur prise en charge.

Au terme de la prise en charge médicale et psychologique d'une durée minimale de sept (07) jours, le spécialiste social échange avec la survivante sur les étapes de la démarche judiciaire et l'assistance financière, logistique et l'accompagnement possible de l'Opération pour l'encadrement de la démarche judiciaire tel que prévu dans le MGP. Si la survivante donne son accord pour l'engagement de la procédure judiciaire, l'étape de l'identification et de l'investigation de l'incident se met immédiatement en branle. Si la survivante ou ses parents en cas de survivante mineure refuse l'étape judiciaire, la plainte est clôturée au terme du suivi médical et psychologique. La survivante ou ses parents sont soumis à l'enquête de satisfaction des initiatives et de la démarche entreprises par le Projet, puis signent un formulaire de clôture de la plainte.

8.2.3. Identification et investigation du problème par enquête

L'identification et l'investigation doivent s'effectuer deux (02) semaines après la réception de la plainte et au terme du suivi médical et psychologique de la survivante. L'idée d'une procédure judiciaire est de pouvoir parvenir à une indemnisation, une réparation et au paiement des dommages et intérêts à la survivante dans l'esprit d'un règlement à l'amiable selon le présent MGP ou alors sur le plan pénal le cas échéant. Cette phase judiciaire n'est possible que si et seulement si la survivante ou ses parents (si la survivante mineure) approuve délibérément cette démarche et les atteintes à la confidentialité qui y sont associées. Une plainte VBG est fondée quand

les faits allégués par la survivante sont médicalement établis à travers un certificat médical dûment signés le médecin d'une formation médicale partenaire du Projet.

Une plainte VBG/EAS/HS ou VCE est fondée et admissible quand les charges de la plainte incriminent un personnel du projet, d'une entreprise contractante et sous-contractante du Projet et des Forces de sécurité et défense spécialement affectées à la protection des personnes et des biens dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. L'investigation proprement dite sera conduite dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte fondée par une survivante ou sa représentante et au terme d'une prise en charge médicale et psychologique de la survivante. L'Expert VBG effectuera cette investigation à travers une méthodologie rapide (Assemblage des informations par téléphone, descente sur site pour échange avec les mis en cause et autres témoins).

En cas de nécessité, et compte tenu de la délicatesse de telles enquêtes, une expertise externe peut être requise pour la conduite de l'investigation. Toutefois, comme dans le cas d'une plainte ordinaire, l'objet n'est pas de résoudre la plainte mais de préparer les éléments pour présenter le dossier au comité de résolution restreint. Les éléments du fondement de la plainte VBG/EAS/HS ou VCE étant justifiés par la délivrance d'un certificat médical dont copie sera collectée par l'expert social, les autres aspects de l'investigation porteront sur l'admissibilité de la plainte.

Si la plainte est fondée est admissible, (c'est à dire, elle incrimine le personnel de l'Opération PforR de réforme du secteur de l'électricité, des entreprises contractantes et sous-contractantes, des Forces de Défense et de Sécurité), elle peut être réglée immédiatement. L'expert VBG pourra faire appel au chef de famille de la survivante, aux éventuels mis en cause, et/ou à un acteur indépendant ayant participé à cette investigation pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Dans le cas où la survivante est d'accord, l'expert social prend rendez-vous avec elle pour la mise en œuvre de la solution convenue. Si le plaignant n'est pas d'accord, les étapes de résolution prévues dans le MGP et les informations relatives au Comité de résolution restreint et son fonctionnement (coordonnées etc.) lui sont communiqués.

Si la plainte est fondée mais inadmissible, (c'est-à-dire, elle n'incrimine pas le personnel du l'Opération PforR, des entreprises contractantes et sous-contractantes, des Forces de Défense et de Sécurité), les étapes de résolution prévues dans le MGP et les informations relatives au Comité de résolution restreint et son fonctionnement (coordonnées, date de la séance, délais d'instruction, etc.) seront communiquées à la survivante. De même, des informations sur les étapes de la procédure judiciaire nationale lui seront communiquées. Le spécialiste VBG devra aussi référer la survivante auprès des structures d'encadrement et d'accompagnement juridique. A partir de ce moment la survivante devra signer le formulaire de clôture de la plainte au niveau du Projet.

8.2.4. Organisation du comité de résolution restreint de la plainte et notification de la survivante

L'organisation du comité de résolution pour une plainte VBG/EAS/HS ou VCE doit se tenir au trop trois (03) semaines après la réception de la plainte et une semaine après les investigations relatives. Au terme de la session du comité de résolution des plaintes restreint, la survivante est immédiatement notifiée de la solution de remédiation prise par le comité par l'expert social dans le but de requérir son approbation sur ladite solution et la démarche de résolution y relative.

8.2.5. Mise en œuvre de la solution

La solution de remédiation au niveau du Projet est un arrangement à l'amiable qui pourrait se décliner au paiement des frais d'indemnisation et des dommages et intérêts. En cas d'approbation de la solution de remédiation par la survivante, la mise en œuvre de ladite solution va être assurée par l'expert social du Projet. Toutefois, la mise en œuvre peut nécessiter une expertise extérieure à l'Opération PforR se chargera d'identifier en cas d'approbation de la survivante. La mise en œuvre de la solution devra se réaliser au trop quatre (04) semaines après la réception de la plainte et une semaine après le comité de résolution restreint.

8.2.6. Enquête de satisfaction de la survivante

A la fin de la mise en œuvre de la solution, la survivante devra exprimer son degré de satisfaction de la solution implémentée. Cette évaluation de la satisfaction de la survivante constitue l'élément fondamental de la clôture de la plainte. Cette enquête se fera concomitamment avec la mise en œuvre de la solution au trop quatre (04) semaines après la réception de la plainte.

8.2.7. Clôture de la plainte

La clôture de la plainte consiste en l'archivage physique et électronique de tout le dossier de la plainte contenant : la plainte, le rapport du comité de résolution, le rapport d'investigation, le formulaire d'approbation de la solution proposée, le formulaire de satisfaction de la solution implémentée par la survivante au trop quatre (04) semaines après la réception de la plainte.

8.2.8. Saisine des tribunaux

L'option de la saisine des tribunaux n'est pas proposée par le MGP, mais elle reste une possibilité de recours des plaignants en cas de désaccord avec le comité de résolution restreint. Cette possibilité En cas de désaccord de la survivante sur la solution du comité de résolution restreint. Dès lors, des informations sur les étapes de la procédure judiciaire nationale lui seront communiquées. L'Opération PforR

devra aussi référer la survivante auprès des structures d'encadrement et d'accompagnement juridique.

9. SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS ET INDICATEURS

9.1. Indicateurs

De manière générale, les indicateurs à suivre pour le MGP seront les suivants Annexe 3. Exemple pour la base de données sur les plaintes:

- Nombre de plaintes reçues ;
- Pourcentage des plaintes de EAS/HS référées aux prestataires de services à travers les différentes portes d'entrées du MGP ;
- Pourcentage de plaintes résolues ;
- Pourcentage de plaintes non-résolues ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes ordinaires ;
- Quel Canal a été le plus utilisé par les plaignants
- Pourcentage de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants
- Délai de réponse apportée aux plaintes de EAS/HS ;

9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes via le site du projet (qui sera mis en œuvre lors de l'implémentation du Projet). Les rapports s'appuient sur les mêmes sources de communication que celles utilisées plus tôt pour les notifications aux différents acteurs concernés. Il est recommandé de rappeler de façon systématique aux parties prenantes l'existence du mécanisme de gestion des plaintes.

10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS INSTITUTIONNELS DE LA MISE EN ŒUVRE DE MGP

Les rôles et responsabilités des parties prenantes intervenant dans le MGP seront soigneusement définis et communiqués.

La responsabilité ultime du MGP revient à l'UCP à travers son Spécialiste social VBG qui va participer à l'étape de traitement des plaintes et au processus de vérification selon le type de plainte. Il apportera de manière possible les réponses appropriées à l'Opération PforR à la partie plaignante. Il formera les parties prenantes sur la mise en œuvre du MGP.

Une partie prenante extérieure (ONG, bureau d'étude) et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par exemple, réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête.

Le bailleur de fonds (BM) fera le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira mensuellement ainsi qu'à travers les missions de supervision de la Banque Mondiale.

Responsabilité de la mise en œuvre du MGP

Avant la fin du projet, l'UCP devra clôturer toutes les plaintes gérées pendant sa mise en œuvre du PforR et du projet d'assistance technique.

11. BUDGET DU MGP

Le budget suivant est provisoire et sera confirmé lors de l'évaluation du projet par la Banque mondiale.

Rubrique	Activités	Unité/ Nombre	Responsable	Coûts en Total FCFA
Renforcement des capacités en gestion des plaintes	Formation et renforcement des capacités de l'UCP, des sectoriels et des comités de gestion des plaintes	6	UCP	12 000 000
Validation du MGP	Validation du MGP	1	UCP	2 000 000
Informations/sensibilisation sur le MGP	Mission de Communication sur le MGP à l'endroit du personnel et des communautés	5	UCP	10 000 000
Accessibilité du MGP	Renforcement de la plateforme (site Web interactif, pages Facebook, Twitter)	1	UCP et Consultant en charge de cette activité	5 000 000
Gestion des plaintes	Opérationnalisation du mécanisme Dans les régions bénéficiaires	1	UCP	2 000 000
Suivi de plaintes	Publication des rapports et restitution avec les parties prenantes	1	UCP	4 000 000
Total				230 000 000

ANNEXE 1. Exemple formulaire d'enregistrement des plaintes

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	
1. Date de réception de la plainte	
2. Nom :	
3. Numéro de téléphone:	
4. Autres moyens de contact :	
5. Communauté:	
6. Quartier:	
7. Age:	
8. Sexe: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
9. Anonyme	
10. Type de plaignant :	
a) Personne(s) affectée(s)	<input type="checkbox"/>
b) Intermédiaire (au nom de la PA)	<input type="checkbox"/>
c) Organisation de la société civile	<input type="checkbox"/>
d) Institution gouvernementale locale	<input type="checkbox"/>
e) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
11. Moyens de réception de la plainte :	
a) Lettre	<input type="checkbox"/>
b) Appel téléphonique	<input type="checkbox"/>
c) E-mail	<input type="checkbox"/>
d) Plainte verbale	<input type="checkbox"/>
e) Boîte à suggestion	<input type="checkbox"/>
f) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
12. Plainte liée au projet ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
13. Brève description du problème :	
14. Actions antérieures prises par le plaignant/plaignante (le cas échéant) :	
15. Ce que le plaignant aimerait qu'il arrive pour résoudre cette plainte :	
16. Autres informations et/ou documents pertinents pour la plainte :	

ANNEXE 2. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux EAS / AS

Les informations contenues dans ce formulaire sont CONFIDENTIELLES. Tous les formulaires doivent être PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé au MRR. Si la survivante n'a pas consenti à être référée au MRR, veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte (partie 2). Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe:	
5. Âge:	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence:	

Date - Signature:	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature:	

ANNEXE 3. Exemple pour la base de données sur les plaintes

Date de réception de la plainte	Nom du plaignant / Anonyme	Lieu et Moyens de réception de la réclamation	Plainte liée au projet ?	Type de plainte / Risque	Médiateur à mobiliser ou pas	Actions antérieures prises par le plaignant / plaignante	Situation à date