



Mauritanie

Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized



PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES (PEPP) ET MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) – MAURITANIE

RAPPORT FINAL

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

Version révisée

Décembre 2024

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
GLOSSAIRE	6
I. INTRODUCTION	7
1.1. CONTEXTE DU PROJET	7
1.2. COMPOSANTES DU PROJET	8
1.3. BENEFICIAIRES DU PROJET	10
1.4. CALENDRIER ET COUT PREVISIONNEL DU PROJET	11
1.5. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	11
II. RAPPEL DES EXIGENCES APPLICABLES ET DU CADRE INSTITUTIONNEL	12
2.1. CADRE JURIDIQUE NATIONAL	12
2.2. EXIGENCES DE LA BAD EN MATIERE D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	13
2.3. EXIGENCES DE LA NES N°10 DE LA BANQUE MONDIALE	15
2.4. CADRE INSTITUTIONNEL DU PEPP	16
III. PROCESSUS DE CONSULTATION ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU PEPP	18
3.1. Information, consultation publique, et participation des parties prenantes	18
3.2. Consultation des populations riveraines et personnes affectées par le projet	19
3.3. Consultation des groupes vulnérables	19
3.4. Consultation des parties prenantes intéressées par le projet	20
3.5. Résultats des consultations des groupes vulnérables	21
3.6. Résultats des consultations des parties prenantes intéressées	21
IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET	24
4.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES	24
4.1.1. Parties Prenantes Affectées par le projet	24
4.1.2. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	25
4.1.3. Parties concernées/intéressées	25
4.2. Inventaire des parties prenantes	26
4.3. Analyses des parties prenantes et leur niveau d'implication	27
4.3.1. Niveau d'implication des parties prenantes	27
4.3.2. Résultats de l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes	31
4.3.3. Analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes	32
4.3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes	35
V. PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	38
5.1. Stratégie d'engagement et de mobilisation des parties prenantes	38
5.1.1. Assemblées avec les communautés	39
5.1.2. Groupes focus	39
5.1.3. Consultations ciblées	40
5.1.4. Entretiens individuels	41

5.1.5. Médias de masse	41
5.1.6. Site web du projet	42
5.1.7. Technologie de l'information et de la communication.....	42
5.1.8. Forums, ateliers et expositions	43
5.1.9. Brochures sur le projet	43
5.1.10. Visites des sites du projet	43
5.1.11. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes.....	44
5.1.12. Stratégie de communication et de diffusion de l'information	44
5.2. Chronogramme de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes.	47
VI. SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	49
VII. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP	51
VIII. GESTION DES PLAINTES	52
8.1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes (MGP).....	52
8.2. Approche méthodologique du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	52
8.3. Caractérisations des plaintes	53
8.4. Types de plaintes potentielles et réclamations au projet,.....	54
8.5. Plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes.....	56
8.6. Cadre organique et référencement du MGP.....	57
8.7. Mode opératoire du MGP	61
8.8. Procédures et investigation selon la typologie des plaintes :	61
8.9. Principales actions pour l'implémentation du MGP.....	63
8.10. Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP.....	66
8.10.2. Plan de renforcement des capacités des acteurs du MGP	68
IX. SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	70
9.1. Objectifs du Système de Suivi-Evaluation.....	70
9.2. Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP	70
9.3. Organisation du système de Suivi et Evaluation	71
9.4. Indicateurs globaux selon les composantes du dispositif du MGP.....	71
X. PLAN D'ACTION ET BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	73
10.1. Plan d'action du MGP	73
10.2. Budget Estimatif du MGP	75
XI. CONCLUSION	76
ANNEXES	77
ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	78
ANNEXE 2 : PROCEDURE DE SIGNALEMENT ET DE PRISE EN CHARGE DES CAS DE VIOLENCES BASEES SUR LE GENRE.....	81
ANNEXE 3 : MODELE DE JOURNAL DE CONSULTATION	88
ANNEXE 4 : MODELE DE RAPPORT DE CONSULTATION.....	90
ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE FEEDBACK.....	92
ANNEXE 6 : PV des consultations publiques.....	94

LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

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

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Populations et surfaces des régions bénéficiaires du projet (2022)	10
Tableau 2 : Entités Administratives ciblées pour la consultation des parties prenantes	19
Tableau 3 : Personnes affectées en voisinage de la ligne dans la localité d'Oum Laadham.....	20
Tableau 4 : Tableau de synthèse des parties prenantes intéressées	23
Tableau 5: Groupes des parties prenantes du PIEMM.....	26
Tableau 6 : Analyse et description des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes et niveau d'implication	29
Tableau 7 : Synthèse sur les niveaux d'implication des parties prenantes vis-à-vis du projet.....	31
Tableau 8: Analyse du niveau d'implication des parties prenantes.....	33
Tableau 9 : Besoins des parties prenantes	36
Tableau 10 : Stratégie de diffusion des informations.....	45
Tableau 11 : Stratégie de consultation des parties prenantes.....	46
Tableau 12: Programme indicatif de Mobilisation des Parties Prenantes	48
Tableau 13 : Budget de mise en œuvre du PEPP.....	51
Tableau 14: Activités susceptibles de plaintes et de réclamations au projet PIEMM.....	55
Tableau 15: Cadre organique d'intervention du MGP.....	58
Tableau 16: Principes fondamentaux du MGP	58
Tableau 17: Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes	60
Tableau 18 : Délai de réponse au plaignant suivant la nature des plaintes	62
Tableau 19 : Processus de règlement des différends.....	67
Tableau 20: Plan de communication :	69
Tableau 21 : Indicateurs globaux du MGP par composantes.....	72
Tableau 22: Modèle de fiche récapitulative des éléments de documentation de l'enregistrement et du traitement des plaintes :.....	Error! Bookmark not defined.
Tableau 23 : Plan d'action du MGP	73
Tableau 24 : Budget pour la mise en œuvre du MGP du PIEMM.....	75

GLOSSAIRE

Exploitation sexuelle : L'exploitation sexuelle peut être définie comme le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.6).

Groupes vulnérables : Selon la Directive de la Banque mondiale traitant des risques et effets sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, les personnes défavorisées ou vulnérables sont des personnes qui, en raison par exemple de leur âge, de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, d'un handicap physique, mental ou autre, de leur statut social ou civil, de leur état de santé, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur situation économique, de leur statut d'autochtone et/ou de leur dépendance vis-à-vis de ressources naturelles uniques, risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

Harcèlement sexuel : Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique importun à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée à l'encontre de cette dernière une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou offensante. Il peut s'agir d'avances sexuelles ou de demandes de faveurs sexuelles déplacées, formulées via des canaux de communication en ligne ou mobiles, ou bien en personne.

La partie visée par la plainte : est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave

Le mécanisme de gestion des plaintes du projet : Un mécanisme de règlement des griefs (MGP) est un moyen formel et local d'accepter, d'évaluer et de résoudre les commentaires ou les plaintes de la communauté. Il doit offrir un point accessible pour la réception des plaintes ainsi qu'un processus et un calendrier prévisionnel permettant aux communautés d'obtenir une réponse. Son équité et son efficacité détermineront sa crédibilité auprès des utilisateurs. Un MGP peut prendre la forme d'une simple feuille de calcul Excel ou d'un système plus complexe basé sur le web qui recueille des données par SMS, par téléphone et par d'autres canaux de participation. Les doléances sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

ONG : Les Organisations Non Gouvernementales sont des associations à but non lucratif et apolitique qui œuvrent le plus souvent pour le bien-être des populations dans plusieurs domaines de la vie économique, sociale et politique.

Partie prenante : Le paragraphe 4.3. De la note d'orientation n°10 qui accompagne la NES n° du CES de la Banque mondiale, définit le terme « partie prenante » comme les individus ou les groupes qui (i) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et (ii) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

I. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE DU PROJET

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

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

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

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

Par ailleurs, le réseau 225 kV à construire est un maillon essentiel de la ligne électrique de transport d'envergure régionale dite « dorsale trans-sahélienne » dont l'étude est envisagée sous la direction de l'EEEOA¹ et qui vise à relier le Tchad, un pays sans littoral, à la Mauritanie en passant par trois autres pays enclavés que sont le Mali, le Burkina Faso et le Niger.

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

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

Les objectifs spécifiques visés sont de :

- établir une connexion électrique haute tension (225 kV) sur 1 500 km d'une capacité de transit d'énergie de 600 MW entre les deux pays ;
- construire deux (02) centrales solaires d'une capacité totale de 100 MWc en Mauritanie qui seront intégrées à la ligne 225 kV ;
- raccorder 100 000 nouveaux ménages aux réseaux électriques dans les localités traversées par la ligne 225 kV dans les deux pays (80 000 ménages en Mauritanie et 20 000 ménages au Mali) et ;

¹ Système d'Echanges d'Energie Electrique Ouest Africain

- contribuer au développement du commerce régional de l'électricité.

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

Le présent PEPP, présente la démarche à suivre par le Projet, afin de mettre en œuvre un cadre de concertation avec tous ces différents groupes de parties prenantes, conformément à la législation mauritanienne et aux normes environnementales et sociales (NES) de la Banque mondiale et du Système de sauvegarde intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD).

1.2. COMPOSANTES DU PROJET

Les principales composantes du Projet sont :

Composante 1 : Ligne d'interconnexion électrique en 225 kV Mauritanie-Mali

La ligne HT est constituée de 03 lots : (i) 2 lots purement en Mauritanie (Lot 1 : Nouakchott-Kiffa en bleu ci-dessous, et le Lot 3 : Aioun- Néma en violet) ; (ii) et 1 lot mixte entre la Mauritanie et le Mali (Lot 2 : Kiffa-Tintane- Aioun -Yélimané- Khayes en jaune ci-dessous). Ce lot 2 transfrontalier est subdivisé en 2 sous-lots à savoir : (i) Sous-lot1 : Partie mauritanienne (Kiffa-Tintane- Aioun -Yélimané) et (ii) Sous-lot 2 : Partie malienne (Khayes- Yelimané).

Composante 2 : Réseaux de distribution MT/BT

La composante électrification des communautés situées dans un rayon d'environ 10 km de l'axe de la ligne HT consiste en un déploiement de système de distribution MT 33 kV triphasé classique à partir des postes sources du projet ou de réseau existant (Réseau MT 33 kV).

Composante 3 : Centrales solaires

Cette composante vise à accompagner le Gouvernement mauritanien dans sa volonté de faciliter l'accès à l'électricité en implantant 2 centrales solaires de 50 MWc chacune à Kiffa et à Néma, deux des villes ciblées par les infrastructures de la composante HT du projet.

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



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

Le PIEMM a fait l'objet de différentes études qui appellent à une mise à jour pour prendre en considération les exigences et les standards environnementaux et sociaux de la BAD dans le cadre de la réalisation envisagée des infrastructures et ouvrages électriques.

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

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

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

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

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

Sur ces parcours précités, il y aura :

- des emprises de pylônes, sous forme de corridors matérialisés par balisage en prélude des travaux,
- des emprises contiguës à des lignes MT/BT déjà existantes, ce qui permet de réduire les impacts sur les séries d'agglomérations et leurs infrastructures, et par conséquent éviter le besoin d'ouvrir de nouveaux corridors pour la ligne 225 KV prévue,
- des traversées indirectes de la ligne HT en lisière des agglomérations, puis des passages sur des champs, des zones pastorales, des mares, des puits et des infrastructures,
- des pistes d'accès aux besoins de la construction de la ligne seront érigées,
- des emprises de postes avec des dimensions considérées de 300 m X 300 m (9 ha) incluant la superficie clôturée, occupée par les installations électriques, et une zone tampon de 50 m en périphérie. Pour ce qui est des postes existants, l'arrivée de la nouvelle ligne 225 kV va nécessiter l'ajout de 02 baies à l'intérieur de l'enceinte actuelle.

1.3. BENEFICIAIRES DU PROJET

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

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

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

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

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

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

Source : Stratégie du Ministère

1.4. CALENDRIER ET COUT PREVISIONNEL DU PROJET

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

1.5. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'objectif global du présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du PIEMM est de se conformer à la NES 10 du CES de la BM, à travers :

- L'établissement d'une approche systématique et participative de mobilisation des parties prenantes qui permettra au Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie de bien identifier ces dernières, de nouer et de maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le Projet, une relation constructive ;
- L'évaluation du niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du Projet et sa performance environnementale et sociale ;
- L'encouragement à la mobilisation effective et inclusive de toutes les parties touchées par le Projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- L'assurance que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du PIEMM ;
- La dotation des parties touchées par le projet et des groupes vulnérables en moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de leurs réclamations, et au Gouvernement représenté par l'Unité de Gestion du Projet (UGP) d'y répondre et de les gérer.

Par conséquent, le présent PEPP qui est intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du PIEMM, tel que préconisé dans la NES n°1, décrit les moyens, les échéanciers et modalités de mobilisation des parties prenantes du projet.

Il discute également du processus de communication avec les parties prenantes aux fins de recueillir leurs avis et préoccupations, d'une part, et de leur fournir un retour d'information concernant le projet et toute activité y liée, d'autre part.

II. RAPPEL DES EXIGENCES APPLICABLES ET DU CADRE INSTITUTIONNEL

2.1. CADRE JURIDIQUE NATIONAL

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

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

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

La loi n°2000-044 du 19 juillet 1998 portant Code pastoral en Mauritanie précise le domaine des terres contenant des ressources pastorales, ainsi que les couloirs de transhumance permettant aux animaux d'accéder aux ressources. La loi stipule qu'il est fait Interdiction de concession foncière dans l'espace

pastoral, si elle a pour effet d'entraver l'accès des pasteurs aux ressources pastorales. Dans le cas du projet PIEMM, les éleveurs peuvent utiliser les ressources pastorales sous la ligne HT.

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

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

2.2. EXIGENCES DE LA BAD EN MATIERE D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

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

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

Cette politique vise à :

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

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

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

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

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

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

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

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

- une phase de résolution des griefs ou des problèmes, conduite par le CRMU qui fait rapport directement au Président de la Banque, dont l'objet est d'aider les personnes affectées par les projets à trouver des solutions à leurs problèmes ; et
- une phase d'examen de la conformité, conduite par un panel de trois membres appartenant au fichier d'experts du MII.

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

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

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

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

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

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

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

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

Acquisition de terres, déplacements de populations et indemnisation » : parmi les objectifs spécifiques des deux SO figure notamment celui « d'assurer la participation des intervenants au cours du processus de consultation, afin que les communautés touchées et les parties prenantes aient un accès opportun

à l'information concernant les opérations de la Banque, sous des formes appropriées, et qu'elles soient consultées de façon significative sur les questions qui peuvent les toucher ».

- **La SO 1** souligne par ailleurs que la consultation des parties prenantes doit être précédée par une diffusion de l'information environnementale et sociale adéquate pour garantir que les participants soient pleinement informés. La SO1 stipule aussi que l'emprunteur ou le client a la responsabilité de réaliser des consultations adéquates avec les communautés susceptibles d'être affectées par les impacts environnementaux et sociaux, et avec les acteurs locaux, et d'en fournir les preuves. L'emprunteur et le client sont tenus d'obtenir le large soutien des communautés.
- **La SO 2** fixe les objectifs, principes et exigences de la consultation et la participation du public. En effet, ce processus d'engagement comporte les exigences suivantes :
 - L'implication des instances représentatives et les organisations de la société civile, ainsi que les membres des communautés vulnérables eux-mêmes ;
 - L'inclusive d'une manière socialement et culturellement appropriée ;
 - Un délai suffisant aux processus décisionnels des communautés vulnérables ;
 - L'expression des points de vue des groupes vulnérables, leurs préoccupations et propositions, dans les langues et modes de leur choix, sans manipulation externe, ingérence, coercition, ou intimidation ;
 - Le respect de la culture, des connaissances et pratiques des communautés vulnérables.

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

2.3. EXIGENCES DE LA NES N°10² DE LA BANQUE MONDIALE

La norme environnementale et sociale n°10 « Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information » de la Banque mondiale reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte, inclusive et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet³.

La NES n°10 s'applique à tous les projets financés par la Banque à travers le financement dédié aux projets d'investissement :

- L'Emprunteur devra mener les échanges avec les parties prenantes concernées, comme étant une partie intégrante de l'évaluation environnementale et sociale du projet et de sa mise en œuvre, tel que décrit dans la NES n°1 ;
- Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet

² CES, NES n°10, « Exigences » § 6 à 9

³ Note d'orientation à l'intention des emprunteurs, première édition, juin 2018

et dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet ;

- Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes et leur fourniront des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation ;
- Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ; (iii) la diffusion de l'information ; (iv) la consultation avec les parties prenantes ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes ; et (vi) le retour d'information aux parties prenantes ;
- L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes, y compris une description des parties prenantes consultées, un résumé des commentaires reçus et une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.

2.4. CADRE INSTITUTIONNEL DU PEPP

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

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

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

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

III. PROCESSUS DE CONSULTATION ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU PEPP

3.1. Information, consultation publique, et participation des parties prenantes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<i>Région/Wilaya</i>	<i>Département/Moughataa</i>	<i>Communes</i>	<i>Autres acteurs régionaux et services techniques rencontrés</i>
Hodh El Chargui (Gouverneur adjoint)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfecture de Néma ▪ Préfecture de Timbedra ▪ Sous-préfecture d'Aiounatt Zbell 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commune Néma ▪ Commune Timbédra 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentant du conseil régional, ▪ Chef de cabinet de la région, ▪ Services techniques (environnement, social, agriculture, élevage, condition féminine,) médiateur local. Et Chef Somelec
Hodh El Gharbi (Gouverneur)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfecture d'Aioun ▪ Préfecture de Tintane 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commune Aioun ▪ Commune Tintane 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Président conseil régional de la région, ▪ Tous les services techniques et Somelec.
Assaba (Gouverneur)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfecture de Kiffa ▪ Préfecture de Guerou 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commune Kiffa ▪ Secrétaire général de l'association des maires de la région 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gouverneur adjoint, ▪ Tous les services techniques de la région et chef central de la Somelec
Brakna (Gouverneur)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfecture d'Aleg 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentant Commune Aleg 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gouverneur adjoint, services techniques de la région

3.2. Consultation des populations riveraines et personnes affectées par le projet

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

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

3.3. Consultation des groupes vulnérables

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

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

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

<i>Personnes affectées</i>	<i>Populations riveraines</i>	<i>Types d'impacts</i>
Bergers en lisière de la localité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruraux de la localité s'adonnant à l'élevage et la culture sous pluie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertes de pâturages ▪ Perte de puits à abreuvoirs et mares, ▪ Perte de huttes et de hameaux.
Recycleurs de pneus de voiture transformant la ferraille en grillages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Populations vulnérables recyclant les déchets 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perte d'aires de brûlage des pneus
Éleveurs abreuvant dans les mares et puits autour de la localité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Population pastorale séjournant en hivernage 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertes de zones et d'infrastructures pastorales
Cultivateurs saisonniers de la localité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Population agricole de la localité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perte des terres, perte de champs, ▪ Perte de hangars de surveillances des champs, ▪ Déplacements involontaires.

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

3.4. Consultation des parties prenantes intéressées par le projet

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

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

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

3.5. Résultats des consultations des groupes vulnérables

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

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

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

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

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

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

3.6. Résultats des consultations des parties prenantes intéressées

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

- Ministère du Pétrole et de l'Énergie
- Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur)
- Partenaires financiers intéressés par développer l'accès des populations à l'électricité.
- Autorités administratives régionales intéressées par le développement régional de leurs unités administratives,
- Entreprises de mise en œuvre du projet (Somelec, Entreprise d'exécution des infrastructures du projet, Sogem)

- Services techniques régionaux et départementaux chargés du suivi technique des projets,
- Collectivités territoriales (conseil régional, communes)
- Autres parties prenantes :
 - Secteur privé notamment les Prestataires et les Entreprises contractantes du Projet dont celle du secteur du BTP,
 - Organisations de la société civile œuvrant dans le domaine de la consommation ou l'accès à l'électricité
 - Médias intéressés par les questions sociales et économiques, notamment la consommation et l'accès des ménages aux services de base.
 - Entités de médiation intéressée par le développement local des populations et leurs cohésions dans leurs terroirs (élus, cadis, chefs de villages, etc.).

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

Tableau 4 : Tableau de synthèse des parties prenantes intéressées

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

IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

4.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

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

Selon la NES n°10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, le terme « partie prenante » se réfère aux personnes ou aux groupes qui : (a) sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet (les parties affectées par le projet) ; et (b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties intéressées)⁴.

À ce jour, les parties prenantes identifiées dans le cadre du PIEMM sont constituées d'individus, de groupes d'individus et d'entités ou d'organisations appartenant aux trois (3) catégories de parties prenantes suivantes :

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

4.1.1. Parties Prenantes Affectées par le projet

Encadré 1 : Parties touchées par le projet

Les « **parties affectées** » désignent les individus, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le PIEMM et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le Projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.

Au regard des activités envisagées par le PIEMM, les parties prenantes susceptibles d'être touchées par le Projet pourraient se composer des groupes suivants :

- Les populations de la zone d'intervention : Cette sous-catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le PIEMM, que ce soit du fait de l'acquisition involontaire de terres relative aux emprises des travaux de réalisation des infrastructures, ou les effets environnementaux et socioéconomiques tels que les perturbations d'activités, les pertes de revenus, de sources de revenus et de moyens de subsistance, les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité, ainsi que les EAS/HS induits tout au long de la mise en œuvre du Projet. Ce groupe peut comprendre les organisations de producteurs (tous secteurs confondus « agriculture,

⁴ NES n°10, § 4 "Champ d'application"

élevage, pêche, etc. », les groupements de promotion féminine ainsi que les organisations de femmes, de jeunes et de filles, dépendamment de l'impact négatif qu'ils subiront vis-à-vis des interventions du projet.

- Les utilisateurs des infrastructures qui seront réalisées dans le cadre du projet comprenant le personnel, les incubés (hommes et femmes), les producteurs, etc.
- Les travailleurs directs, les travailleurs contractuels tel que discuté dans les procédures de gestion de la main d'œuvre (volume séparé).

4.1.2. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les recherches documentaires et les résultats obtenus des consultations des parties prenantes ont également montré par ailleurs que la catégorie des « parties touchées par le projet » ci-dessus décrite peut inclure des individus ou ménages vulnérables et/ou marginalisés. Et que, si rien n'est fait, ces catégories d'individus ou de ménages risquent de devenir plus vulnérables par les actions et les effets du projet. Ci-dessus en Encadré 2 la liste indicative de la catégorie des « individus ou groupes défavorisés ou vulnérables »

Encadré 2 : Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les « **individus ou groupes défavorisés ou vulnérables** », désignent les personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

En général, cette catégorie de partie prenante n'a pas les moyens de faire entendre ses préoccupations ou de saisir la portée des répercussions du programme et, pour lesquelles également des efforts d'engagements spéciaux pourraient être nécessaires pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Dans le contexte du PIEMM, les personnes et/ou groupes vulnérables susceptibles d'être plus durement affectés par les activités du projet peuvent regrouper :

- les femmes, les jeunes (filles et garçons) vivant dans les zones d'intervention du Projet principalement les jeunes filles orphelines ou monoparentales sans soutien, les adolescentes issues des familles démunies, pauvres et sans revenu ni soutien, les adolescentes employées dans les lieux de commerce (restaurants, gargote), les adolescentes non scolarisées, vendeuses à la sauvette des sachets d'eau et d'autres articles à travers les rues et autres espaces publics (marché, gare routière etc. ; les mères célibataires, les femmes et jeunes filles vivant avec un handicap ou une déficience, les femmes et jeunes en situation de précarité extrême et/ ou de difficultés spécifiques (orphelins, personnes démunies vivant seules, veuves, vivants dans la rue, etc.), les migrants, les personnes analphabètes et les personnes âgées. Ces personnes sont susceptibles d'être plus durement affectés par les activités du projet du fait essentiellement de leur vulnérabilité aux VBG
- les personnes en situation de handicap /déficience, de maladies, ou en chômage et précarité ;
- les adolescentes âgées de 10 à 17 ans vivant en milieu rural et engagés aux côtés de leurs parents dans les exploitations agricoles et pastorales familiales, avec comme corollaire le risque d'abandon prématuré de leurs études ;
- les producteurs et productrices qui exploitent dans des zones exposées aux crues soudaines causées par les fortes pluies ou les inondations, aux feux de brousse.

4.1.3. Parties concernées/intéressées

Cette catégorie de parties prenantes concerne les acteurs qui ne sont pas forcément touchés par les effets directs du projet, mais qui sont tout de même intéressés voire interpellés par les actions du PIEMM et manifestent leur intérêt pour le projet (Encadré 3). Ces acteurs ont des rôles et responsabilités dans les secteurs visés par le projet (électricité, artisanat, santé, éducation, agriculture, élevage, etc), ce qui justifie leur implication dans la préparation et la mise en œuvre du projet. Il faut noter que certains de

ces acteurs peuvent avoir un impact énorme (positive ou négative) sur l'avancement et la mise en œuvre du projet.

Encadré 3 : Autres parties concernées/intéressées du projet

Les « parties concernées » sont constitués d'entités et d'individus qui pourraient ne pas forcément subir ni ressentir directement les effets du projet mais se sentent interpellés par le projet et ses activités et manifestent leur intérêt. Ils comprennent les entités internes au Ministère de tutelle du Projet, les autres ministères sectoriels à travers leurs services techniques déconcentrés, les partenaires techniques et financiers du Projet ainsi que les entités externes notamment :

- Les Autorités administratives et publiques déconcentrées ;
- Les services techniques de l'Etat
- Les collectivités territoriales bénéficiaires du projet ;
- Les organisations de la société civile (Associations de jeunes, de femmes, de filles, etc.)
- Les autorités locales (Les délégués de quartier ; Notables ; Leaders d'opinion) ;
- Le secteur privé avec les Petites et moyennes entreprises (fournisseurs et autres prestataires de services, bureaux de contrôle, entreprises de construction, les fournisseurs de services de prévention et de prise en charge des violences et abus sexuels, etc.) du PIEMM ;
- Les acteurs communautaires ;
- Les institutions de financement des secteurs de l'agriculture, de l'élevage et de la pêche ;
- Les universités et instituts de recherche dans les domaines agricole, pastoral et de la pêche ;
- la presse locale.

4.2. Inventaire des parties prenantes

En vue de leur engagement et mobilisation, les parties prenantes du PIEMM ont été pré-identifiées préalablement aux consultations publiques menées à cette étape du projet.

L'identification des parties prenantes a été complétée au cours des séances de consultations et de participation des potentielles parties prenantes du programme menées lors de la préparation dudit PEPP et évoluera naturellement au cours des différentes phases de mise en œuvre du programme.

Le tableau n°5 répertorie les parties prenantes selon la catégorisation ci-dessus présentée.

Tableau 5: Groupes des parties prenantes du PIEMM

Parties prenantes touchées	Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	Autres parties intéressées
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnes et communautés dont les biens et sources de revenus sont affectées par les activités du Projet (réinstallation involontaire) avec comme effet des pertes de revenus, de sources de revenus et de moyens de subsistance ▪ Personnes et communautés qui subissent les effets environnementaux et socioéconomiques (y compris les risques pour la santé et la sécurité et les EAS/HS) induits par le PIEMM ▪ Organisations de producteurs ▪ Organisations de femmes ▪ Organisations de jeunes et de filles ▪ Utilisateurs des infrastructures réalisées dans le cadre du projet ▪ Travailleurs directs ▪ Travailleurs contractuels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeunes filles orphelines ou monoparentales sans soutien ; ▪ Adolescentes issues des familles démunies, pauvres et sans revenu ni soutien ; ▪ Adolescentes employées dans les lieux de commerce (restaurants, gargote) ; ▪ Mères célibataires ; ▪ Femmes et jeunes filles vivant avec un handicap/déficience, une maladie chronique ou en chômage et précarité ; ▪ Femmes et jeunes en situation de précarité extrême et/ ou de difficultés spécifiques (orphelins, personnes démunies vivant seules, veuves, etc.) ; ▪ Personnes analphabètes ▪ Adolescentes âgées de 10 à 17 ans vivant en milieu rural et engagés aux côtés de leurs parents dans les exploitations agricoles et pastorales familiales, avec comme corollaire le risque d'abandon prématuré de leurs études ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministère du Pétrole et de l'Énergie ▪ Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur) ▪ Autorités administratives régionales ▪ Entreprises de mise en œuvre du projet (SOMELEC, Entreprise d'exécution des infrastructures du projet, SOGEM) ▪ Services techniques régionaux et départementaux ▪ Collectivités territoriales (conseil régional, communes) ▪ Entités de médiation (élu, cadis, chefs de villages, etc.) ▪ Autres parties prenantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Secteur privé ▪ Organisations de la société civile ▪ Médias

Parties prenantes touchées	Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	Autres parties intéressées
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producteurs et productrices qui exploitent dans des zones de conflits et crises latents ▪ Producteurs et productrices qui exploitent dans des zones exposées aux crues soudaines causées par les fortes pluies ou les inondations, aux feux de brousse. 	

4.3. Analyses des parties prenantes et leur niveau d'implication

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

L'analyse des parties prenantes est un processus systématique de collecte et d'analyse de données qualitatives ayant pour but de déterminer les personnes dont les intérêts devraient être pris en compte dans la préparation et la mise en œuvre du PIEMM. Elle permet d'augmenter les chances de réussite du projet et de son appropriation par les parties prenantes visées.

En effet, à la suite de l'identification des parties prenantes, il s'agit maintenant d'analyser leurs liens avec les interventions du PIEMM et les intérêts en jeu, leur capacité à participer à la réussite ou à l'échec du projet, d'estimer le degré de collaboration ou les frictions potentielles entre les différentes parties.

Le but ultime est de déterminer le niveau de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, la relation probable entre elles et le PIEMM, et aider à identifier les méthodes de mobilisation, de consultation et de communication / sensibilisation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet.

4.3.1. Niveau d'implication des parties prenantes

Pour mieux analyser les parties prenantes, il est nécessaire de définir leur niveau d'implication vis-à-vis du projet. Le niveau d'implication indique, en effet, le degré de responsabilisation d'une partie prenante vis-à-vis du projet et de la conduite de celle-ci vers les objectifs qui sont les siens. Ce niveau d'implication sera déterminé par l'analyse des différents rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés vis-à-vis du PIEMM et ceux-ci seront évalués à travers les critères suivants⁵ :

- **Direct**, quand la partie prenante détient une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel dans le projet et plus particulièrement dans le processus de sa formulation (conception), de son financement et/ou de sa mise en œuvre. Ce niveau sera jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'implication ;
- **Indirect**, quand le rôle et la responsabilité de la partie prenante en question ne sont pas forcément fondamentaux et essentiels mais d'une certaine importance pour le projet et ses activités. Ce niveau d'implication sera également jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'importance ;

⁵ Ces critères sont définis en fonction du niveau d'implication de l'acteur dans le projet, c'est-à-dire, selon l'importance de son intervention, de son rôle et de sa responsabilité dans la conception du projet, son financement, sa préparation, sa mise en œuvre, etc.

- **Secondaire**, quand, a priori, le rôle et la responsabilité de la partie prenante ne sont ni fondamentaux ni essentiels pour le projet et ne présente pas une certaine importance pour le projet.

Ci-dessous le tableau n°6 d'analyse des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés et l'évaluation de leur niveau et degré d'implication :

Tableau 6 : Analyse et description des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes et niveau d'implication

Partie prenante	Description mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'implication	Degré
Partenaires techniques et financiers (PTF)	<ul style="list-style-type: none"> - Financer et accompagner les projets et programmes s'inscrivant dans les priorités de la politique de l'Etat et liés aux secteurs de l'électricité ; - Participer aux initiatives de développement sectoriel ; - Fournir un appui technique et financier dans le cadre de leur coopération avec le gouvernement ; - Valider/approuver les outils de planification relatifs aux projets de développement qu'ils financent ; - Valider/approuver les instruments de sauvegarde et fournir l'appui technique et financier pour leur adéquate mise en œuvre ; - Assister et accompagner techniquement la mise en œuvre du programme ; - Evaluer la mise en œuvre du programme 	Direct	<i>Très élevé</i>
Ministère de tutelle et ministères sectoriels	<ul style="list-style-type: none"> - Prépare et met en œuvre la politique nationale dans le domaine de l'électricité - Œuvre pour l'accès universel à l'électricité - Promeut la neutralité carbone dans le secteur de l'énergie à travers le mix énergétique 	Direct	<i>Très élevé</i>
Autorités administratives déconcentrées	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la gestion quotidienne des prérogatives de l'Etat dans leurs circonscriptions administratives ; - Veiller au respect des lois et règlements de la République ; - Veiller à l'exercice régulier des compétences des Collectivités territoriales en exerçant le contrôle de légalité des actes et le contrôle budgétaire dans les conditions fixées par la loi ; - Coordonner les actions de développement ; - Garantir la cohésion et la solidarité nationale ainsi que l'intégrité du territoire ; - Accompagner techniquement, appuyer et apporter des conseils aux domaines d'activités ; - Veiller à la sauvegarde des intérêts nationaux, au respect des lois et de l'ordre public ; 	Direct	<i>Très élevé</i>
Services techniques étatiques et agences	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir des tâches de nature technique, scientifique ou de gestion bien spécifique ; - Apporter la célérité et l'efficacité dans les procédures administratives ; - Apporter plus de souplesse dans la gestion publique ; - Améliorer la performance et la qualité dans l'administration 	Direct	<i>Très élevé</i>
Secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> - Participer aux actions de préparation du projet ; 	Direct	<i>Elevé</i>

Partie prenante	Description mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'implication	Degré
	<ul style="list-style-type: none"> - Participer aux actions de mise en œuvre du projet (conception, construction, fourniture de biens, etc.) 		
<ul style="list-style-type: none"> - Organisations de la société civile, Organisations Communautaires de Base - Institutions et associations œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Groupement de promotion féminine : promouvoir l'autonomisation socio-économique des femmes et leur permettre de mettre en commun leurs ressources, idées et expériences afin d'augmenter leurs revenus - Vulgariser le droit mais surtout faire la promotion des droits de la femme et de l'enfant - ONG et Associations œuvrant dans la lutte contre VGB/AES : Être des sentinelles pour la promotion, la défense et la protection des droits de l'homme, apporter une aide juridique aux victimes des violations de droits ; Prises en charges des enfants en milieu défavorisés ; 	Direct	<i>Elevé</i>
Médias	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir et diffuser l'information de masse ; - Communiquer des œuvres, documents, ou de messages écrits, visuels, sonores ou audiovisuels ; (comme la radio, la télévision, le cinéma, Internet, la presse, les télécommunications, etc.) ; - Répondre rapidement à une demande d'information d'un public vaste ; - Répondre à une demande de distraction ; - Participer à l'éveil des consciences, à la sensibilisation et à l'éducation de masse 	Direct	<i>Elevé</i>
Individus et groupes touchés par le projet, ceux défavorisés ou vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> - Participer à la définition, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques comme principales actrices du développement et bénéficiaires finaux de toutes les politiques et actions de développement ; - Exercer leur droit à l'information sur les décisions et les mesures de gestion des risques afférentes aux projets et programmes ; - Bénéficier de mesures différenciées qui puissent garantir l'amélioration de leurs conditions de vie et le respect de leur dignité humaine 	Direct	<i>Très Elevé</i>

4.3.2. Résultats de l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes

À l'issue de l'analyse des rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés autour du PIEMM et de l'évaluation de leur niveau et degré respectif d'implication vis-à-vis du projet, on constate ce qui suit :

- Tous les groupes constitutifs de la catégorie des “parties touchées par le projet” ont un niveau d'implication **direct et très élevé** en degré vis-à-vis du projet.
- Le groupe constitutif de la catégorie des “individus ou groupes défavorisés ou vulnérables”, à l'instar des “parties touchées par le projet” a un niveau d'implication **direct et très élevé** en degré vis-à-vis du projet.
- Quant au groupe de parties prenantes de la catégorie “autres parties concernées”, leur niveau d'implication vis-à-vis du projet est **direct et très élevé**. Il s'agit notamment (i) des partenaires techniques et financiers (PTF) ; (ii) des entités internes du Ministère de l'élevage et des Productions Animales et celui de l'Agriculture, de l'Équipement Rural et de la Souveraineté Alimentaire ; (iii) des autorités administratives et services techniques et/ou administratifs clés ; (iv) des Collectivités territoriales ; (v) des Agences nationales et autres structures similaires ; (vi) des Autorités locales. Les autres groupes de la même catégorie composés par (i) le secteur privé, (ii) les ONG/OSC et (iii) les médias ont un niveau plutôt **direct et élevé** d'implication vis-à-vis du projet.

Le tableau n°7 ci-après résume les commentaires sur les détails des niveaux d'implication des parties prenantes vis-à-vis du projet :

Tableau 7 : Synthèse et commentaire sur les niveaux d'implication des parties prenantes vis-à-vis du projet

Parties prenantes	Niveau d'implication et degré d'implication	Commentaire
Partenaires techniques et financiers (PTF)	Direct et très élevé	Ces parties prenantes détiennent une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel vis-à-vis du projet. Elles en sont les initiatrices et/ou intéressées, elles le pensent, le financent et/ou le réalisent et l'accompagnent.
Ministère de tutelle et autres ministères sectoriels		
Autorités administratives déconcentrées		
Collectivités territoriales		
Autorités locales (Conseils de quartiers et Chefs de village, délégués de quartiers, autorités coutumières et religieuses)		
Secteur privé	Direct et élevé	Dans le cadre de l'analyse des niveaux d'implication, ces parties prenantes constituent un sous-groupe au sein de la catégorie dite « autres parties concernées ». Elles ne sont pas au cœur du dispositif de prise en charge des intérêts des communautés et estiment pouvoir apporter une contribution essentielle dans la préparation et la mise en œuvre du projet grâce à leur niveau
Organisations de la société civile, Organisations Communautaires de Base Institutions et associations œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS)		
Médias		

Parties prenantes	Niveau d'implication et degré d'implication	Commentaire
		très élevé d'engagement implication et de participation au processus de consultation sur le projet.
Individus et groupes touchés par le projet, ceux défavorisés ou vulnérables	Direct et très élevé	Ils détiennent une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel dans le projet. Ils ne sont pas les initiateurs du projet, ne le financent pas, ni le réalisent mais ils sont au cœur du dispositif et ils peuvent être sérieusement affectés s'ils n'apportent pas de contribution essentielle dans la conception et la mise en œuvre du projet grâce à leur niveau très élevé d'implication et de participation au processus de consultation sur le projet.

4.3.3. Analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes

Si l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes permet d'apprécier le degré de responsabilisation de celles-ci vis-à-vis du projet et dans sa conduite, l'analyse du niveau d'intérêt⁶ et de pouvoir⁷ ou d'influence permet, quant à elle, de mesurer d'une part, le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre) et, d'autre part, le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

Les éléments qui permettent d'effectuer l'analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir ou d'influence des parties prenantes du projet sont tirés de la revue documentaire et des résultats des consultations des parties prenantes menées sur le terrain. L'analyse des résultats de la revue documentaire et les échanges tenus avec les parties prenantes à travers les séances d'entretien individuels et collectifs lors des consultations sur le terrain ont permis d'appréhender des opinions et d'observer diverses postures vis-à-vis du projet.

Ces éléments d'information obtenus permettent, en effet, d'évaluer le niveau d'intérêt et de pouvoir ou d'influence des groupes de parties prenantes identifiés vis-à-vis du projet.

Le tableau ci-dessous présente les différentes mesures du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes du PIEMM à travers les niveaux d'échelle suivant : Très faible ; Faible ; Moyen ; Élevé ; Très élevé.

⁶ L'intérêt désigne le niveau d'importance qu'une partie prenante accorde à la réussite d'un projet dans un but professionnel, personnel ou autre

⁷ Le pouvoir ou (l'influence) désigne la capacité d'influence (positive ou négative) qu'une partie prenante peut exercer sur l'accomplissement des objectifs du projet.

Tableau 8: Analyse du niveau d'implication des parties prenantes

Nature de parties prenantes	Sous-catégories de parties prenantes	Niveau d'implication	Intérêt	Pouvoir	Influences sur le projet
Parties prenantes intéressées	Ministère du Pétrole et de l'Énergie	Elevé	Très élevé	Très élevé	Entité à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Autres Ministères sectoriels (Environnement, Intérieur)	Moyen	Elevé	Elevé	Ministères à influences indirectes sur le projet
	Autorités administratives régionales	Moyen	Elevé	Elevé	Autorités à influences directes et indirectes sur le projet
	Partenaires financiers	Elevé	Elevé	Elevé	Partenaires à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Entreprises de mise en œuvre du projet (SOMELEC, Entreprise d'exécution des infrastructures du projet, SOGEM)	Elevé	Elevé	Elevé	Entreprises à intérêt et influence directe sur le projet PIEMM
	Services techniques régionaux et départementaux	Moyen	Elevé	Elevé	Services à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Collectivités territoriales (conseil régional, communes)	Elevé	Elevé	Elevé	Institutions à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Entités de médiation (élus, cadis, chefs de villages, etc.)	Moyen	Elevé	Elevé	Entités à intérêt et influence indirecte sur le projet
	Autres parties prenantes : Secteur privé Organisations de la société civile Médias	Elevé	Elevé	Elevé	Entités à intérêt et influence indirecte sur le projet
Parties prenantes affectées		Faible	Très élevé	Elevé	Ce sont des parties qui ont plus d'intérêt dans le projet, mais qui n'ont pratiquement aucune influence sur le projet. Ces parties doivent être fortement impliquées et leurs doléances prises en compte, notamment au niveau des mesures d'accompagnement.
Groupes vulnérables		Faible	Très élevé	Elevé	Ces groupes ont plus d'intérêt et moins d'influence, et leur situation doit être prise en compte, même dans le fonctionnement du projet.

Nature de parties prenantes	Sous-catégories de parties prenantes	Niveau d'implication	Intérêt	Pouvoir	Influences sur le projet
					<p>Ces groupes de parties prenantes représentent, d'une manière générale, les populations bénéficiaires du projet. Ils ne sont pas les initiateurs du projet, ils ne le financent pas non plus mais ils le pensent et ils contribuent nécessairement à sa réalisation. Ils ont une responsabilité et un pouvoir élevé de décision en raison de leur <u>niveau de participation et d'implication très élevés</u> dans le processus de préparation et de formulation du projet. Comme les parties prenantes intéressées, ils ont un réel pouvoir d'influencer positivement ou négativement le projet, ils pourraient utiliser leur fort niveau de pouvoir pour s'opposer aux actions du projet mais ils sont pour le projet, ils veulent le changement et accordent une grande importance à la réussite du projet. La stratégie à mettre en place est de COMMUNIQUER avec eux, les tenir INFORMEES de l'avancement du projet. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir; CONNAÎTRE leurs besoins spécifiques et les satisfaire tout en évitant les conflits ; VEILLER à ce qu'elles soient satisfaites de l'évolution du projet ; COMMUNIQUER avec elles et leur DELIVRER des informations de qualité ; AUGMENTER progressivement leur intérêt sur le projet.</p>

Les résultats obtenus de cette analyse des parties prenantes ont ainsi permis de déterminer les stratégies à mettre en place pour répondre aux attentes de chaque partie prenante pour la réussite du projet.

Toutefois, il convient de préciser que le niveau d'intérêt et d'influence des parties prenantes n'est pas statique, il est tributaire des circonstances et de l'évolution du projet, il peut donc évoluer en cours d'exécution du projet.

4.3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes

Le tableau n°9 synthétise les besoins par catégorie de groupes de parties prenantes à mobiliser.

Tableau 9 : Besoins des parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux
Structure de coordination du Projet	Langue officielle, Français	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par écrit, par courrier, par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion en présentiel ou par visio-conférence
Ministères sectoriels	Langue officielle, Français Arabe	<ul style="list-style-type: none"> - Lette d'invitation officielle réalisée par les Gouverneurs / Préfets/Maires selon hiérarchie administrative ; - Comités régionaux de développement (CRD) - Informations transmises par courrier, par téléphone, par WhatsApp et renforcées par une lettre officielle. - Information diffusée sur réseau social est envisageable 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion en une journée et pas plus de deux jours selon objet et ordre du jour de la réunion - Atelier, partage d'expérience, réunion de réflexion - Prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement/Restauration
ONG, OSC, Association (femmes, jeunes)	Langue officielle, Français & Langue arabe	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par courrier, téléphone, WhatsApp, par sms 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion en présentiel en une journée, ou réunion en ligne
PAP	Langue officielle, Français & Langue arabe, langues locales	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par radio. - Informations expliquées oralement ou schémas par affichage, réunion de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Focus group, visite à domicile, entretien
Bénéficiaires du projet (producteurs des secteurs de l'agriculture et de l'élevage)	Langue officielle, Français & Langue arabe, langues locales	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par radio, par téléphone, par message. - Informations expliquées oralement ou schémas par affichage 	<ul style="list-style-type: none"> - Messages illustrés. - Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC. - Réunion en focus group par catégories de parties prenantes
Bénéficiaires du projet (PME, entreprises de travaux, fournisseurs d'équipements, agences d'exécution)	Langue officielle, Français & Langue arabe	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par courrier, téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien

Groupe de parties prenantes	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux
Groupes vulnérables	Langue officielle, Français & Langue arabe, langues locales	<ul style="list-style-type: none"> - Informations expliquées oralement ou sous forme de schémas réalisés par une approche porte à porte 	<ul style="list-style-type: none"> - Messages illustrés. - Actions de sensibilisation et d'IEC. - Campagne de porte à porte
Travailleurs des chantiers Employés des entreprises de travaux et des fournisseurs et prestataires	Langue officielle, Français & Langue arabe, langues locales	<ul style="list-style-type: none"> - Informations transmises par courrier 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion périodique sur site. Mesures de protection/santé/sécurité. - Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC (notamment sur les codes de bonnes conduites)

V. PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Conformément aux exigences de la NES n°10 et faisant suite aux précédentes sections (identification et analyse des parties prenantes, estimation de leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet, identification de leurs craintes et attentes), l'Objectif du présent programme de mobilisation est de décrire les efforts déjà réalisés en matière de communication et de consultation comparés à ceux à réaliser pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes aux fins de développer des relations solides, constructives et réactives entre elles et le Projet.

Le présent chapitre décrit les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et comment les points de vue des groupes différemment affectés et/ou intéressés, défavorisés ou vulnérables seront pris en compte.

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

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

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

5.1. Stratégie d'engagement et de mobilisation des parties prenantes

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

L'UGP/PIEMM coordonnera toutes les interventions de communication et d'engagement des parties prenantes menées dans le cadre du Projet.

A cet égard, les Spécialistes en Développement Social et l'expert Genre/VBG de l'UGP seront les responsables de la mise en œuvre du PEPP et coordonneront et contrôleront toutes les interventions de communication et d'information.

Les activités de communication, de mobilisation et d'engagement communautaire doivent être mieux conçues pour être adaptées à l'objectif visé dans la section 1.5., du chapitre 1 du présent PMPP.

Par conséquent, les méthodes ci-après sont requises en phase de conception, de lancement et de mise en œuvre des activités du PIEMM sur des thématiques relatives aux risques et effets environnementaux et

sociaux, à la gestion des plaintes y compris les mesures de prévention et de gestion des EAS/HS, aux avantages du projet en termes d'opportunités de création d'emplois et de revenus durables, de renforcement des capacités des parties prenantes, etc.

Pour chaque thématique susvisée, la consultation et la participation des parties prenantes est requise pour le processus d'identification, de sélection et de planification de la gestion des risques et effets potentiels ou avérés sur la base d'une des démarches proposées ci-dessous.

Toutefois, l'utilisation de ces moyens doit prendre en compte la capacité des différentes parties prenantes à y accéder, pour s'assurer que la communication atteigne ces groupes.

5.1.1. Assemblées avec les communautés

Les assemblées au niveau village et commune rassemblent différentes parties prenantes locales, généralement en présence de l'autorité locale (Maire de la commune ou le Chef de village). Ces rencontres sont sanctionnées d'un procès-verbal ou compte rendu. L'inconvénient de ce type de réunions est que, seules les personnes les plus influentes exprimeront librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent ne constituent pas une voie de consultation appropriée. Par ailleurs, dans le contexte mauritanien, les femmes risquent d'être exclues dans ce type de rencontre car le poids des femmes dans la participation au processus de prise de décision reste encore très faible dans certaines zones notamment rurales. Ces réunions sont néanmoins utiles pour les raisons suivantes :

- Elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités ;
- Elles sont appréciées comme un effort de transparence et de partage de l'information ;
- Elles offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes et complètent les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle ».

5.1.2. Groupes focus

Les réunions sous forme de groupes de discussion permettent de regrouper les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, l'assistance aux groupes vulnérables, les mesures de réponse aux risques de EAS, HS, etc.) à des fins de consultation. Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc.

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à discuter ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites et les prochaines étapes s'il y a lieu.

5.1.3. Consultations ciblées

Le Projet veillera à ce que les groupes défavorisés et vulnérables soient consultés et informés pendant la mise en œuvre du projet, et qu'ils jouissent d'un accès égal aux mécanismes de gestion des plaintes.

Pour cela, le Projet assurera l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue (par exemple, pour mieux engager les femmes assurer qu'elles soient consultées dans les groupes séparées facilités par une femme).

Aussi, le Projet veillera à informer et consulter les organisations de défense des groupes défavorisés et vulnérables (par exemple les associations des personnes handicapées).

Au besoin, les personnes vulnérables seront identifiées lors des enquêtes socioéconomiques menées dans le cadre de la préparation des études environnementales et sociales. Chaque instrument préparé dans le cadre du projet inclura des dispositions précises relatives à l'assistance aux individus et groupes vulnérables. A priori, il conviendra de fixer des critères de vulnérabilité en se fondant sur des facteurs économiques et sociaux en relation avec le projet. A titre illustratif, les critères suivants peuvent être considérés sans s'y limiter :

- Les personnes dont les biens et sources de revenus sont affectés par le projet et qui vivent avec un Handicap ou une maladie chronique handicapante,
- Les personnes dont les biens et sources de revenus sont affectés par le projet et qui sont soit chef de ménage mineur (moins de 18 ans) soit âgées (60 ans et plus),
- Les personnes dont les biens et sources de revenus sont affectés par le projet et ne possédant pas d'autres sources de revenus outre que celle procurée par le bien affecté,
- Les personnes dont les biens et sources de revenus sont affectés par le projet et ayant un nombre de personnes à charge supérieur ou égal à 10 avec au moins 5 personnes mineures ou âgées (moins de 15 ans et 65 ans et plus),
- Les femmes et les filles vivant autour des sites de chantiers lors des travaux.
- Etc.

En outre, il est important que le projet assure la prise en compte des opinions exprimées par tous les groupes et organisations identifiés, en tenant compte des principes d'égalité entre les sexes et de l'inclusion de tous les groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes âgées, handicapés, etc.).

En effet, l'analyse de la prise en compte des enjeux liés au handicap dans le cadre d'une évaluation environnementale et sociale (EES) s'inspire de trois principes discutés dans la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale sur la « Non-discrimination et handicap » qui sous-tendent le cadre environnemental et social (CES) :

- Éviter ou atténuer le risque de voir les impacts négatifs du projet aggraver la vulnérabilité des personnes handicapées.

- Assurer la capacité des personnes handicapées à tirer parti des avantages du projet, y compris des possibilités d'emploi lorsque ces personnes justifient des aptitudes requises et qu'il est possible de procéder à des aménagements raisonnables du milieu de travail.
- Inclure véritablement les parties prenantes vulnérables et défavorisées dans le processus de diffusion des informations et de consultation.

5.1.4. Entretiens individuels

Cette méthode est un excellent moyen d'établir des relations personnelles et est souvent utilisée pour mobiliser les autorités locales et les dirigeants locaux. Il est important d'établir des ententes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, donc personne n'est déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées.

Il s'agit d'un moyen efficace de recueillir les commentaires d'un grand nombre de personnes prises individuellement.

Pour devenir un outil de consultation efficace, les enquêtes doivent être suivies de mécanismes de dialogue et de recherche de consensus.

5.1.5. Médias de masse

Les médias de masse (journaux, radios communautaires, site web, ...) ainsi que l'utilisation des réseaux sociaux (groupes WhatsApp, Facebook, Tweeter etc. notamment pour les jeunes, les réseaux de femmes et autres organisations de producteurs) offrent des possibilités de diffusion de l'information par les moyens suivants :

- Des communiqués de presse pour tenir la presse au courant des principaux jalons dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre du PIEMM;
- Des entrevues avec le staff stratégique et les entités communautaires du projet ;
- La diffusion des spots à la télévision et dans les radios (y compris les radios communautaires) ;
- L'animation d'émissions dans les radios et télévisions ;
- La formation de relais pour la communication et l'engagement communautaire à travers l'ingénierie sociale ;
- L'enregistrement et la diffusion des nouveaux spots dans les langues nationales ;
- La traduction des supports de communication en langues locales ;
- La mise à disposition des supports de communication dans les établissements moyen, secondaire général et technique sur les activités du PIEMM, les critères de choix des sous projets et sites d'intervention ; et
- La tenue de veille médiatique.

5.1.6. Site web du projet

L'UGP/PIEMM ouvrira un site Web où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. Ce site Web du projet comprendra une feuille de commentaires où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou une plainte. Des fiches de suivi seront tenues à jour par l'UGP avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 30 jours calendrier.

5.1.7. Technologie de l'information et de la communication

Outre le site Web du PIEMM, il sera mis en place au titre de la mise en œuvre des activités de communication, de mobilisation et d'engagement communautaire suivantes :

- Le recours au numéro vert que le projet mettra en place pour l'enregistrement des plaintes et des doléances des parties prenantes ;
- Le renforcement et l'élargissement des réseaux communautaires de communication et de mobilisation sociale autour des objectifs du projet et sur les thématiques de gestion environnementale et sociale des sous projets et de lutte contre les violences basées sur le Genre et violences faites aux enfants, etc.

Le renforcement et l'élargissement des réseaux communautaires de communication et de mobilisation sociale pourraient être réalisés sous forme d'ateliers virtuels. Le format de ces ateliers pourrait comprendre les étapes suivantes :

- Inscription virtuelle des participants : Les participants peuvent s'inscrire en ligne sur une plateforme dédiée ;
- Distribution aux participants des documents relatifs à l'atelier, y compris l'ordre du jour, les documents de projet, les présentations, les questionnaires et les sujets de discussion : Ces documents peuvent être distribués en ligne aux participants ;
- Examen des documents d'information distribués : Les participants se voient attribuer une durée prévue pour cela, avant de programmer une discussion sur les informations fournies ;
- Discussion, collecte et partage des réactions :
 - Les participants peuvent être organisés et affectés à différents groupes thématiques, équipes ou "tables" virtuelles, à condition qu'ils en conviennent ;
 - Les discussions de groupe, d'équipe et de table peuvent être organisées par des moyens de médias sociaux, tels que susmentionné ou par un retour d'information écrit sous la forme d'un questionnaire électronique ou de formulaires de retour d'information qui peuvent être renvoyés par courrier électronique ;
 - Conclusion et résumé : le président de l'atelier résumera la discussion de l'atelier virtuel, formulera des conclusions et les partagera par voie électronique avec tous les participants.

5.1.8. Forums, ateliers et expositions

Des forums et des ateliers rassemblent diverses parties prenantes et sont des outils puissants pour partager des idées, établir un consensus et développer l'engagement. La clé est de structurer ces sessions pour qu'elles ne soient pas une série de discours représentant des positions formelles enracinées, mais de véritables ateliers avec une combinaison de discours et de sessions de brainstorming moins formelles. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique d'intérêt général où les parties prenantes aux niveaux local et national sont impliquées.

5.1.9. Brochures sur le projet

L'UGP élaborera des brochures simplifiées de présentation du Projet. Ces brochures devront comporter les informations suivantes :

- Les objectifs du projet et interventions clés ;
- Les principaux impacts environnementaux et sociaux du projet et les stratégies de mitigation ;
- Le mécanisme de consultation du projet ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes du projet ;
- Les Codes de conduite pour la prévention et la lutte contre les violences basées sur le genre, l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel
- La liste des documents disponibles et les lieux y afférents ;
- Les informations de contact.
- Réalisations clés du projet au cours du dernier semestre (activités de consultation planifiées au semestre précédent, activités de consultation réalisées, cibles atteintes, sujets discutés, recommandations phares, activités planifiées au semestre subséquent, etc.), avec illustrations et photographies pertinentes ;
- Événement important (comme la participation du Projet à des foires ou des expositions) ;
- Toute activité de responsabilité sociétale ou autre ;
- Indicateurs d'assistance sociale et de restaurations des moyens de subsistance et financement des personnes impactées et groupes vulnérables éligibles ;
- Indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux (entreprises principales et sous-traitants) désagrégées par sexe ;
- Nouveaux documents disponibles ;
- Rappels sur les requêtes et les plaintes, et les informations sur leur processus de règlement.

5.1.10. Visites des sites du projet

Les visites sur les sites du Projet consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (élus locaux, médias, représentants des organisations de la société civile, etc.) à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les risques et effets environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation, mais également sur les opportunités créées par le projet. La visite des installations du projet par des groupes de

jeunes peut également être efficace car elle peut donner une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les acquis et les faiblesses du projet.

5.1.11. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes

Le projet mettra en place un mécanisme méthodique de retour d'information entre les communautés et l'équipe de l'UGP/PIEMM afin de mieux répondre aux besoins des communautés en termes d'information.

Les suggestions, réclamations et autres contributions des communautés et autres parties prenantes sont compilées dans un formulaire de feedback qui sera mis à disposition sur le site web de l'UGP/PIEMM et rendu disponible au sein des entités régionales et des communes abritant les activités du projet.

En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courrier ou de manière interactive par téléphone, via le numéro de téléphone accessible de tous et sans frais que l'UGP mettra en place et sera dédié au Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Les feedbacks compilés par le Spécialiste Développement Social de l'UGP PIEMM et les relais communautaires du projet sont partagés avec le management pour une prise en charge, au besoin.

Le formulaire type dédié aux feedbacks est présenté en annexe 5 du présent PEPP.

5.1.12. Stratégie de communication et de diffusion de l'information

La réussite de l'engagement des parties prenantes par la communication repose généralement sur trois piliers importants : informer, rassurer et diriger. Avec le concours de toutes les parties prenantes, l'adoption de ces trois éléments peut avoir une incidence positive sur l'appropriation du l'UGP/PIEMM par les bénéficiaires notamment :

- **Informer** : communiquer des informations claires sur les critères d'éligibilité et les communes bénéficiaires ;
- **Rassurer** : tenir compte des inquiétudes des communautés, tenter d'y trouver des solutions et apaiser leurs craintes en rapport avec les risques suspectés. Cela suppose la réception des feedbacks, le dialogue ouvert et mutuel et l'anticipation sur les réactions et les questions ; et
- **Diriger** : uniformiser les messages qui renseignent et qui rassurent, et corriger les idées fausses et calmer les craintes de l'inconnu.

La communication doit insister sur des valeurs (contrat social, civisme, transparence, code de conduite) permettant de renforcer des réseaux existants tels que les associations féminines, les organisations des jeunes (garçons et filles).

Les tableaux n°10 et 11 présentent la stratégie de diffusion des informations et la stratégie de mobilisation (consultation) des parties prenantes.

Tableau 10 : Stratégie de diffusion des informations

Phase du projet	Parties prenantes visées	Liste des informations à communiquer	Méthodologie
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Wilayas - Hakem - Elus locaux - Organisations de producteurs - Associations de femmes, de jeunes - Organisations de la Société civile - Organisations communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Critères d'éligibilité - Bénéficiaires du projet - Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales) - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Lettres d'invitation - Téléphonie - Internet (courriels et réseaux sociaux) - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Communautés riveraines - Personnel enseignant - Ecoliers - Promoteurs des écoles privées - Fournisseurs de services 	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Bénéficiaires du projet - Risques E&S - Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales) - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Téléphonie - Internet (courriels et réseaux sociaux) - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;
	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes et groupes vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> - Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué dans les radios communautaires - Communiqués de presse - Téléphonie - Réseaux sociaux (WhatsApp)
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Parties prenantes touchées - Parties prenantes intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Bénéficiaires du projet - Risques E&S - Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales) - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Lettres - Internet (courriels et réseaux sociaux) - Téléphonie - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;

Tableau 11 : Stratégie de consultation des parties prenantes

Phase du projet	Sujet de la consultation/message	Méthodologie employée	Parties prenantes visées	Entités responsables
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Bénéficiaires du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Lettres d'invitation - Ateliers de présentation - Téléphonie - Internet (courriels et réseaux sociaux) - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités administratives - Elus locaux - Organisations de producteurs - Associations de femmes, de jeunes - Organisations de la Société civile - Organisations communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnateur UGP & Spécialiste Développement social, Spécialiste Genre/VGB de UGP
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Bénéficiaires du projet - Risques E&S 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Lettres d'invitation - Ateliers de présentation - Téléphonie - Internet (courriels et réseaux sociaux) 	<ul style="list-style-type: none"> - Communautés riveraines - Fournisseurs de services 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnateur UGP & Spécialiste Développement social, Spécialiste Genre/VGB de UGP
Démarrage du Projet et pendant toute la phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif, nature et envergure du projet - Bénéficiaires du projet - Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqués de presse - Lettres d'invitation - Ateliers de présentation - Téléphonie - Internet (courriels et réseaux sociaux) 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes et groupes vulnérables - Parties prenantes touchées - Parties prenantes intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnateur UGP & Spécialiste Développement social, Spécialiste Genre/VGB de UGP

5.2. Chronogramme de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

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

Tableau 12: Programme indicatif de Mobilisation des Parties Prenantes

<i>Etapes du projet</i>	<i>Activités de mobilisation</i>	<i>Méthodes de consultation</i>	<i>Parties prenantes ciblées</i>	<i>Responsabilité</i>	<i>Dates et lieu</i>
Phase de Préparation du projet	Information sur le projet et élaboration d'un cadre de travail et de Mobilisation des Parties Prenantes.	Ateliers/réunions publiques/ focus/Presse	Ministères, sociétés d'électricité et de services d'électricité, Autorités régionales et communales des wilayas bénéficiaires du projet, population locale, UGP du projet, ONG, société civile, secteurs privés et ménages	Ministère Energie et structures, UGP du projet	Novembre2023 à NKTT et à l'intérieur
Phase de mise en œuvre du projet.	Dégagement de l'emprise du projet, Installation chantiers, Aménagement des pistes d'accès, Installation des comités UGP/PIEMM, mise en œuvre du MGP	Comités, PV de rencontres et de consultation. Cahiers de charges pour les engagements de parties, protocoles d'accord	Comité de pilotage interministériel Entreprises d'exécution et de contrôle, ONG, société civile, secteur privé	Ministère et UGP Projet	Février 2024
Phase d'Exécution et de fonctionnalité du projet	Procédures et fonctionnement du projet adaptés au contexte local.	Formation personnelle du projet aux meilleures procédures de transparence	Parties prenantes projet, travailleurs du projet, autres partenaires	UGP PROJET	Toute la durée du projet
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	Rapports d'évaluation et d'avancement du projet	Ateliers d'évaluation, audits	Personnel du projet, partenaires, autorités administratives et communales, privé et entreprises contractantes du projet	UGP PROJET et Ministère de tutelle	Tous les trimestres à partir de la mise en vigueur du projet et du toute la durée de vie du projet
L'après-projet	Evaluation globale du projet et capitalisation	Evaluation indépendante extérieure	Tous les acteurs du projet	Ministère de tutelle et UGP projet	fin projet

VI. SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

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

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

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

Implication/Participation :

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

Entente/Négociation avec les parties prenantes :

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

Résolutions des griefs au projet :

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

Exécution :

- Nombre d'appuis ou de soutiens accordés par le projet,

- Nombre de reprise d'activités après installation du projet

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

VII. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PEPP

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

Tableau 13 : Budget de mise en œuvre du PEPP

Rubriques	Activités	Responsable de la mise en œuvre	Timing	Coût estimatif en MRU
Vulgarisation du PEPP/RIM	Ateliers nationaux ou séminaires de consultations publiques dans les Wilayas concernées par PIEMM	UGP/Projet et Ministère du pétrole et énergie	Au démarrage du projet du PIEMM	5 000 000
Formation des parties prenantes du projet	Amener les parties prenantes à internaliser le PEPP et les procédures de la BAD	UGP	Dès lancement du Projet	3 000 000
Communication	Développement du plan de communication du PEPP	UGP et son Expert en communication	Mi-parcours du projet	2 000 000
	Conception de supports de communication aux entreprises traitantes avec le projet	UGP/expert en supports de communication	Dès lancement du projet	4 000 000
Mise en œuvre d'une communication spécifique aux populations sous l'emprise du projet	Programme de sensibilisation des riverains de la ligne HT avant les travaux	UGP, entreprises du projet et autorités locales et communales	Avant et pendant toute la durée du projet	5 000 000
	Communication (radios locales, TV et presse) destinée aux populations à travers ces canaux télévisions et presses écrites)	UGP	Pendant toute la durée des travaux et du projet	PAR
	Assistance en communication aux collectivités territoriales concernées (Conseils régionaux et communes sur l'axe NKTT/NEMA	UGP	Durant la programmation mensuelle des activités du projet	5 000 000
	Programme d'Accompagnement social de L'UGP/Projet spécifiquement aux populations vulnérables et aux handicapés	UGP	Dès lancement du projet	Coût à voir avec le comité de pilotage du projet
TOTAL sans le coût du financement spécifique prévu par L'UGP aux plus vulnérables et aux handicapés				24 000 000 MRU

VIII. GESTION DES PLAINTES

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

8.1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

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

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

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

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

8.2. Approche méthodologique du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

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

Les principales étapes de ce processus ont débuté par l'identification des parties prenantes, ainsi qu'avec les consultations des acteurs régionaux et locaux des Wilayas concernées par le PIEMM. (Voir

consultations en annexes). D'autres contacts directs et échanges téléphoniques sont venus compléter ce processus d'élaboration de MGP (voir liste des personnes rencontrées).

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

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

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

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

8.3. Caractérisations des plaintes

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

Plaintes- litiges :

- Sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet et donc conflit avec L'UGP du projet,
- Désaccord sur les sites de postes, pylônes et sites de chantier,
- Non-respect d'une activité contractuelle entre parties prenantes,
- Compensation contestée ou jugée insuffisante,
- Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées, ou plus, déclarant chacune être la propriétaire du même bien),
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts de propriété d'un bien donné.

Plaintes liées aux choix non concertés du projet :

- Non implication des populations locales des zones du projet ;
- Ciblage des bénéficiaires : individus, organisations, communautés ;
- Promesses non tenues de la direction du projet envers les populations

- Non transparence dans les attributions des marchés et des services liés aux prestations locales ;
- Ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats ;
- Conflits d'intérêt entre les acteurs régionaux et locaux du projet ;
- Retards dans la mise en place de fonds destinés à l'accompagnement des populations ;
- Déficit de communication et d'information entre les populations, les parties prenantes et le projet.

Plaintes liées au personnel du projet :

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

Plaintes liées aux groupes vulnérables :

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

8.4. Types de plaintes potentielles et réclamations au projet,

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

Tableau 14: Activités susceptibles de plaintes et de réclamations au projet PIEMM

Composantes	Activités susceptibles de générer des plaintes	Nature des réclamations/plaintes
<p>Composante 1 :</p> <p>Mise en place de la ligne HT /Opérations balisage de l'emprise, installation de pistes d'accès et de chantiers</p>	<p>Servitudes de la ligne HT et leur proximité des villages</p>	<p>Au titre de la mise en œuvre de la Composante 1, certains villages, ou nomades caciques peuvent se sentir dérangés dans leurs terroirs de parcours pastoraux et leurs Tamurt de cueillette.</p> <p>C'est pourquoi des plaintes/réclamations peuvent survenir et doivent être traitées.</p> <p>Il se peut aussi que des cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, abus, ...) surviennent suite à des comportements de personnel de chantier. Cela peut être à l'origine de plaintes déposées par les victimes ou leurs familles.</p> <p>Des maires, des élus et des chefs de village peuvent se plaindre des arrivants extérieurs cherchant de l'emploi au projet PIEMM, et du coup réclamant une priorité à l'emploi pour les locaux.</p>
	<p>Dérangements liés à l'installation du chantier</p> <p>Pertes de champs ou d'infrastructures rurales (puits sous l'emprise) ou d'habitations</p> <p>Afflux de migrants attirés par les perspectives d'emploi des chantiers PIEMM</p>	
<p>Composante 2 :</p> <p>Mise en place du réseau MT/BT</p>	<p>Installation des réseaux domestiques dans les terroirs d'activités des agglomérations (champs, enclos, vergers, villégiatures en hivernage)</p>	<p>Au titre de la mise en œuvre de la Composante 2, certains ménages peuvent réclamer des compensations suite à la traversée de leurs domaines par les lignes MT/BT, ou bien des familles réticentes à l'électricité en milieu rural peuvent contrer l'éclairage public ; et voulant rester ainsi à l'éclairage-nature nocturne (lune et étoiles).</p> <p>Des plaintes/réclamations peuvent survenir de la part de propriétaires refusant de déguerpir ou estimant que la compensation du terrain n'est pas à sa juste valeur.</p> <p>Des ménages dirigés par des femmes en zones rurales des Wilayas bénéficiaires, peuvent être lésées, car ne sachant pas réclamer plaintes (car les coutumes sont présentes)</p>
	<p>Emplacement de pylônes ou de sites de poste qui priveraient des propriétaires de leur terrain, Eclairage public engendré par les lignes</p>	
<p>Composante 3 :</p> <p>Mise en place de 2 centrales solaires à Kiffa et Néma</p>	<p>Modification des paysages sous l'effet des panneaux solaires ;</p> <p>Chantiers et dérangements causés par les travaux de chantier ;</p> <p>Energie de moindre puissance et dépendante des aléas climatiques.</p>	<p>Des réclamations pour une capacité d'énergie plus puissante,</p> <p>Des plaintes peuvent surgir avec l'importance de la surface nécessaire aux panneaux, car elle va obliger les riverains à se contourner des chemins habituels ;</p> <p>Plaintes liées aux dérangements occasionnés par le chantier et les installations ;</p>
<p>Gestion, suivi et évaluation du projet</p>	<p>Gestion du projet et présence du personnel dans les agglomérations</p>	<p>Des cas de plaintes peuvent être déclenchés si des membres du personnel du PIEMM se sentent lésés par la gestion ou le traitement qu'on leur réserve (salaires, primes, congés, couverture assurances, etc.). Il se peut aussi que des cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, abus, etc.) surviennent pour être à la base de plaintes déposées par les victimes ou leurs parents.</p>

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

8.5. Plaintes en rapport aux engagements du projet et aux parties prenantes

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

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

a) Plaintes spécifiques au Projet PIEMM :

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

Plaintes liées au ciblage

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

Plaintes liées aux bénéficiaires des programmes d'accompagnement

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

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

Plaintes des travailleurs du projet

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

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

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

- Les renseignements concernant les personnes et les contrats les travailleurs et apprentis occupés dans l'établissement ;
- Les indications concernant le travail effectué, les salaires et congés ;
- Les visas, mises en demeure, et observations des agents de l'inspection du travail et de la sécurité sociale, et toutes indications relatives aux conditions d'hygiène et de sécurité.

Les directives suivantes doivent être respectées :

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

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

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

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

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

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

8.6. Cadre organique et référencement du MGP

Pour atteindre ses objectifs, le MGP doit mettre en place un cadre organique dont le maillon essentiel est le comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC) au niveau de chaque Moughattaa (département) concernée par le projet PIEMM. De plus, le MGP repose sur un référencement comprenant des principes fondamentaux, des bonnes pratiques et des critères d'efficacité comme outil contribuant à la redevabilité.

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

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

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

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

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

Tableau 15: Cadre organique d'intervention du MGP

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

Principes fondamentaux du MGP :

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

Pour s'assurer qu'un système de plainte est fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

Tableau 16: Principes fondamentaux du MGP

<i>Principes</i>	<i>Mesures d'application</i>	<i>Indicateur</i>
Sécurité	Protéger si nécessaire l'anonymat des plaignants Assurer la confidentialité en cas de plainte de nature sensible Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles	Pas de représailles suite aux dénonciations
Accessibilité	Diffuser largement le mécanisme auprès des groupes cibles Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes	Variété des sources des plaintes Diversité (toutes les couches) des plaignants

	Diversifier les possibilités de dépôt des plaintes Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès	Taux des plaintes éligibles
Prévisibilité	Réagir promptement à tous les plaignants Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape	Délai moyen de traitement Taux de réponse satisfaisante
Impartialité	Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée	Objectivité des membres de l'équipe de gestion des plaintes Satisfaction des plaignants
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	

Huit critères d'efficacité au bon fonctionnement du MGP :

- **Légitime : Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.** Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible : Être connu de toutes les parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.** Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, religion ou statut socioéconomique. Toutes les parties prenantes doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Prévisible : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.** Des indications claires doivent être fournies aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- **Équitable : garantir les parties lésées de bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.** Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le plaignant. Le principe d'équité implique le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.
- **Transparent : tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.** Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. La

transparence fait appel aussi au respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.

- **Compatible avec les droits humains : garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.** Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- **Source d'apprentissage permanent : mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.** Le mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel et pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ;** maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des activités

Des bonnes pratiques pour la gestion des plaintes :

Tableau 17: Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes

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

<i>Etape</i>	<i>A Faire</i>	<i>A ne Pas Faire</i>
	Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.	l'amélioration des processus de gestion
Retour d'information	Contactez les utilisateurs du MGP pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des bénéficiaires.	Négliger le suivi avec les réclamants. Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.

8.7. Mode opératoire du MGP

Résolution de commun accord

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

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

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

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

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

8.8. Procédures et investigation selon la typologie des plaintes :

8.8.1. Plaintes potentielles spécifiques au Projet PIEMM :

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

8.8.2. Plaintes des travailleurs :

Trois voies de soumission de plaintes des travailleurs sont prévues :

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

- la plainte est transmise directement à l'IT de manière ouverte ou sous anonymat comme le prévoit la réglementation en vigueur.

Le plaignant pourra recourir concomitamment à ces trois canaux.

8.8.3. Plaintes liées aux VBG et VCE :

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

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

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

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

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

8.8.4. Réponse et prise de mesures :

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

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

Tableau 18 : Délai de réponse au plaignant suivant la nature des plaintes

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

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

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

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

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

8.8.5. Réaction du plaignant ou procédure d'appel :

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable, le plaignant peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée, et de déterminer s'il y a lieu, de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Si cela a été traité au niveau du CGPC, le plaignant peut faire appel au CGPC directement afin de réexaminer sa plainte. Si la plainte avait déjà fait l'objet d'examen par le CGPC et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le plaignant pourra saisir directement le niveau supérieur et/ou le PIEMM.

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

8.9. Principales actions pour l'implémentation du MGP

8.9.1. Vision globale :

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

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

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

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

Cette procédure permet d'éviter le recours aux tribunaux qui nécessite souvent des délais longs, avant qu'une affaire soit traitée, et qui peut entraîner en plus, des frais importants pour le plaignant, même si ce recours reste une possibilité pour tout plaignant.

8.9.2. Mécanisme interne de résolution du PIEMM :

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

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

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

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

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

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

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

8.9.3. Niveau 1 : MGP du PIEMM

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

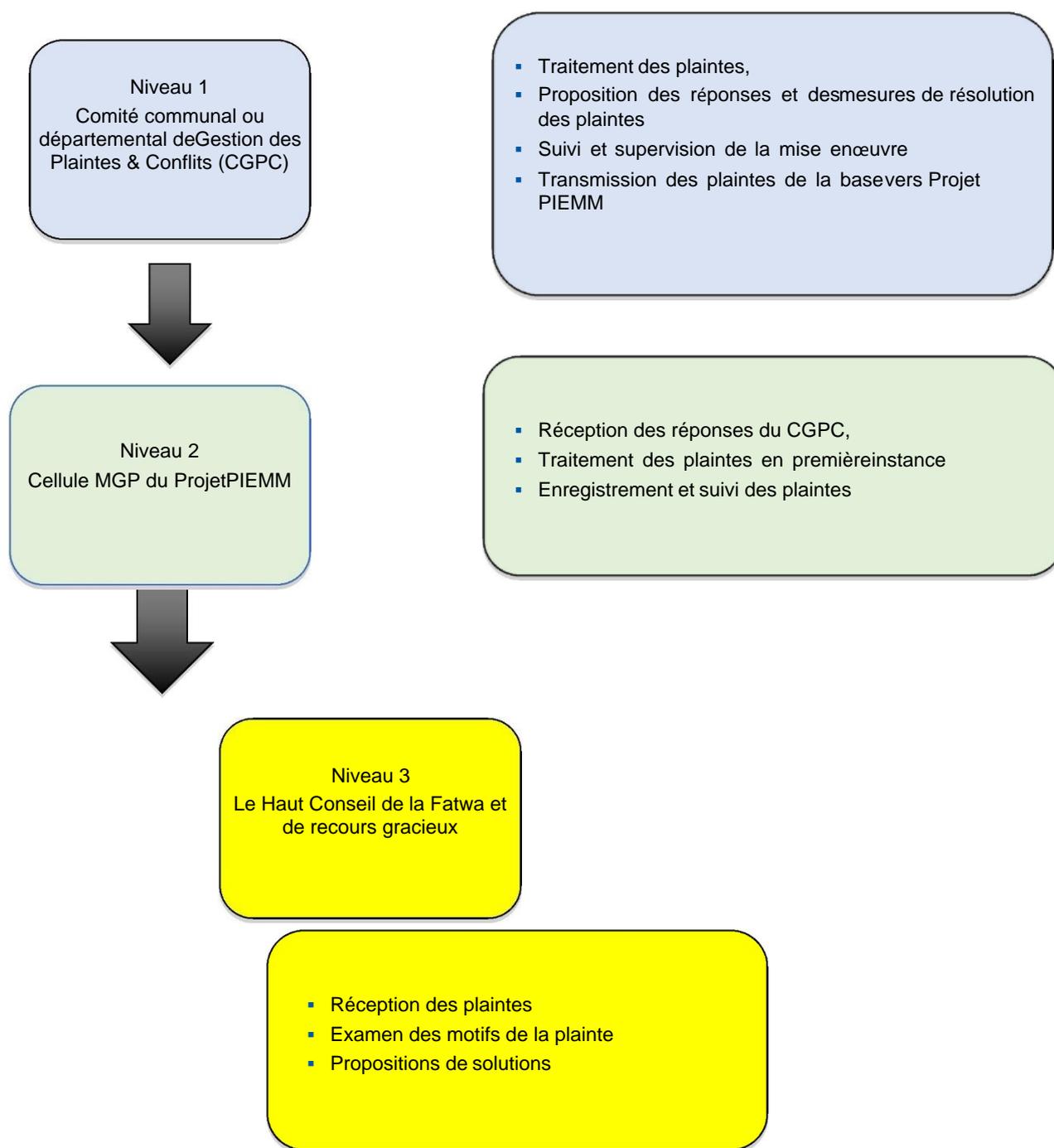
8.9.4. Niveau 2 : Recours au Haut Conseil de la Fatwa et de Recours Gracieux

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

8.9.5. Niveau 3 : Recours à la justice

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

Schéma du processus de gestion des réclamations du PIEMM



8.9.6. Fonctionnement interne du MGP du PIEMM :

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

8.10. Chronogramme des activités de mise en œuvre du MGP

8.10.1.1. Mise en place du comité de gestion des plaintes :

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

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

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

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

8.10.1.2. Enregistrement des plaintes :

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

Les plaintes seront transmises au projet PIEMM par :

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

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

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

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

- une boîte à plaintes/suggestions.

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

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

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

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

8.10.1.3. Traitement des plaintes :

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

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

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

Tableau 19 : Processus de règlement des différends

N°	Description de l'activité	Responsable/acteur	Données ou documents supports	
			Entrée	Sortie
1	Etablir une demande de règlement des différends et la communiquer au RAF ou au Juriste du Projet (s'il existe).	La partie concernée : RAF ou Juriste du Projet (s'il existe).		Demande de règlement des différends Dossier de litige
2	Etudier la demande de règlement des différends et préparer le dossier de litige.	Responsable juridique ou RAF	Demande de règlement des différends	
3	Demander à la Coordination du Projet de convoquer les membres de la Commission du Règlement des différends. Transmettre une copie de la demande du Règlement des différends ainsi que le dossier de litige aux membres de la commission	Responsable juridique ou RAF		
4	Etudier le dossier et choisir le mode de règlement	Membres de la commission du Règlement des différends		PV de décision
5	Valider la décision de la Commission du règlement des différends.	Cellule de Coordination du Projet	PV de décision	PV de décision validé
6	Recevoir la décision validée informer les parties concernées et initié le mode de règlement convenu.	Responsable juridique ou RAF	PV de décision validé	

8.10.2. Plan de renforcement des capacités des acteurs du MGP

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

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

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

8.10.2.1. Renforcement des capacités :

Afin de permettre la réussite du MGP dans le cadre de la mise en œuvre du projet, l'UGP doit prévoir des ateliers de renforcement des capacités de tous ses partenaires, prestataires agréés et staff sur le MGP. Ces ateliers se tiendront dans toutes les Moughataas d'implantation du Projet PIEMM.

8.10.2.2. Diffusion de l'information sur le MGP :

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

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

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

8.10.2.3. Au niveau du site d'exécution des activités de projet :

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

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

Au plus tard 2 jours avant le démarrage effectif des activités, un panneau d'affichage du MGP est posé par l'ONG/Firme au niveau de la base-vie du chantier pour signaler aux riverains et bénéficiaires du

sous-projet ou de l'activité le lieu où seront déposées toutes les plaintes liées directement à la mise en œuvre des activités. Ce message sera écrit en français et en langue locale du milieu y compris une image pour les analphabètes.

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

8.10.2.4. Plan de communication du MGP :

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

Tableau 20: Plan de communication :

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

IX. SUIVI ET EVALUATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

9.1. Objectifs du Système de Suivi-Evaluation

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

9.2. Stratégie de mise en œuvre du système de suivi-évaluation du MGP

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

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Organisation du système de Suivi et Evaluation

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

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

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de la part du projet, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances :

- Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ?
- Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une zone donnée ?
- Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ?
- Est-ce que les solutions sont répliquables à d'autres contextes ?
- Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

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

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

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

9.4. Indicateurs globaux selon les composantes du dispositif du MGP.

Indicateurs de suivi :

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

Tableau 21 : Indicateurs globaux du MGP par composantes

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

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

Suivi des plaintes et reporting :

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

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

Tableau 22: Modèle de fiche récapitulative des éléments de documentation de l'enregistrement et du traitement des plaintes :

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

X. PLAN D'ACTION ET BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

10.1. Plan d'action du MGP

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

Tableau 23 : Plan d'action du MGP

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

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

N°	Activités	Objectifs	Acteurs impliqués	Période
14	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> UGP- PIEMM Autorités locales, CLGP, ... 	Durant toutes les phases du projet
15	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	<ul style="list-style-type: none"> Structures de gestion des plaintes / Coordonnateur PIEMM /EES 	Durant toutes les phases du projet
16	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	<ul style="list-style-type: none"> Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes 	Activité continue
17	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Spécialiste EES, Spécialiste en VBG ou le Coordonnateur de l'UGP /PIEMM 	Activité continue
18	Ateliers d'autoévaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> EES Coordonnateur UGP/PIEMM 	Activité continue

10.2. Budget Estimatif du MGP

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

Tableau 24 : Budget pour la mise en œuvre du MGP du PIEMM

N°	RUBRIQUE	Quantité	Coût Unitaire MRU ⁸	Coût total MRU
1	Achats matériel (panneaux d'affichage, boîtes, cahiers et registres, etc..)	Forfait	120 000	120 000
2	Messages via les médias locaux & nationaux	60	3 000	180 000
3	Ateliers de Formation des CGPC	6	120 000	720 000
4	Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet		1 600 000	1600 000
5	Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes		1 320 000	1 320 000
6	Traduction en Arabe et impression du MGP		80 000	80 000
7	Publication du MGP sur le site Web du Projet PIEMM et du Ministère Energie			-
TOTAL (MRU)				4 020 000

⁸ Ouguiya, deuxième du nom, est la devise officielle de la Mauritanie depuis le 1^{er} janvier 2018.

XI. CONCLUSION

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

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

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

ANNEXES

ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Le Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS / HS

Documents annexes à la plainte :

- PV de constat avec Photos
 - Liste de présence des personnes ayant participé à la résolution avec signature
 - Tout autre document pertinent
-

**ANNEXE 2 : PROCEDURE DE
SIGNALEMENT ET DE PRISE EN
CHARGE DES CAS DE VIOLENCES
BASEES SUR LE GENRE**

1. Lieux de signalement/dépôt des plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du PIEMM, les plaintes EAS/HS seront reçues à deux niveaux :

- Au niveau des points d'entrée EAS/HS, membres des comités de gestion des plaintes ;
- Au niveau du ou des Tiers indépendant (s)/fournisseurs de services EAS/HS ;

Les survivants (es), leur famille ou tout autre partie prenante désirant signaler un cas d'EAS/HS pourra le faire auprès des portes d'entrée EAS/HS, ou des tiers indépendants par le biais de plusieurs canaux :

- Boîtes à plaintes mises à la disposition du personnel et des structures partenaires ;
- Courriers physiques ou électroniques (le Projet fournira une adresse électronique fonctionnelle et un numéro de téléphone) ;
- Numéros verts existants;
- Délégués et Conseils de quartier ;
- Personnel de santé : médecins, infirmiers/infirmières chef de Poste ;
- Centres Conseil pour Adolescents ;

Le PIEMM fournira aux parties prenantes, les contacts téléphoniques et adresses des points d'entrée EAS/HS des comités de gestion des plaintes, du ou des Tiers indépendant (s). Le numéro vert dédié au signalement des EAS/HS sera vulgarisé auprès de toutes les parties prenantes pendant les rencontres qui seront tenues dans le cadre du démarrage du Projet. Les points d'entrée EAS/HS et le Tiers indépendant qui recevront les plaintes ou les survivants (es) veilleront au respect des principes et procédures liés à la confidentialité, au consentement éclairé et aux exigences de sécurité, en vue d'offrir une prise en charge globale et individualisée à toutes les survivantes. Lors des séances de renforcement des capacités des acteurs du MGP, un accent particulier sera mis sur le respect des principes de confidentialité et de préservation de la vie privée des survivants (es). La confidentialité de toutes les informations sur les survivants (es) devrait être garantie.

La fiche d'identification annexée au document sera renseignée, en vue d'une prise en charge immédiate ou d'un référencement fait dans les plus brefs délais, **de préférence dans les 72 heures suivant l'incident**. Toutes les informations sur les principes et procédures de prise en charge (médicale, assistance psychologique, assistance sociale, assistance juridique), seront communiquées aux survivants (es).

2. Prise en charge des cas de violences basées sur le genre

Pour le traitement de toutes les plaintes EAS/HS, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable.

La prise en charge des cas avérés d'EAS/HS se fera conformément aux procédures en vigueur, et comprendra :

- Une prise en charge médicale ;
- Une assistance psychologique ou psychosociale ;
- Une assistance pour une protection physique (sécurité) ;
- Une assistance juridico-judiciaire.

a. La prise en charge médicale

- **L'assistance médicale est la priorité pour les cas faisant intervenir des violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures.** En cas de viol, l'aide doit être dispensée conformément au Guide de l'OMS/du HCR sur la gestion clinique des victimes de viol et doit comporter **une contraception d'urgence et une prophylaxie post-exposition au VIH.**

Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprendra le paquet de services suivants :

- Un examen et la description par écrit de l'état de la victime notamment blessures et ecchymoses ;
- Le traitement des blessures ;
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris le VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV) ;
- La prévention d'une grossesse non voulue (contraception d'urgence) ;
- La collecte de preuves médico-légales minimales (pour la réponse judiciaire) ;
- Un appui psychologique/affectif
- Une documentation médicale (**délivrance d'un certificat médical gratuit pour la survivante pour tous les cas de VBG**)
- Liste des services d'assistance psychologique, juridico-judiciaire, sécurité, réinsertion sociale ;
- Un suivi social, familial, réhabilitation économique, suivi scolaire.

En effet, le PIEMM veillera à ce que les Tiers indépendants/fournisseurs de services VBG disposent **de kits d'urgence pour la prise en charge les violences sexuelles.** Ces kits d'urgence doivent comprendre :

- Des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH (**dans les 72h qui suivent l'incident du viol**) ;
- Une contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse ;
- Un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique).
- Un protocole pour la prévention et traitement des infections sexuellement transmissibles et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Cette prise en charge des survivantes d'EAS/HS se fera sur la base des principes suivants :

- La structure ou la personne qui reçoit la déclaration initiale (rapport) d'un incident d'EAS/HS faite par une survivante agira conformément à la procédure de réponse immédiate ou de contre référence illustrée dans la procédure de prise en charge ;
- La survivante est libre de décider si elle souhaite demander de l'aide, quel type d'aide et auprès de quelles associations ou organisations ;
- Les Tiers indépendants/fournisseurs de services de prise en charge informeront la survivante du type d'assistance qu'ils peuvent offrir et indiqueront clairement ce qu'ils ne peuvent pas faire, afin de ne pas susciter de faux espoirs ;
- Tous les Tiers indépendants ou fournisseurs de services EAS/HS identifiés doivent connaître les services fournis par chaque acteur auquel ils réfèrent une survivante, s'ils ne proposent pas un parquet de services global. Il convient toutefois de respecter les droits des survivantes à la confidentialité et à l'anonymat.

b. La prise en charge psychosociale et juridique

Les Tiers indépendants fourniront à tous les survivants (es), une assistance psychologique et sociale en vue de prendre en charge le traumatisme et de les accompagner pour une réhabilitation/réinsertion familiale et sociale (accueil, hébergement, faciliter le contre-référencement, etc.). Si les survivants (es) décident de recourir à la justice, ils doivent bénéficier de toute l'assistance juridique nécessaire en vue de trouver une réparation juste pour le préjudice subi. Le Projet pourrait accompagner les structures de prise en charge existantes et les acteurs communautaires impliqués dans le traitement des cas d'EAS/HS et de jeunes, organisations de la société civile, médias, les radios communautaires, à travers des formations axées sur le genre et les principes et procédures de prise en charge des cas d'EAS/HS, afin d'améliorer l'offre de services en matière de signalement, référencement et traitement des EAS/HS.

Cet accompagnement pourrait aboutir à :

- la création de cadres spécifiques d'accueil pour assurer la confidentialité ;
- la mise en place ou le renforcement des mécanismes de justice traditionnelle ;
- une meilleure couverture en termes d'accès aux services de prise en charge des EAS/HS et de qualité de services.

c. Réponse de sécurité

La peur des représailles constitue souvent un obstacle pour le signalement des cas avérés d'EAS/HS. Le Projet pourrait renforcer les capacités des forces de sécurité et du personnel judiciaire sur les principes et procédures d'audition des survivants (es), y compris pour les mineurs, et accompagner dans la mise en place d'espaces d'accueil pour leur audition, et spécifiquement pour les mineurs, de référencement automatique vers les structures de prise en charge, et sur l'application des procédures d'enquêtes appropriées en vue d'éviter de traumatiser davantage les survivants (es).

Procédures de signalement/référencement et de prise en charge des

RACONTER A QUELQU'UN CE QUI EST ARRIVE ET DEMANDER DE L'AIDE (RAPPORT)

La survivante raconte ce qui lui est arrivé à sa famille, à un ami ou à un membre de la communauté ; cette personne accompagne la survivante au « point d'entrée » (poste ou centre de santé ou service psychosocial)

La survivante rapporte elle-même ce qui lui est arrivé à un prestataire de services



REPONSE IMMEDIATE

Le prestataire de services doit fournir un environnement sûr et bienveillant à la survivante et respecter ses souhaits ainsi que le principe de confidentialité ; il doit lui demander quels sont ses besoins immédiats, prodiguer des informations claires et honnêtes sur les services disponibles. Si la survivante est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux renvois ; l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services.

Point d'entrée médical/de santé

Pour une Prise en charge médicale

- Postes et Centres de Santé/Hôpitaux des régions et départements
- Comité de lutte contre les violences faites aux femmes (CLVF)
- Comités régionaux de lutte contre les VBG

Point d'entrée pour le soutien psychosocial

Pour une Prise en charge psychologique / Accueil/Hébergement :

- Equipe Mobile d'Intervention Psychosociale



SI LA SURVIVANTE VEUT INTENTER UNE ACTION EN JUSTICE/PORTER PLAINTÉ – OU – S'IL EXISTE DES RISQUES IMMEDIATS POUR LA SECURITE ET LA SURETE D'AUTRES PERSONNES

Renvoyer et accompagner la survivante aux fonctionnaires de la police/de la sécurité - ou - de l'assistance juridique/de la protection pour obtenir des informations et de l'aide en vue du renvoi à la police

Police/Sécurité

-

Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection

Suivi des cas de violence :

	Déposer une plainte auprès des services de police/gendarmerie et/ou s'adresser aux centres d'accueil des survivantes pour obtenir une assistance juridique
Autres points d'entrée pour toute autre assistance spécifique ou plainte anonyme	
PIEMM	
Boîte Plaintes disposée dans les locaux de l'Unité de Coordination et adresse électronique Site Web ou Page Facebook du PIEMM	



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

PRISE EN CHARGE MEDICALE	
Demandeur de l'aide/ Origine de la survivante	Prise en charge /type de service Structure de réception/SERVICES RENDUS
Communauté (survivantes elle-même, famille, Relais communautaires), OSC, Police, Gendarmerie, école, Délégués de quartier, Conseils de quartier, entreprises, associations de femmes, réquisition du Procureur	- hôpitaux, Postes et Centres de santé : Accueil, écoute, contre référence vers les services de prise en charge médicale, psychologique et judiciaire Autres services : Délivrance d'un certificat médical Examen complémentaire Soins Hospitalisation Saisir la police Suivi (contraception d'urgence pour prévenir une grossesse non voulue, prophylaxie post-exposition VIH pour prévenir le VIH, traitement des blessures, test VIH2 après trois mois, suivi grossesse,

A la demande des organismes	prévention et traitement des IST, vaccination contre le tétanos et l'hépatite B, etc.)
------------------------------------	--

3. Clôture et archivage des plaintes EAS/HS

Pour un suivi efficace, un système électronique et/ou physique sera mis en place. Chaque plainte traitée et clôturée sera archivée sous forme de dossier comprenant toutes les pièces et preuves suivantes, produites pendant le processus de traitement :

- la fiche d'enregistrement de la plainte et de référencement de la survivante portant le code de la survivante (pas d'information permettant de l'identifier) ;
- la fiche de consentement pour la prise en charge ;
- le paquet de services offert.

Cette activité interviendra lorsque les survivants (es) auront reçu toute l'assistance nécessaire (médicale et psychologique, et si souhaité, juridico-judiciaire et social auprès du ou des Tiers indépendants ou fournisseurs de services de prise en charge). Tous les dossiers traités seront soigneusement gardés par ces derniers, conformément aux principes de confidentialité et de respect de la dignité et vie privée des survivants (es). Aussi, le rapportage et l'archivage se feront dans le strict respect de ces mêmes principes de confidentialité, afin de garantir la vie privée et la sécurité des personnes concernées.

L'archivage pourrait se faire selon les trois principales catégories suivantes :

- violences physiques ;
- violences psychologiques/émotionnelles ;
- exploitation sexuelle/viols.

Cette activité sera coordonnée par le Spécialiste en Genre et VBG du Projet, qui travaillera en étroite collaboration avec les points d'entrée EAS/HS des comités de gestion des plaintes. Les dossiers seront conservés dans des armoires fermées à clé et seul l'Expert Genre/VBG dédié et le coordonnateur PIEMM y auront accès.

ANNEXE 3 : MODELE DE JOURNAL DE CONSULTATION

Le but du journal d'activité est de recueillir des informations sur lesquelles les parties prenantes ont été consultées. Il est important de conserver ce journal afin de pouvoir documenter l'implication des parties prenantes durant toutes les phases du projet.

Membre (s) UGP PIEMM:			
Méthode (encercler):	Email	Téléphone	Rencontre
Partie prenante consultée		Date du premier contact :	
Nom & Prénom :			
Structure:			
Téléphone:			
Email:			
Objet de la consultation (brève description)		Matériel et/ou informations demandé(e)s / reçu(e)s	
Suivi, notes ou observations			
.....			
.....			
.....			
.....			

Pour les communications ultérieures avec la même personne, remplir le tableau ci-dessous

Date	Informations demandées / reçues	Notes ou observations

ANNEXE 4 : MODELE DE RAPPORT DE CONSULTATION

RAPPORT DE CONSULTATION

Date de Consultation:		
Lieu de Consultation:		
Objet de la consultation :		
Parties prenantes consultées	Organisation	Nom et fonction
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
Points de discussion	-	
Recommandations		

NB : Joindre Photos de la consultation et feuille de présence

ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE FEEDBACK

Contact de l'UGP PIEMM	Date de consultation :	Lieu de la consultation :
Nom et statut de la partie prenante	Adresse: Tél:	Email :
Problèmes / sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié quelque chose qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?		
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?		
Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?		
Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?		
Quelles sont vos suggestions et recommandations ?		

ANNEXE 6 : PV des consultations publiques