

Mécanisme de règlement des requêtes et des plaintes externes (Communautaire)

Juillet 2021

Table de matières

Liste des annexes	2
ACRONYMES	3
DEFINITIONS	3
1 INTRODUCTION	5
1.1 OBJET	5
1.2 PORTEE ET APPLICABILITE	6
1.2.1 Champ de la plainte	6
1.3 LIEN AVEC LES AUTRES PLANS DE GESTION	7
1.4 CADRE REGLEMENTAIRE ET STANDARDS APPLICABLES	8
2 Rôles et responsabilités	9
3 Communication sur le mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes	9
4 Procédure de gestion des requêtes et des plaintes	10
4.1 Étape 1 : Réception et enregistrement de la requête ou la plainte	10
4.2 Étape 2 : Evaluation préliminaire de la requête ou la plainte	11
4.3 Étape 3 : Investigation de la requête ou la plainte	12
4.4 Étape 4 : Elaboration et communication de la réponse au plaignant	13
4.5 Étape 5 : Résolution (mise en œuvre des actions)	14
4.6 Etape 6 : Comité de médiation	14
4.7 Etape 7 : la clôture	14
5 Suivi-évaluation et documentation	15
ANNEXES	17

Liste des annexes

<i>Annexe 1 : Fiche standardisée d'enregistrement d'une plainte</i>	<i>18</i>
<i>Annexe 2 : Lettre type d'accusé de réception de la plainte</i>	<i>19</i>
<i>Annexe 3 : Structure et contenu du registre des requêtes et des plaintes</i>	<i>20</i>
<i>Annexe 4 : Support de communication sur le mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes</i>	<i>21</i>

ACRONYMES

CLO : Community Liaison Officer (agent de liaison communautaire)

EIES : Etude d'Impact Environnemental et Social

ESMS : Environmental and Social Management System (Système de Gestion Environnementale et Sociale)

HSE : Hygiène Sécurité et Environnement

MGPE : Mécanisme de Gestion des Plaintes Externes

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PEPP : Plan d'Engagement des Parties Prenantes

PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale

PRME : Plan de Restauration des Moyens d'Existence

VBG : Violence Basée sur le Genre

DEFINITIONS

Requête : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet.
Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

Plainte : expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.

Conflit : différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. Situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles.

Source de conflit : facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.

Mécanisme de gestion plaintes (MGP) : processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention,

de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique.

Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

Partie prenante : personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.

Plaignant : partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.

1 INTRODUCTION

Dans le cadre du Projet de construction d'une centrale solaire à Korhogo, la société Poro Power s'est engagée¹ avec les communautés des villages riverains de ces implantations (site de la centrale, ligne haute tension et poste source) et autres parties prenantes de répondre à leur préoccupation et de s'assurer que les droits de l'homme sont respectés. Un des instruments concrétisant cet engagement est le Mécanisme de Gestion des Plaintes Externes (MGPE).

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes Externes (MGPE) est un canal par lequel des membres d'une communauté qui s'estiment négativement affectés par des activités économiques peuvent faire entendre leurs préoccupations à une entreprise et voir leurs inquiétudes traitées de façon rapide et professionnelle. Comme dans toute forme de retour d'informations conçue pour entretenir ou améliorer les relations et créer des changements positifs, les mécanismes de règlement des plaintes ne valent que par la qualité des liens que l'entreprise tisse avec la communauté. Leur réussite, de ce fait, réside davantage dans l'engagement permanent que dans la seule résolution des plaintes.

1.1 OBJET

Ce document décrit le mécanisme de règlement des requêtes et des plaintes communautaires dont est dotée l'entreprise, à savoir le processus suivi pour recevoir, accuser réception, examiner et régler les requêtes et réclamations de la communauté (ci-après les « plaintes ») et, pour finir, les clôturer. L'entreprise considère les plaintes comme étant un élément important de sa gestion des impacts et encourage les membres de la communauté à faire part de leurs inquiétudes dès leur apparition. Ainsi le mécanisme de règlement des plaintes fait-il partie intégrante de la démarche entrepreneuriale d'engagement communautaire et d'atténuation des risques.

L'objectif du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes Externes (MGPE) est de mettre en place une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au projet, afin de garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre.

Les objectifs spécifiques de ce mécanisme sont les suivants :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements de Poro Power ;
- S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- Anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- Améliorer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux et établir une relation transparente et de respect mutuel avec les parties prenantes ;

¹ Cet engagement se matérialise par la volonté de PORO POWER d'appliquer les exigences environnementales et sociales internationales déclenchées par les activités du Projet. Cet engagement a été exprimé aux différentes populations et autres acteurs d

- Promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.

1.2 PORTEE ET APPLICABILITE

Les plaintes reçues par l'entreprise sont une opportunité de documenter et d'améliorer la façon dont l'entreprise conduit son activité et tire les leçons pour empêcher que les mêmes causes ne produisent les mêmes effets. L'entreprise s'engage à avoir des relations de travail fondées sur la consultation, la loyauté et l'équité avec des membres de la communauté qui n'hésitent pas à exprimer leurs préoccupations. L'entreprise s'engage également à garantir qu'aucun requérant faisant entendre ses récriminations et participant au processus de recours ne fera l'objet de représailles ni de sa part ni de celle d'autres membres de la communauté.

1.2.1 Champ de la plainte

Une personne ou un groupe de personnes s'estimant lésé(e) par les activités de l'entreprise (les personnes affectées par le projet), que ce soit au titre de la communauté au sens large ou de l'environnement, peut porter plainte contre celle-ci. Les plaintes peuvent être soumises de manière nominative ou anonyme. Bien que les soumissions anonymes puissent être plus difficiles à résoudre, elles seront traitées de la même manière que les réclamations nommées dans la mesure du possible.

L'entreprise procédera à une évaluation de toutes les plaintes reçues et leur apportera une réponse. Certaines plaintes porteront sur des facteurs n'étant pas de son ressort ; dans cette circonstance, l'entreprise expliquera par écrit pourquoi elle juge que la plainte ne nécessite pas de suite de sa part. Dans tous les autres cas, l'entreprise réalisera une enquête pour déterminer sa part de responsabilité dans les problèmes ayant conduit à la plainte. Si l'enquête révèle que l'entreprise ne s'est pas conformée aux normes auxquelles elle est tenue par la réglementation et/ou qu'elle s'est engagée à respecter, ou si l'entreprise constate que des impacts involontaires ou non anticipés n'ont pas fait l'objet de mesures d'atténuation idoines, alors, elle explorera les options possibles de solution et présentera des modalités de réparation au requérant. L'entreprise poursuivra son investigation afin d'identifier les mesures permettant d'éviter que le problème ne se reproduise.

La procédure s'applique aux plaintes perçues ou réelles qui émanent des parties prenantes.

Ce mécanisme est élaboré pour adresser les types de plaintes suivantes :

- **Les manquements liés au processus de réinstallation des PAP** (erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens, désaccord sur les limites de parcelles ; conflit sur la propriété d'un bien, désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ; désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation, type d'habitat proposé), conflit sur la propriété d'un bien, d'une parcelle ou d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant sont différents donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;

- **Les manquements liés à l'éthique et à la déontologie** (risques liés à la corruption et au détournement de fonds ou de biens, l'inexécution des requêtes dans les normes, des obligations et des engagements pris par le projet) ;
- **La non prise en compte des mesures de suppression ou d'atténuation des impacts négatifs des activités liées au projet** (non-respect des procédures établies par le PGES, impacts négatifs des technologies et des innovations sur l'environnement social, économique et culturel, autres impacts négatifs liés à la conception, aux travaux entrepris au compte du projet) ;
- **Les manquements au processus de planification et mise en œuvre du Plan de Restauration des Moyens d'Existence** (violation de la procédure, les actes de corruption, ...) ;
- **Les comportements inappropriés du personnel du projet y inclus le personnel sous-traité, des agences d'exécution, des structures partenaires ou de tout autre acteur impliqués dans la gestion du projet** (l'injustice, la discrimination, l'atteinte aux droits des personnes vulnérables, le vol, le viol ou l'abus sexuel, les commentaires et suggestions non-conformes) ;
- **Les manquements liés à la bonne gestion des biens et services acquis dans le cadre des opérations d'urgence notamment le COVID 19** (actes de détournement des biens et services, de corruption...)

La procédure du mécanisme s'applique à toutes les activités du projet de Poro Power. Elle sera revue chaque année à la lumière des contributions et commentaires des usagers afin d'améliorer la performance du projet dans le domaine des sauvegardes environnementales et sociales.

Les plaintes reçues par ce mécanisme seront classifiées en plaintes sensibles et plaintes non sensible :

- Une plainte sera jugée sensible si elle relate un cas d'atteinte aux droits humains et/ou peut entraîner une violation grave de la politique de PORO POWER¹ et/ou de la législation, et/ou entraîner une attention négative des médias nationaux ou internationaux, ou générant des commentaires négatifs de la part des médias ou d'autres intervenants clés.
- Une plainte sera jugée non sensible si elle ne rentre pas dans le canevas d'analyse défini pour les plaintes sensibles. Elle appartiendrait aux catégories suivantes :
 - Une demande d'information ou un commentaire positif sur le Projet ;
 - Une plainte ponctuelle ou limitée géographiquement ;
 - Une plainte généralisée ou répétée et pouvant s'étendre géographiquement si elle n'est pas résolue.

1.3 LIEN AVEC LES AUTRES PLANS DE GESTION

Plusieurs instruments de sauvegarde sociale élaborés et mis en œuvre dans le cadre du Projet Poro Power contiennent en leur sein des mécanismes de gestion des plaintes. Il s'agit du plan d'engagement des parties prenantes (PEPP), du plan de restauration des moyens d'existence (PRME) ainsi que du plan de gestion environnementale et sociale (PGES).

Dans le principe, la procédure de gestion reste essentiellement la même pour tous les instruments mais avec la spécificité que chaque mécanisme devra répondre de manière efficace et adéquate aux requêtes/plaintes entrant dans son champ d'action. De manière concrète le processus décrit dans le mécanisme de gestion des plaintes est mis en œuvre par l'Equipe E&S du projet et le rôle de chaque membre est précisé dans la section **Rôles et responsabilités**.

L'équipe E&S assurera la collecte de toutes les plaintes et assignera un traitement de la plainte en fonction de sa nature. Ainsi, en ce qui concerne :

- les plaintes liées à la réinstallation, le traitement se fera par assignation de ces plaintes aux membres de l'équipe E&S du projet en charge de la mise en œuvre du Plan de Restauration des Moyens d'Existence (PRME). Les types de plaintes liés à la réinstallation sont listés en détail dans ledit plan.
- les plaintes et requêtes relatives à la communication, à l'engagement des parties prenantes et surtout des communautés et groupes affectés, elles seront assignées à l'équipe E&S du projet et spécifiquement aux personnes en charge de la mise en œuvre du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP). Ces plaintes sont énumérées en détail dans le PEPP.
- En ce qui concerne les plaintes et les requêtes liées à l'exécution de travaux, elles seront assignées et gérées par le ESMS Manager/ESMS Coordinator qui travaillera de concert avec les équipes de travaux.

1.4 CADRE REGLEMENTAIRE ET STANDARDS APPLICABLES

Les mécanismes de règlement des plaintes doivent être considérés comme relevant de la politique générale de l'entreprise en matière de relations et de dialogue avec les parties prenantes. Ces mécanismes interagissent également avec les processus en vigueur dans les domaines de la Sécurité, de l'Environnement et de la Responsabilité sociétale.

La manière dont une entreprise reçoit les plaintes, mène l'enquête et en assure le suivi, relève typiquement d'un processus opérationnel. En tant que tel, il nécessite un cadre de gestion : des normes d'habilitation, des procédures opérationnelles standard, un personnel qualifié avec des rôles et des responsabilités bien définis, des ressources appropriées et un dispositif de vérification. Tout aussi importants sont l'engagement de la direction générale et une culture interne d'ouverture.

Politique ou norme :

Un mécanisme de règlement des plaintes doit s'inscrire dans un cadre politique incitatif au plus haut niveau : une politique distincte ou bien un engagement intégré dans les politiques existantes de relations avec les parties prenantes et de responsabilité sociétale. En fonction de l'approche choisie, il est possible également de déterminer les situations précises dans lesquelles une exigence s'applique et d'en désigner les responsables chargés de la mettre en œuvre.

Procédure opérationnelle standard :

Au niveau opérationnel, un mécanisme de règlement des plaintes devra être appliqué conformément à une procédure opérationnelle standard qui énonce de manière détaillée les étapes à suivre pour traiter les plaintes. Le contenu de la procédure variera d'une entreprise à

l'autre mais inclura généralement les éléments de base tels que les objectifs du processus, sa portée, les rôles et responsabilités du personnel et des sous-traitants, les étapes à suivre et les différentes données relatives à la performance à contrôler

2 Rôles et responsabilités

Une équipe assurera l'Environnemental et social en charge de la performance environnementale et sociale pendant la phase de construction sera chargé globalement de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes externes. En plus, il est prévu un Comité de médiation dont le rôle est précisé dans le tableau suivant.

Rôles et responsabilité des acteurs dans la mise en œuvre du MGPE

Rôle	Responsabilité
ESMS Manager/ESMS Coordinator	Responsable de la mise en œuvre de cette procédure.
Social Manager/Social Coordinator	Responsable de la mise en œuvre globale de cette procédure. Cela inclut de : - Servir de garant de la mise en œuvre du processus de plaintes, - Surveiller le traitement des plaintes et de - Suggérer des changements aux procédures en fonction des leçons apprises.
Agent de liaison communautaire (ALC)	Responsable de coordonner la réponse à une plainte et de servir de point de contact principal avec le plaignant. Cela comprend la réception et l'adressage des plaintes, la tenue registre des plaintes, l'appui à la résolution des plaintes et la liaison avec le plaignant.
Propriétaire de la plainte	Il s'agit de l'acteur à qui est imputé la résolution de la plainte. Il est le responsable de l'enquête et de la résolution d'une plainte. Cela comprend la conduite d'enquêtes, la proposition de résolutions, la mise en œuvre d'actions correctives et la coordination avec le ALC et les autres parties. Le propriétaire de la plainte sera généralement le gestionnaire de l'unité qui a donné lieu à la plainte : - Le ESMS Manager/ESMS Coordinator pour les plaintes relatives à l'exécution des travaux de construction de composantes de la centrale solaire ; - Le Social Manager/Social Coordinator pour les plaintes relatives à la mise en œuvre du PRME ; - Le CSR pour les plaintes relatives à l'Engagement de Parties Prenantes
Comité de Médiation	C'est un comité constitué de personnes civiles influente qui bénéficient d'une attention/côte sociale élevée auprès des populations riveraines. Ce comité est responsable de l'examen des plaintes dont la résolution n'a pas abouti au niveau du ALC et du Propriétaire de la plainte. Il se prononce sur l'autorisation des mesures supplémentaires à prendre. Cela comprend l'examen des plaintes en retard ou escaladées, l'autorisation d'actions supplémentaires et l'approbation de la clôture des plaintes lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible de parvenir à une résolution convenue avec le plaignant.

3 Communication sur le mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes

Poro Power assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme par les usagers éventuels. Le service E&S, mais également le personnel administratif, les points focaux doivent communiquer à chaque

occasion opportune sur l'existence d'un système de dépôt de réclamations (y compris les contacts de l'Agent de Liaison Communautaire) et encourager les citoyens à s'en servir. Ces informations sont diffusées à certaines occasions et sur des supports appropriés notamment :

- Les rencontres préliminaires de l'équipe EIES, les consultations spécifiques aux projets d'investissements (réunions de quartiers, commissions des travaux, etc....) ;
- Les réunions/consultations publiques, des focus groups ;
- Les banderoles, affiches et autre communication directe pendant les réunions/forum ;
- Les journées portes ouvertes
- Les bannières tendues au portail de l'entreprise
- Les panneaux d'affichage dans la localité/boîte de réclamations ;
- Les événements culturels et sportifs ;
- Le Site web du projet, réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;
- Les émissions radios à travers divers formats radiophoniques (Emissions interactives, magazines, tables rondes...) dans le cadre des conventions signées avec rurales / communautaires de la zone du projet.

La diffusion du mécanisme ciblera les bénéficiaires finaux (collectivités locales, PAP, les différentes couches sociales...), les entreprises de travaux et de prestations de services... En plus d'informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

4 Procédure de gestion des requêtes et des plaintes

4.1 Étape 1 : Réception et enregistrement de la requête ou la plainte

Une plainte ou une requête peut être déposée via les canaux suivants :

- 1/ via une fiche standardisée d'enregistrement d'une plainte,
 - a) dont on pourra remettre plusieurs exemplaires aux chefs de villages et
 - b) qui seront également disponible auprès de la personne en charge de l'enregistrement des plaintes chez PORO POWER1
- 2/ via appel téléphonique (surtout dans les cas anonymes) dont le numéro vert sera largement divulgué.

La fiche standardisée est très importante en ce qu'elle permettra d'avoir toute l'information nécessaire au sujet de la plainte et du plaignant pour traiter la plainte de manière efficace. Un exemplaire de cette fiche est présenté à l'Annexe 1 du présent document.

La procédure est lancée lorsqu'une plainte est reçue par les canaux indiqués ci-dessus et transmise à l'Agent de Liaison Communautaire.

Si la plainte est facilement résoluble et peut être traitée immédiatement, le ALC engage l'action pour régler la question directement et enregistre les détails dans le registre des plaintes.

Si la plainte n'est pas facilement résoluble, le ALC demandera au plaignant de remplir le formulaire de plainte. Dans ce cas de figure :

- Si le plaignant n'est pas en mesure de remplir le formulaire, le ALC le remplira et en relira le contenu pour en vérifier l'exactitude. Cette méthode de remplissage sera notée sur le formulaire.
- Si le plaignant refuse de remplir le formulaire d'inscription, il lui sera expliqué qu'il/elle a la possibilité de faire une plainte sur une base anonyme. Le formulaire de plainte pourra être renseigné en laissant les champs sur l'identité du plaignant vides. L'ALC crée un enregistrement de la plainte dans le registre des plaintes.

L'ALC accusera la réception à chaque requête et message dans un délai de 5 jours ouvrés après émission de la plainte/requête. L'accusé de réception précise le nom d'une personne contact au sein de l'entreprise et donne une description du déroulement des étapes à venir, y compris un calendrier (voir Annexe 2 : Lettre type d'accusé de réception de la plainte dans le Mécanisme de Gestion des plaintes externes). La production de l'accusé de réception se fera dès les premières concertations entre le ALC et le propriétaire de la plainte prévues à l'étape 2.

4.2 Étape 2 : Evaluation préliminaire de la requête ou la plainte

Le ALC évalue la plainte pour déterminer le mode de gestion adaptée et, dans la plupart des cas, désigne un propriétaire qui est un personnel de l'entreprise et doté de l'expertise idoine pour y apporter une solution. L'ALC et le propriétaire de la plainte conviennent des délais d'une enquête et de toute action de suivi. L'ALC donne accès à tous les documents pertinents au propriétaire de la plainte.

Le propriétaire de la plainte s'emploie à comprendre, étudier, résoudre et assurer le suivi avec le requérant, ce qui peut impliquer la recherche d'informations auprès de différents départements de l'entreprise ou de ses sous-traitants. En consultation avec le requérant, le propriétaire s'emploie à comprendre l'origine du problème, ce qui nécessite d'être en contact avec celui-ci tout au long de l'enquête.

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux (02) groupes : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- Les plaintes non sensibles concerneraient le processus de mise en œuvre des activités du projet ; Elle appartiendrait aux catégories suivantes :
 - Une demande d'information ou un commentaire positif sur le Projet ;
 - Une plainte ponctuelle ou limitée géographiquement ;
 - Une plainte généralisée ou répétée et pouvant s'étendre géographiquement si elle n'est pas résolue.
- Les plaintes sensibles porteraient sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement, l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementale et sociale, les violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.), les expulsions forcées, les accidents graves, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux Violences Basées sur le Genre (VBG) et surtout exploitation et abus sexuel ou harcèlement sexuel sont admissibles. Selon les consultations avec les parties prenantes notamment les femmes, les victimes de VBG préfèrent toujours

garder silence, ne pas en parler vu les pesanteurs socioculturelles sur ces questions. Le mécanisme prévoit qu'en cas d'EAS/HS le dépôt de la plainte se fasse au niveau d'une organisation féminine notamment une ONG qui intervient dans le domaine de l'assistance aux VBG qui fait à son tour recours à la Police nationale (avec le consentement éclairé de la survivante) ou au service social en fonction de la violence subie par la victime pour une prise en charge (médicale, psychosociale, juridique...)

La victime peut aussi saisir directement le service social de la localité pour expliquer sa situation que de passer forcément par une ONG et le reste du processus demeure.

Dans la prise en charge de la victime, l'un des points les plus importants concerne sa réinsertion sociale.

NB : le traitement de cas lié à l'EAS/HS devrait faire l'objet d'une étude approfondie lors des phases de mobilisation de l'équipe du service E&S sur le terrain et cela pourrait se faire en proposant un Plan d'Action de prévention et de réponse sur l'EAS/HS.

4.3 Étape 3 : Investigation de la requête ou la plainte

La vérification (enquête) doit être effectuée que sur instruction du ESMS Manager/ESMS Coordinator (le Manager des Performances Environnementales). Le propriétaire de la plainte enquête sur la base factuelle de la plainte et propose des options pour résoudre le problème.

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- En déterminer la validité ;
- Établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- Et décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Le propriétaire de la plainte peut impliquer des tiers dans le processus d'établissement des faits, si nécessaire. L'identité du plaignant ne doit être divulguée que dans la mesure nécessaire pour résoudre le problème ou tel que requis par la loi. Si le plaignant a expressément demandé que son identité ne soit pas divulguée, ses informations personnelles ne peuvent être partagées avec des tiers, sauf si la loi l'exige

Le propriétaire de la plainte cherche généralement à résoudre les plaintes dans les 10 jours ouvrables. La période de résolution maximale ne doit normalement pas dépasser 15 jours ouvrable et 7 jours ouvrable pour les plaintes sensibles. L'ALC est chargé de fournir des rapports d'avancement réguliers au plaignant, y compris une mise à jour verbale tous les 5 jours et une mise à jour écrite après 7 jours. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour mener à bien une enquête, le propriétaire de la plainte en informera l'ALC, qui informera le plaignant de la raison du retard.

Dans le cas des plaintes de nature non sensible, c'est le propriétaire de la plainte avec l'appui du ALC et sous la supervision du Manager des performances sociales qui mèneront l'enquête.

Dans le cas des plaintes de nature sensible, l'enquête sera menée en conformité avec les politiques organisationnelles applicables auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité. Dans le principe la confidentialité des plaintes est garantie en ce

sens que la plainte est transmise au propriétaire qui se chargera de sa résolution sans les données d'identité du plaignant mais seulement avec un numéro identifiant.

Les Points clés à prendre en compte pour les personnes qui participent aux enquêtes sont les suivants :

- **Compétence** : les personnes (propriétaires des plaintes) qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGPE et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Certaines plaintes de nature sensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du MGPE (par ex. dans des cas d'exploitation et d'abus sexuel le propriétaire sera le responsable des ressources humaines de PORO POWER 1). Lorsque la plainte porte sur une question d'ordre pénal ou juridique, il se peut qu'elle ne puisse être gérée à l'interne et qu'elle doit plutôt être gérée par les autorités ou soumise aux procédures judiciaires locales.

Comme certaines enquêtes et réponses peuvent avoir des conséquences considérables pour la collectivité et/ou l'entreprise et/ou la personne plaignante, le Comité devrait en examiner les risques et les implications.

Une fois l'enquête terminée, le propriétaire de la plainte documente les conclusions et propose des options pour résoudre la plainte à l'ALC.

4.4 Étape 4 : Elaboration et communication de la réponse au plaignant

Le propriétaire de la plainte et l'ALC conviennent d'une réponse au plaignant. La réponse doit communiquer les conclusions de l'enquête, énoncer la solution proposée et les délais, et solliciter les commentaires du plaignant. La réponse sera communiquée par voie de courrier au plaignant suivie d'une explication orale. L'ALC prendra soin de faire une décharge du courrier de réponse remis au plaignant.

Le propriétaire de la plainte et le ALC déterminent les prochaines étapes en fonction des commentaires du plaignant :

- Si le Plaignant accepte la résolution, Poro Power 1 procédera à sa mise en œuvre (Étape 5).

- Si le plaignant n'accepte pas la résolution, la plainte sera transmise au comité de médiation (étape 6). La réponse du plaignant sera consignée dans le registre des plaintes.

Le temps de l'élaboration de la réponse au plaignant peut être inclus dans le délai de 15 jours maximum d'investigation. La communication de la réponse se fera en 1 jour selon les moyens de communication adéquats (verbale/écrite). Une fois informé de la solution proposée, le plaignant sera informé que sa réponse est attendu dans un délai de 48 heures. La période de communication de la réponse au plaignant devra se tenir en 3 jours.

4.5 Étape 5 : Résolution (mise en œuvre des actions)

Si le plaignant accepte la résolution proposée, les actions convenues sont mises en œuvre.

Le propriétaire de la plainte est responsable de l'attribution des parties d'action, des actions et des délais pour mettre en œuvre la résolution. Celles-ci sont enregistrées dans le registre des plaintes avec toute pièce justificative. Il peut être nécessaire de mettre en place des dispositifs de suivi pour vérifier la mise en œuvre.

Le propriétaire de la plainte informe l'ALC une fois la résolution mise en œuvre. L'ALC demande ensuite au plaignant de signer le formulaire de confirmation. Si le plaignant accepte de signer, la plainte est close comme résolue (Etape 7). Si le plaignant refuse de signer ou n'a pas signé dans le délai imparti (5 jours ouvrables), la plainte est renvoyée au comité de médiation (étape 6).

4.6 Etape 6 : Comité de médiation

Poro Power à travers son service E&S cherchera à parvenir à une résolution avec le plaignant qui soit satisfaisante pour les deux parties. Si la Société et le plaignant ne parviennent pas à se mettre d'accord sur une solution, la plainte est remontée et présentée devant le comité de médiation pour examen et décision finale.

Un comité de médiation sera formé et constitué de :

- 1 représentant de l'administration territoriale (préfecture) ;
- 1 représentant de la Mairie
- 2 chefs de villages (Diedana et Natiokobadara);
- 2 chefs religieux (un imam et un responsable de case sacré).

Le comité de médiation examine le cas et détermine si d'autres mesures raisonnables sont possibles. Si aucune action raisonnable n'est possible, le comité de médiation autorise la clôture de la plainte. Une lettre de clôture sera envoyée au plaignant expliquant la position de l'entreprise.

Dans le cas où le plaignant n'est pas d'accord avec la décision du comité de médiation, il peut faire entendre sa plainte via d'autres voies telles que le recours à l'instance judiciaire.

4.7 Etape 7 : la clôture

Une plainte est clôturée lorsqu'aucune autre action ne peut être ou ne doit être prise.

Le statut de clôture sera classé dans le registre des plaintes comme suit :

- **Résolu.** Plaintes pour lesquelles une résolution a été convenue et mise en œuvre et le plaignant a signé le formulaire de confirmation.
- **Non résolu.** Les plaintes pour lesquelles il n'a pas été possible de parvenir à une résolution convenue et le cas a été autorisé à être clôturé par le comité de médiation.
- **Abandonné.** Les plaintes pour lesquelles le plaignant n'est pas joignable après un mois suivant la réception d'une plainte et les efforts pour retrouver ses allées et venues ont été infructueux.

L'ALC est responsable de la mise à jour du registre des plaintes et de la logistique associée à la clôture du dossier.

A la fin d'une affaire, peu importe si un accord a été atteint, l'ALC va solliciter les commentaires du plaignant sur leur satisfaction avec le processus de traitement des plaintes et de ses résultats.

5 Suivi-évaluation et documentation

Le Social Manager/Social Coordinator est responsable de la collecte et de la communication des données de suivi des performances en vertu de cette procédure.

Des indicateurs de performance clés seront collectés pour permettre à la Poro Power 1 d'analyser les tendances des plaintes reçues et d'identifier les problèmes systémiques sous-jacents. Le Social Manager/Social Coordinator est responsable de faire des recommandations pour les changements aux politiques ou pratiques de l'entreprise sur la base de l'apprentissage continu des plaintes.

Quelques indicateurs de performance sont le suivant :

- Le nombre d'acteurs informés sur le MGPE ;
- Le nombre de plaintes reçues dans le cadre de la mise en œuvre des activités en général ;
- Le nombre de plaintes traitées confidentiellement (pas de représailles suite à une dénonciation) ;
- Types/nature des plaintes ;
- Nombre de plaintes traitées dans le cadre de la mise en œuvre des activités en général ;
- Taux des plaintes éligibles et non éligibles ;
- Délai moyen de traitement des plaintes ;
- Nombre de plaintes mises en œuvre ;
- Nombre de personnes touchées par genre et par lieu de provenance ;
- Nombre de cas de récusation de membres du comité de médiation.

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules : un (1) module sur les plaintes reçues et un (1) module sur les plaintes traitées par les comités (plaintes reçues, solutions trouvées, plaintes non résolues). Un registre sous la forme d'un tableau résumé sous Excel contenant toutes les plaintes reçues à date sera maintenu à jour et comportera toutes les informations pertinentes (dates, identité du plaignant, propriétaire de la plainte, sujet de la plainte, canal d'enregistrement, délais, réponse et date, statut de résolution, commentaires, références des pièces sauvegardées). Toutes les pièces (lettres, fiches d'enregistrement, documents issus des investigations) seront sauvegardées sur un serveur et nommées en utilisant une codification pour faciliter les recherches documents.

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche standardisée d'enregistrement d'une plainte

Nom :
Adresse :
Téléphone :
Courriel :
Description de la plainte : qui, quoi, où, quand, comment
Date et/ou durée de l'incident donnant lieu à la plainte :
Suggestions sur la façon de régler le différend :
Signature :
Date :
N° de référence de la Société (réservé à l'administration) :

Annexe 2 : Lettre type d'accusé de réception de la plainte

[Adresse de PORO POWER]

[Date]

[Nom du requérant ou nom de l'organisation soumettant la plainte si le requérant souhaite garder l'anonymat]

[Adresse du requérant ou « Pas d'adresse physique »]

Soumise _____ [en personne ou par voie postale/courriel, téléphone]

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet : plainte au sujet de [décrire brièvement]

[Poro Power] accuse réception de votre plainte en date du [date]. [Poro Power] prend les préoccupations de la communauté très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre entreprise est dotée de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Veuillez en trouver ci-joint une description afin que vous disposiez de plus amples informations à leur sujet. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de règlement des plaintes, puis nous envisagerons les étapes suivantes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de [xx] jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Veuillez trouver ci-joint les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes pour plus d'informations sur ce à quoi vous attendre pendant que nous traitons votre plainte, y compris en termes de calendrier, de responsabilités et en ce qui concerne vos droits tout au long du processus.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

[Nom du représentant de la haute direction]

[Titre]

Poro Power

Pièces jointes : [tout document afférent à la politique de l'entreprise ou aux procédures de soumission des réclamations]

Annexe 3 : Structure et contenu du registre des requêtes et des plaintes

No.	Identifiant	Date de réception	Plainte reçu par	Nom du plaignant	Communauté	Brève description de la plaine	Catégorie	Date de l'accusé de réception	Entité concernée par la plainte	Propriétaire de la Plainte	Solution propose/Retour du plaignant	Date de résolution	Date de clôture	Satisfaction du Plaignant (oui/non)	Si non Pourquoi ?	Satisfaction de la résolution apportée (oui/non)	Si non pourquoi ?
1	13-005-AP	23-janv-21	Coulibaly Kafondo	Assita Bamba	Kiééré	Omission de culture dans l'indemnisation	Indemnisation	24-Jan-13	Service E&S	Godi Flavien	Paiement complémentaire en numéraire/ Plaignante d'accord	25-fev-21	28-fev-21	Oui		Oui	

Annexe 4 : Support de communication sur le mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes

[Affiche réalisée à partir du Logigramme]

[Prospectus de présentation du projet]