**REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE**

Honneur –Fraternité-Justice



**Ministère des Affaires Economiques et de la Promotion des Secteurs Productifs**

**Cellule de Coordination du Projet d’Appui à la Décentralisation et au Développement des Villes Intermédiaires Productives**

**MOUDOUN**

**Plan d’Action d’opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

**Actualisé en Mai 2021**

**Glossaire :**

CCP : Cellule de Coordination de Projet

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

EAS : Exploitation et abus sexuels

ESHS : Spécification Environnement, Santé, Hygiène et Sécurité

HS : Harcèlement sexuel

PAR : Plan d’Action de Réinstallation

PEES : Plan d’Engagement Environnemental et Social

PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

MEDD : Ministère de l’Environnement et du développement Durable

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

NES : Norme Environnementale et Sociale

PGMO : Procédures de Gestion de la Main d’Œuvre

SST : Spécifications de Sante et de Sécurité au Travail

UGP : Unité de Gestion de Projet

**Contenu :**

1. **Contexte Justificatif**
2. **Rappel des Objectifs du MGP**
3. **Dispositions ou mesures à prendre avant le démarrage des activités**
4. **Méthodologie d’Opérationnalisation et de fonctionnement du MGP**
* **Accès à l’Information**

# Procédure d’enregistrement et de gestion de plaintes

* **Instances ou intervenants impliquées dans la mise en œuvre du MGP**
* **Composition et rôle de chaque commission dans le traitement des plaintes**
1. **Principales Actions à mener pour l’opérationnalisation du MGP de MOUDOUN**
2. **Plan d’Action d’Opérationnalisation du MGP**
3. **Suivi /Evaluation de la mise en œuvre du MGP**
4. **Contexte Justificatif**

Financé par le Gouvernement mauritanien et la Banque Mondiale , le Projet d’Appui à la Décentralisation et au Développement des Villes Intermédiaires Productives (MOUDOUN) financera de multiples projets d’infrastructures et d’investissements urbains tels que les routes, les réseaux d’adduction d’eau ou d’extension électrique, les équipements et services marchands, les décharges et centres d’enfouissement techniques des déchets solides, les abattoirs et les tanneries, les marchés, les gares routières, les espaces verts, les établissements scolaires,  les centres de santé, les hôtels de ville, les maisons des jeunes, les stades municipaux ou encore des sites de recréation et d’accès aux NTIC … etc.

Ces sous projets pourraient avoir des impacts au plan environnemental et social, et exiger ainsi l’application des Normes Environnementales et Sociales de la Banque Mondiale. Sur les dix normes environnementales et sociales de la Banque mondiale huit (8) sont applicables au projet MOUDOUN.

 Pour répondre aux exigences du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque entré en vigueur depuis octobre 2018, le Projet MOUDOUN a élaboré, lors de sa préparation, ses instruments de sauvegardes environnementales et sociales : CGES, CPR, PMPP, PEES, PGMO, MGP. Ces Documents ont été publiés pour se conformer aux procédures de la Banque Mondiale ainsi qu’à la règlementation environnementale nationale mauritanienne.

Parmi ces documents, le PEES qui constitue l’une des condition de mise en vigueur requiert un suivi et un reporting trimestriel de sa mise en œuvre et le MGP qui est par excellence l’instrument d’analyse et de traitement des plaintes qui pourraient être introduites par des tiers affectés par le Projet et permettant d’éviter les recours en justice autant que faire se peut .

De même le PGMO permet de répondre dans les meilleurs délais, aux préoccupations en termes d’élaboration des procédures de gestion de la main-d’œuvre qui ont pour objet de faciliter la planification et la mise en œuvre du projet.

En effet, le Projet MOUDOUN comme tous les autres projets de la Banque Mondiale requiert l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties qui pourraient être affectées par sa mise en œuvre conformément au CES de la Banque Mondiale, notamment les NES 5 et 10.

C’est ainsi que le MGP du Projet MOUDOUN a été élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de ces sous-projets. Le but est d’offrir un point d'accès aux individus, communautés et autres parties prenantes pour recevoir et traiter leurs préoccupations et plaintes qui découleraient de ses activités. Il vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet.

Le MGP sera maintenu durant toute la période d’exécution du Projet. Cependant, afin de tenir compte du démarrage progressif des activités, tout en reconnaissant l’urgence de disposer d’outils minimaux, la CCP du Projet MOUDOUN est-elle appelée à concevoir un Plan d’Action d’opérationnalisation de son MGP prenant en compte les plaintes des travailleurs et ouvriers telles que présentées dans le MGP spécifique au PGMO.

1. **Rappel des Objectifs du MGP :**
* Le MGP de MOUDOUN propose et présente un mécanisme à la fois légitime, transparent, accessible, prévisible, compatible avec les droits, équitable et fondé sur l’engagement et le dialogue dans la gestion des plaintes. Il inclut un volet lié aux EAS/HS confidentiel et basé sur l’intérêt supérieur de la survivante. Un tel mécanisme favorise une résolution efficace des conflits et des plaintes des parties prenantes dans le cadre du Projet conformément au Cadre Environnemental et Social de La BM et à la règlementation nationale en la matière
* Le MGP vise à s’assurer que les préoccupations/plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre les mesures correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle par le projet. Concernant les plaintes sensibles comme celles liées aux VBG/EAS/HS le MGP vise à faciliter l’accès aux prestataires de services des VBG au moins pour les services médicaux, psychosociaux et juridiques pour les survivantes de VBG/EAS/HS
* Il s’agit essentiellement d’éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution à l’amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et ceux du Projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.
* Le MGP de MOUDOUN priorise dans le cas des plaintes non sensibles, la recherche de solutions à l’amiable dans autant de situations possibles. S’agissant des plaintes EAS/HS/VBG, le mécanisme fera le référencement aux services de prise en charge de la VBG (si c’est la volonté de la plaignante). Pour la gestion des cas.

Le MGP **de** MOUDOUNa pour objectifs spécifiques :

* Informer le populations personnes affectées et leurs communautés sur les objectifs du projet et de ses impacts ;
* Sensibiliser les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de saisir **la CCP** et de lui communiquer leurs réclamations et plaintes
* Améliorer la recevabilité du Projet envers ses partenaires et bénéficiaires ;
* Maintenir la cohésion sociale dans les zones du Projet et promouvoir la résilience communautaire ;
* Offrir un cadre d’expression aux bénéficiaires et assurer une participation ouverte à tous les membres de la communauté notamment les femmes et les filles ;
* Minimiser et éradiquer par des séances d’animation et de suivi les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités du Projet ;
* Documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, exploitation, abus et harcèlement sexuels, risque d’exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par le projet et l’inefficacité de la qualité de services offertes aux bénéficiaires) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d’y répondre ;
* Mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du projet. ;
* Sensibiliser avec les acteurs du projet et la communauté sur le MGP ainsi que les différents points d’entrée du mécanisme.
* Établir un mécanisme pour recevoir et traiter les préoccupations, plaintes en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
* Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges et conflits ;
* Favoriser le règlement social et à l’amiable des plaintes et éviter le mieux que l’on peut à faire recours à la justice ;
* Eviter / minimiser les retards dans la mise en œuvre du Projet MOUDOUN ;
* Assurer la durabilité des interventions du Projet MOUDOUN ;
* Donner des éclaircissements suite à des demandes d’information ;

Il importe de souligner que le MGP est régi par un certain nombre de principes fondamentaux : sécurité, accessibilité, prévisibilité, impartialité, transparence, principes qui garantissent que les requêtes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour les plaignants. Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter ces principes fondamentaux.

1. **Dispositions ou mesures à prendre avant le démarrage des activités :**

Les documents de sauvegardes préparés dans le cadre de MOUDOUN (CGES, CPR, PGMO et le PMPP) ont prévu chacun un mécanisme de gestion des plaintes cohérent avec le MGP global élaboré par le Projet

Avant le démarrage des activités du Projet, le PEES prévoit les dispositions à prendre ci-dessous :

* La CCP s’assurera que les PAR fournissent des détails sur le Mécanisme de gestion des plaintes, vers lequel pourront également être dirigées les plaintes et les réactions relatives aux réinstallations dans le cadre du Projet. Dans ce cadre, la CCP doit également préparer et diffuser avant le commencement des activités de réinstallation un MGP qui devra être mis en œuvre, maintenu durant toute la durée du projet et mis à jour régulièrement ;
* Les Communes, la CCP et l’UGP de la SOMELEC devront élaborer un Rapport mensuel sur la mise en œuvre du GRM ou MGP lié à la réinstallation tout au long de la mise en œuvre du projet ;
* La CCP s’engage à intégrer les aspects pertinents du PEES, y compris le Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES), le cadre de politique de réinstallation (CPR), le mécanisme de gestion des plaintes (MGP), le plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) et le Procédures de gestion de la Main d’œuvre (PGMO), dans les spécifications de santé et de sécurité au travail (SST) de ses contrats ;
* La CCP et l’UGP de la SOMELEC s’assureront que les entreprises se conforment aux clauses et mesures de sauvegardes environnementales et sociales dans leurs contrats respectifs ;
* La CCP et l’UGP de la SOMELEC s’engagent à intégrer les aspects pertinents du PEES, y compris le CGES, CPR, MGP, PMPP, PGMO dans les mesures de santé et de sécurité au travail (SST) des dossiers d’appel d’offre et contrats avec les entreprises ;
* La CCP et l’UGP de la SOMELEC s’assureront que les entrepreneurs se conforment aux spécifications ESHS (Environnement, Santé, Hygiène, Sécurité) de leurs contrats respectifs.

Il est à préciser que **la mise en œuvre du PA du MGP est de la responsabilité des communes et de la SOMELEC (pour ce qui est des plaintes en lien avec la composante 1 du Projet)**, la CCP leur apportera assistance technique conformément au PEES.

La CCP de MOUDOUN a préparé aussi le Plan de Gestion de la Main d’Œuvre (PGMO) du Projet qui prévoit un mécanisme de gestion des plaintes spécifique à la gestion de la main d’œuvre pour « *répondre rapidement aux préoccupations à travers un processus transparent et facile à comprendre qui prévoit un retour d’informations aux parties concernées dans une langue qu’elles comprennent, sans représailles, et qui fonctionnera de manière indépendante et objective* ».

Cela dit, ce mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sera mis à la disposition de tous les travailleurs (hommes et femmes) directs et contractuels (et de leurs organisations, le cas échéant) pour exprimer leurs préoccupations d’ordre professionnel. Ces travailleurs seront informés de l’existence du mécanisme de gestion des plaintes au moment de l’embauche et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l’avoir utilisé. On veillera à faire en sorte que le système de gestion des plaintes soit facilement accessible à tous.

La CCP du projet veillera à **inclure dans les contrats des fournisseurs, prestataires et les sous-traitants du Projet des clauses relatives au mécanisme de gestion des plaintes (MGP), pour toute question liée au travail, à la santé ou à l’hygiène ou à l’emploi dans le cadre du Projet et conforme à la législation.**

Ceci à travers un code de conduite détaillant les responsabilités de l’ensemble des intervenants.

Enfin, il est prévu pour l’opérationnalisation du MGP un Renforcement des capacités continue (toute la durée du Projet) pour l’ensemble des acteurs et parties prenantes au MGP : CCP, SOMELEC, Communes, Administration territoriale, collectivités locales, bureaux d’études, consultants, SDE, notamment les DR/MEDD, Urbanisme, DRDDL et autres). Les modules devront être conçus tout en intégrant au moins les aspects suivants :

* Procédure d’enregistrement et de traitement des plaintes,
* Procédure de règlement des plaintes,
* Documentation et traitement des plaintes (avec des procédures spécifiques pour les plaintes d'EAS / HS qui sont confidentielles et centrées sur les survivants)
* Utilisation de la procédure par les différentes parties prenantes

 L’orientation des plaignantes dans le cadre de d'EAS /HS vers les services de prise en charge des VBG/SEA et Sensibilisation sur les principes directeurs pour le traitement éthique et confidentiel de ce genre des plaintes

Également, des séances de sensibilisation devront être animées sur les risques liés à la proximité des travaux/chantiers de construction et les mesures pour atténuer les risques d’exposition aux dangers lors des travaux et effets néfastes (populations locales riveraines des infrastructures) qui peuvent bien constituer des motifs de plaintes.

1. **Méthodologie d’opérationnalisation du MGP**

### Accès à l’information

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fera l’objet d’une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes, notamment les communautés qui vivent dans les zones d’intervention du projet MOUDOUN. Il s’agira concrètement d’informer sur (i) l'importance et les avantages du MGP ; (ii) les objectifs visés par ledit mécanisme ; (iii) les entités en charge et les canaux de saisine mis en place à cet effet y compris leurs coordonnées ; et (iv) les délais de traitement impartis à chaque étape de la procédure. Les canaux de communication disponibles et adaptés seront utilisés pour faire passer le message.

Toutefois, la CCP MOUDOUN produira un dépliant d'information sur la procédure de gestion des réclamations. Une plateforme (courrier électronique et registres des plaintes) et un numéro vert dédié (appels gratuits) permettant le contact direct avec le personnel (hommes et femmes) désigné de la CCP en charge de la gestion des plaintes seront également mis en place, notamment aux niveaux national, régional (Wilaya) et local (Moughataa et commune).

Le personnel désigné bénéficiera de formations spécifiques sur les enregistrements des cas d’EAS/HS avec compassion et en toute confidentialité.

Ce dispositif permettra aux éventuels plaignants de bien connaitre le MGP en vue de l’utiliser en cas de besoin.

En effet, il est important que les parties prenantes soient informées de la possibilité de déposer une préoccupation, une plainte ou une réclamation à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaitre en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire différents canaux seront utilisés :

* La CCP et les représentations régionales de MOUDOUN ;
* Au niveau Régional (Wilaya) ;
* Au niveau de la Moughataa ;
* Au niveau communal**.**

Il sera précisé pour chacun de ces niveaux, une plateforme comprenant un courrier électronique **(****plaintes@moudoun.mr****),** un courrier postal (celui de la CCP et celui des représentations régionales et départementales de MOUDOUN).

# Procédures d’enregistrement et de gestion de plaintes :

Les plaintes /réclamations seront réceptionnées via les canaux ci-dessus indiqués. En effet, **toute personne lésée ou supposée l’être est libre de formuler une plainte dans n'importe quel format et de garder l'anonymat si cela est demandé**. A cet effet, un numéro vert, une adresse e-mail seront mis en place et toutes les plaintes seront enregistrées dans les registres locaux et la base de données nationale (CCP).

Le Projet MOUDOUN enregistrera toutes les plaintes reçues dans un **journal de bord** établi exceptées les plaintes liées au EAS/HS qui seront enregistrés dans un registre spécial en toute sécurité et dans de conditions éthiques dans chacun des niveaux suscités et en accusera réception par écrit, informant le plaignant du numéro de référence attribué à sa plainte, si une plainte est déposée personnellement ou par téléphone ou dans les cinq (05) jours suivant la réception de la plainte (si une plainte est envoyée par courrier ordinaire ou par courrier électronique ou via le numéro vert).

Le journal de bord (registre électronique ou papier) permettra de capter les informations suivantes relatives aux plaintes déposées :

* le numéro de référence et la date de dépôt de la plainte ;
* la personne (niveau central ou niveau déconcentré) qui a reçu la plainte et/ou la plainte est imputée pour examen ;
* la catégorisation de la plainte, selon l'une des catégories présentées dans le MGP du Projet

La CCP mettra en place une base de données dédiée aux plaintes. Cette base de données sera alimentée à partir des 7 communes couvertes par le projet. La CCP MOUDOUN est également habilitée à recevoir et enregistrer les plaintes qu’elle compilera dans la base de données qu’elle aura la responsabilité de gérer (Point focal MGP/CCP).

Les plaintes reçues et enregistrées dans cette base de données seront classées en deux types:

* Les **plaintes sensibles** portent habituellement sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement, injustice, abus de pouvoir, discrimination, non-respect des clauses environnementale et sociale, violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.). A priori, toutes **les plaintes spécifiques aux VBG/EAS/HS sont jugées sensibles. Elles seront enregistrées et gérées suivant les principes de confidentialité, de sécurité et surtout avec le consentement éclairé des survivantes. Concrètement, une fois enregistrées (dans un journal de bord a part) , elles seront référées aux prestataires de services VBG (en cas de consentement de la survivante), pour au moins une prise en charge médicale, psychosociale, et juridique . Elles doivent par conséquent être gérées de manière particulière et** **sous le sceau de la confidentialité**.
* Les **plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet ; elles peuvent concerner les choix, méthodes, résultats obtenus, les employés des entreprises contractantes ou les prestataires etc.

La détermination et l’analyse de l’admissibilité des plaintes, jugées non sensibles, liées au projet est entamée, quant à elle, dès la phase de catégorisation par la CCP du Projet MOUDOUN.

En effet, la CCP du Projet MOUDOUN ou son représentant déterminera si la plainte est, après analyse préliminaire concertée avec le niveau déconcentré, non admissible ou non valable, le cas échéant elle sera rejetée et le plaignant sera informé par écrit des raisons de cette décision.

Il peut, toutefois et s’il le désire, introduire une contestation du rejet auprès du niveau institutionnel suivant comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Pour les plaintes sensibles EAS/HS, le/la survivante sera informée 10 jours après sur la suite donnée à son dossier et 25 jours après le dépôt de la plainte, elle sera informée des mesures prises et reconfirmera son consentement pour continuer.

Si la plainte est jugée recevable et que l’information est suffisante pour qu’une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée.

Si l’information n’est pas suffisante, la CCP du Projet MOUDOUN en concertation avec le niveau déconcentré évaluera le besoin d’information complémentaire à même de gérer la plainte comme il se doit.

En tout état de cause, la CCP du Projet MOUDOUN donnera une suite à toutes les plaintes. En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie. Le Coordonnateur de la CCP du Projet MOUDOUN validera et signera toutes réponses formelles aux plaignants avant envoi.

Si une enquête a été demandée, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps. Par conséquent, le plaignant devrait être informé par écrit, SMS, téléphone ou par email dans les 10 jours ouvrables sur le statut de sa plainte.

* **Instances ou intervenants impliquées dans la mise en œuvre du MGP**

La mise en œuvre du MGP (enregistrement, analyse et traitement des plaintes) fait intervenir différentes instances à différents niveaux) par lesquels les plaignants doivent passer ou faire recours en cas de non règlement de leurs plaintes à un niveau ou à un autre (voir tableau ci-dessous). Ces instances sont :

* Comité du Quartier (présidé par un membre du CCC désigné par le Maire)
* Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) issu du CCC de la Commune
* Commission Départementale (Hakem)
* Commission Régionale (Wali)
* Antenne Régionale de Kiffa (pour les plaintes du Guidimagha, de l’Assaba et des 2 Hodh)
* CCP MOUDOUN (pour l’ensemble des plaintes y compris celles relatives aux activités de la composante 1.2 de la SOMELEC)
* Comité National de Médiation (National) : COPIL de MOUDOUN
* Justice : dernier recours
* Service de Gestion des Plaintes de la Banque Mondiale

Les 7 premiers niveaux ci-dessus indiqués sont des instances de règlement à l’amiable. Les voies de recours (à l’amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement. Si toutes ces initiatives se soldent par un échec, il est envisagé alors le recours à la Justice comme dernier ressort, mais qui reste disponible pour le plaignant à tout moment.

Pour les plaintes sensibles comme VBG/EAS/HS le/la survivant sera informer des possibilités judiciaires et sécuritaires existante en précisant les risques et avantages éventuelles. Dans ce cas respecter les choix du/de la survivante de son droit à décider de la sécurité et de la justice qu’elle souhaite.

* **Composition et rôles de chaque commission dans le traitement des plaintes :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Intervenants** | **Composition** | **Rôle/Démarche**  |
| **Comité de quartier**  | * Un (e) représentant du CCC au niveau du village ou du quartier concerné, président
* Deux leaders ou notables
* Deux membres SC (femmes et refugiés)
 | Toute personne se sentant lésée par le processus d’évaluation/indemnisation devra déposer, dans sa localité, une requête auprès du CCC qui l’examinera en premier ressort. Cette voie de recours (recours gracieux préalable) est à encourager et à soutenir très fortement. Le comité de quartier se réunit deux (2) jours après la réception de la plainte. Le Plaignant sera informé de la décision prise et notifiée par les membres de la commission. Si le plaignant n’est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le Maire |
| **Comité communal de Gestion des Plaintes (CCGP)** | Président : le Maire ou un des adjoints au maireMembres : 2 conseillers municipaux dont une femme1 notable (chef de quartier)1 membre de la Société civile (ONG, Femmes) 1Représentantdes Refugiés (zone des réfugiés) 1 membre association OulémasReprésentant de MOUDOUNLe Point Focal désigné par la Commune pour le MGP | * Traitement des plaintes,
* Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes
* Suivi et supervision de la mise en œuvre
* Transmission des plaintes de la base vers Projet MOUDOUN
* Si le plaignant n’est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le Hakem.
 |
| **Commission départementale (Hakem)***(Peut être la même composition que la Commission Foncière locale d’arbitrage des conflits fonciers collectifs élargie à d’autres membres*) | * le Hakem, Président
* le Maire concerné
* les STD
* Le représentant de MOUDOUN
 | En cas de désaccord au niveau communal, la plainte est transmise à la Commission départementale présidée par le Hakem de la Moughataa.La commission se réunit dans les 7 jours au plus qui suivent l’enregistrement de la plainte. Après avoir entendu le plaignant, la commission délibère et notifie au plaignant la décision prise. Si le plaignant n’est pas satisfait alors il pourra saisir le Wali. |
| **Niveau du Wali** | * le Wali, Président
* 1 Représentant du CR
* les DR des services techniques
* deux personnalités reconnues pour leur probité morale,
* un représentant MOUDOUN.
 | En cas de désaccord au niveau du Hakem, la plainte est transmise à la Commission niveau Wilaya résidée par le Wali) La commission se réunit dans les 7 jours qui suivent l’enregistrement de la plainte et délibère et notifie au plaignant. A ce niveau une solution devrait être trouvée afin d’éviter le recours à la justice. Toutefois si le plaignant n’est pas satisfait alors, il pourra saisir le projet MOUDOUN.  |
| **AR Kiffa**  | Président : Chef AR KiffaMembres : 2 spécialistes ES SPMINGReprésentant commune  | Centralise et enregistre dans la BD des plaintes les PV comportant les Plaintes et les solutions ou arrangements proposés par le CCGP Elle reçoit et enregistre les plaintes déposées par ses employés Elle transmet les plaintes relatives à Sélibaby, Kiffa, Aioun, Néma, Basseknou, Adel Begrou et Mbera à la CCP  |
| **CGP/CCP MOUDOUN** | Président Coord. MOUDOUN Membres : Point FocalSauvegardes environnementales et socialesRPM ; Spécialiste Communication Chef UGP SOMELEC et 2 spécialistes environnement et social genre (si la plainte concerne la composante 1.2) | Réception des réponses du CCGP, Traitement des plaintes en première instance Enregistrement et suivi des plaintes des employés du projet Analyse et évalue les plaintes et délibère sur les suites à donner  |
| **Comité National de Médiation** (Niveau National) : *Comité de Pilotage de MOUDOUN*  | Président : Président COPIL de MOUDOUN Membres : membres COPILPoint focal MGP/CCP | Réception des plaintes non réglées à l’amiable soumises par la CCPExamen des motifs de la plaintePropositions des solutions appropriées. Si le plaignant reste insatisfait, la voie judiciaire lui reste ouverte. |
| **Niveau Justice**  | Juge (Président)AvocatsHuissier  | Ce niveau constitue l’échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Il n’est saisi qu’en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l’amiable sont épuisées. Le juge examine les plaintes et prend une décision par ordonnance. Cette décision s’impose à tous les plaignants. Mais, c’est souvent une voie qui n’est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités (dans le cas d’acquisition de terre pour l’emprise d’un sous projet donné et que celui-ci soulève ou engendre une plainte pour indemnisation ou compensations). C’est pourquoi dans ce cas de figure, il est recommandé que le sous projet sujet du litige ne soit pas financé sur les ressources du projet. |
| **Service de Gestion des Plaintes de la BM (SRG)** | Groupe des Experts de la BM | Si tous les recours y compris judiciaire n’apportent pas de solutions à la satisfaction des plaignants ceux-ci ont la latitude de toucher le SRG de la BM |

#

1. **Principales Actions à mener pour l’opérationnalisation du MGP de MOUDOUN :**
* Intégration d’une ligne ou provision financière dans le PTBA pour la prise en charge de la mise en œuvre du MGP et le règlement des plaintes ;
* Lettres officielles du Coordonnateur MOUDOUN aux Maires et Autorités sur le MGP et son importance ;
* Traduction en arabe du MGP et de résumés des documents de sauvegardes environnementales et sociales ;
* Confection d’une base de données relative aux plaintes,
* Cartographie des services de prise en charge existants dans la zone du projet
* Conclusion d’un protocole d’échange d’informations entre les prestataires de services et le mécanisme pour pouvoir classer l’affaire.
* Mise en place du registre des réclamations et confection des fiches d’enregistrement des plaintes, modèle de PV de conciliation et fiche de clôture des plaintes, etc.
* Confection des supports de communication sur le MGP (Affiches, Dépliants, plaquettes, spots audio-visuels) ;
* Intégration du MGP dans le « module Sauvegardes Environnementales et Sociales » du site Web MOUDOUN et diffusion du MGP et des autres documents de sauvegarde ES (résumés traduits en arabe);
* Organisation d’Ateliers régionaux et communaux de sensibilisation, de formation et d’information sur les aspects ES de MOUDOUN pour une meilleure appropriation du MGP ;
* Mise en place des instances chargées de la gestion du MGP : CLGP (y compris la désignation d’un point focal chargé des plaintes au niveau de chaque commune), Commission Hakem, Wali, Comité AR ; Comité CCP, Comité SOMELEC ;
* Programmation de la présentation du MGP et du PCR dans l’ordre du jour du premier COPIL du projet;
* Plan de Formation et conduite des Sessions de Formation sur le MGP et les autres documents de Sauvegardes Environnementales et Sociales de MOUDOUN.
1. **Suivi /Evaluation de la mise en œuvre du MGP**

Les Points focaux en charge du MGP au niveau de chaque instance mettront en place et tiendront un registre des plaintes enregistrées, analysées, traitées et des réponses ou solutions à leur niveau et qui alimentera, au niveau de la CCP et de la CCP MOUDOUN, la base de données. Ils en feront des rapports mensuels sur le déroulement des séances de délibération de leurs instances précisant le nombre et la catégorie des plaintes reçues, celles qui ont été solutionnées à l’amiable et celles restées en suspens. Le rapport est transmis à l’échelon supérieur au plus tard le 10 du mois suivant.

Au niveau de la CCP MOUDOUN, un rapport trimestriel rédigé conjointement par les 2 Spécialistes en Sauvegardes (le Spécialiste Environnement et le Spécialiste Social-Genre) comportera une consolidation des statistiques sur les Plaintes/réclamations Transmises à la CCP et ce comme suit :

* Nombre de réclamations ouvertes au cours du trimestre ;
* Nombre de plaintes EAS/HS reçues à travers le MGP et résolu dans le délai
* Nombre de réclamations en suspens à la fin du trimestre et comparaison avec le dernier trimestre ;
* Nombre de séances de médiation tenues par chacune des instances de règlement à l’amiable
* Nombre de suggestions et de recommandations reçues par la CCP du projet MOUDOUN à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
* Nombre de plaintes/réclamations réglées par rapport au nombre de plaintes/ réclamations enregistrées dans les délais prescrits dans le cadre du Projet ;
* Catégorisation de toutes les plaintes/réclamations liées aux sauvegardes environnementales et sociales. Généralement, les plaintes sont classées en quatre catégories :

**Catégorie 1** - les plaintes liées à la non-exécution des activités du Projet et non-respect des obligations contractuelles du Projet ;

**Catégorie 2** - Les plaintes relatives aux violations de la loi, à la corruption et à l’ingérence du politique ;

**Catégorie 3** - les plaintes contre le personnel du projet, les travailleurs des entreprises et bureaux de suivi, les sous-traitants, les membres des communautés impliqués dans la gestion des activités du Projet ;

**Catégorie 4** - Les plaintes relatives à des violences basées sur le genre (confidentielle).

Il est à préciser que les deux premières catégories de plaintes ne concernent pas les sauvegardes Aussi elles seront exclues du reporting sur le MGP.

En outre, la CCP réalisera une première **évaluation-enquête de satisfaction des populations** sur la mise en œuvre du MGP au bout de la première année de mise en œuvre des activités sur le terrain et procèdera ensuite à **une évaluation tous les 6 mois annuellement**. Ces évaluations impliqueront les Organisations de la Société Civile actives dans la zone d’intervention du projet afin d’apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des réajustements ou mesures correctives. Ces évaluations seront faites auprès des populations bénéficiaires ou des riverains qui peuvent être affectés par les sous projets (1 à 3% des bénéficiaires et riverains selon un échantillonnage aléatoire) par Ville. (30%) des femmes et des filles seront également ciblées et consultées en petits groupes séparés animes par une femme.

Les données des rapports sur le MGP et les résultats des enquêtes de satisfaction seront exploités et utilisés par le Point Focal MGP de la CCP pour renseigner les indicateurs du cadre de résultats du Projet MOUDOUN relatifs à la mise en œuvre du MGP en concertation avec le responsable du suivi-évaluation de la CCP.

1. **Plan d’Action d’Opérationnalisation du MGP et de renforcement des capacités des acteurs concernés et chiffrage des coûts :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Provision Budgétaire pour le MGP :** | **Echéancier (prévisionnel)**  | **Responsable(s)** | **Cout estimatif** **(en MRU)** |
| Intégration ligne budgétaire Opérationnalisation MGP dans le PTBA  | Mai 2021 | CCP  | **Sans coût** |
| **Objectif 1 :** **Large diffusion/communication / et sensibilisation des Autorités et des populations et Acteurs pour une meilleure appropriation du MGP**  |
| **Activités :** |
| * 1. Correspondances Coord. MOUDOUN aux Walis, Maires, présentation MGP et PCR au COPIL
 | Mai 2021 | CCP |  **Sans coût**  |
| * 1. Traduction en Arabe (MGP et résumés documents de sauvegarde)
 | Mai 2021 | CCP | **150 000** |
| * 1. Impression et Confection des Supports de communication
 | Juillet 2021 | CCP | **150 000** |
| * 1. Mise à disposition : Numéro Vert, Email, Registre, Fiches, boites pour plaintes anonymes, etc.
 | Juin 2021  | CCP | **300 000** |
| * 1. Diffusion du MGP et des autres documents de sauvegarde ES sur le Site Web du Projet
 | Juin 2021 | CCP | **Sans coût** |
| * 1. Recrutement consultant pour la Création d’une base de données MGP, gestion et archivage des plaintes (et formation)
 | Juillet 2021 | CCP | **500.000** |
| * 1. 8 Ateliers locaux de sensibilisation et d’information sur les aspects ES de MOUDOUN (30 participants par atelier)
 | Juillet à septembre 2021  | CCP, communes | **3.200 000** |
| **Objectif 2 : Mise en place des Commissions de Gestion des Plaintes** |
| **Activités :** |
| 2.1. Mise en place MGP /CCP | Mai à juillet 2021 | CCP | Sans coût |
| 2.3. Mise en place MGP / UGP SOMELEC | Juin à juillet 2021 | CCP/SOMELEC | Sans coût |
| 2.4. Création CLGP par Arrêtés des Maires et Désignation Point Focal/commune  | Juin 2021  | Maires  | Sans coût |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.4. Création CDGP et des CRGP par Arrêtés des Hakems et des Walis (kiffa et Rosso) | Juin 2021  | Maires  | Sans coût |

 | Juin à juillet | Hakem et Wali | Sans coût |
| 2.5. Mise en place CGP /AR Kiffa  | Juin 2021 | CCP | Sans coût |
| 2.6. Missions de terrain pour les 5 autres communes pour mise en place des comités de quartiers et communaux et des commissions départementales et régionales | Juillet -août 2021 | CCP | 100.000 |
| 2.7. Equipements des points focaux MGP dans les 7 communes d’outils informatiques et de modems portables de connexion  | Juillet -août 2021 | CCP | 140.000 |
| 2.8. Dotation mensuelle pour la connexion (points focaux (forfait mensuel de 1.000 MRU pour chaque point focal) | Juillet 2021 à la fin du projet  | CCP | 300.000 |
| **Objectif 3 : Renforcement des capacités des acteurs de la mise en œuvre du MGP** |
| 3.1. Recrutement consultant pour Elaboration Modules et Plan de Formation  | Août 2021  | CCP Prestataires | **400 000** |
| 3.2 Formation à Nouakchott (3 jours) de l’équipe de la CCP, AR Kiffa, UGP SOMELEC, sous unité de Néma, Ingénieur Rosso sur le CES de la BM, le MGP et sa mise en œuvre  | Octobre 2021 | CCP et prestataires  | **1 800 000** |
| 3.3. 8 Ateliers Formation des Autorités, des membres des CLGP, des Points focaux, des CR, des Communes, DR/MEDD, DR/Urbanisme et autres STD sur les aspects ES de MOUDOUN y compris le MGP et ses modalités de mise en œuvre  | Octobre-Novembre 2021 | CCP et prestataires  | **3 200 000** |
| 3.4. 8 ateliers de Formation des ONG locales sur le MGP | Octobre-Novembre 2021 | CCP et prestataires  | **3 200 000** |
| **Objectif 4 : Enquêtes et Evaluation du niveau de satisfaction des populations** |
| **Activités :** |
| 4.1. Première enquête évaluation sur le terrain au cours de 2021 pour mesurer le niveau de satisfaction des population  | Décembre 2021 | CCP | 200 000 |
| 4.2. Enquêtes semestrielles d’évaluation sur le terrain pour mesurer le niveau de satisfaction des populations pendant les 4 années restantes du projet | Juin et décembre de chaque année  | CCP/SOMELEC | 1 600 000 |
|  **TOTAL EN MRU** | **15.240.000** |