



# MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES COMMUNAUTAIRES

CENTRALE SOLAIRE DE ZINA SOLAIRE

## RESPONSIBILITES

PHASE	DATE	NOM	FONCTION
Elaboration	27-06-2021	Marina D. Ouedraogo	Specialist Sociale
Validation	10-07-2021	Dona Mejri	Specialist Sociale
Approbation	12-07-2021	Vito Saluto	Directeur en charge des affaires environnementales et sociales

## HISTORIQUE DES RÉVISIONS

VERSION	DATE	AUTEUR	COMMENTAIRES
00	12-07-2021	Vito Saluto	Directeur en charge des affaires environnementales et sociales

## DISTRIBUTION LIST

NOMS	ENTITES	EMAIL
AMEA Power	Sponsor	ameapowerall@ameapower.com
Zina Solaire	Société de Projet	all@zinasolaire.com

## INDEX

1	OBJECTIF .....	4
2	CHAMP D'APPLICATION.....	5
3	NORMES .....	6
4	ACRONYMES .....	7
5	DEFINITIONS.....	7
6	INTRODUCTION.....	8
7	PRINCIPES.....	9
8	MOYENS D' ACCÈS .....	10
9	TRANSPARENCE & REDEVABILITE .....	10
10	TEMPS DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	10
11	PUBLICATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	10
12	PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	12
12.1	Deposer une plainte .....	12
12.2	Recevoir une plainte.....	12
12.3	Examiner et Investiguer sur une plainte .....	14
12.4	Gérer/résoudre une plainte: les différentes options de réponses.....	14
13	ROLES ET RESPONSABILITES .....	16
13.1	Agent de Liaison Communautaire .....	16
13.2	Spécialiste Sociale.....	16
13.3	Directeur en charge des affaires environnementales et sociales .....	17
13.4	Chef de Site.....	17
14	FORMATION .....	19
15	SUIVI,AUDIT ET RAPPORTS .....	19
	ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE PLAINTE.....	20
	ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE CLOTURE DE PLAINTE .....	21
	ANNEXE3 – REGISTRE DES PLAINTES .....	22
	ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE RESOLUTION DE PLAINTE .....	23

## 1 OBJECTIF

Le but de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est d'établir un système pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des plaintes des parties prenantes concernant la performance environnementale et sociale du projet de construction de la centrale solaire de Zina Solaire SA.

De ce fait, l'objectif global de ce mécanisme de gestion des plaintes est de s'assurer que les préoccupations, plaintes/doléances/réclamations et suggestions provenant des PAP, des communautés ou d'autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet sont rapidement reçues, enregistrées, analysées et traitées. Cela permettra de détecter les causes et de prendre des actions correctives et/ou préventives afin d'éviter une aggravation, qui pourrait échapper au contrôle du projet.

L'efficacité d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes reposent sur les principes suivants:

- a) Accessibilité : établir une voie de communication entre les parties prenantes ;
- b) Impartialité : traiter les plaintes avec sérieux et mettre en place une gestion appropriée pour démontrer la volonté de l'entreprise de traiter les plaintes de manière impartiale.
- c) Confidentialité :
- d) Transparence : rendre le processus totalement transparent pour que les parties prenantes puissent exprimer leurs préoccupations et déposer des plaintes.

De manière Spécifique, ce mécanisme de gestion des plaintes permettra de :

- Établir un dialogue permanent entre le projet et les communautés locales affectées par le projet ;
- Reconnaître, promouvoir et protéger les droits des PAP à exprimer leurs préoccupations et/ou à porter plainte ;
- Donner des instructions claires sur la manière de traiter les plaintes en définissant des procédures simples, pratiques et efficaces qui seront largement diffusées au sein des communautés d'intervention pour gérer les plaintes et prendre les mesures appropriées dans le respect de la dignité humaine ;
- Aider à comprendre et à résoudre les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent et ne se propagent, ou ne dégénèrent en conflits.

De toute évidence, le mécanisme de gestion des plaintes définit les procédures pour recevoir, enregistrer, traiter et signaler toute préoccupation/plainte des personnes affectées et d'autres parties prenantes dans la mise en œuvre du projet Zina Solaire et de manière accessible, transparente et diligente.

Il est important de souligner que le MGP ne remplace pas les mécanismes de recours administratifs ou judiciaires existants.

Ce mécanisme de gestion spécifique au projet sera revu et mis à jour après tout changement dans le contexte dans lequel le projet fonctionne pendant toutes les phases du projet.

## 2 CHAMP D'APPLICATION

Le but du mécanisme de gestion des plaintes est d'établir un système pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des plaintes des parties prenantes concernant la performance environnementale et sociale du projet. Les principaux bénéficiaires du mécanisme de gestion des plaintes sont les communautés concernées (un mécanisme de gestion distinct pour les travailleurs sera inclus dans le plan de gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail). Il cherche à résoudre les problèmes rapidement, en utilisant un processus de consultation compréhensible et transparent, culturellement approprié et facilement accessible, sans frais ni représailles pour la partie qui soulève le problème ou la préoccupation. Le mécanisme n'entravera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le mécanisme de gestion des plaintes a été expliqué lors des réunions de consultation de l'EIES et continuera d'être rendu public tout au long du cycle de vie du projet.

Le mécanisme de plainte s'applique à toutes les phases du cycle de vie du projet.

La procédure du mécanisme communautaire de gestion des plaintes s'applique également à toutes les demandes et plaintes pouvant provenir de toute personne (membres de la communauté ou autres) qui s'estime affectée par le projet, y compris, mais pas seulement :

- Dommages à la propriété publique/privée ;
- Dégradation/détérioration des infrastructures locales (ex. routes) ;
- Déversement de déchets et/ou lavage de béton ;
- Nuisances liées au bruit, à la poussière, aux accidents de la circulation, à la pollution, à la vitesse excessive des véhicules du projet ;
- Dégradation de l'environnement et perturbation de la faune ;
- Comportement négatif de la main-d'œuvre de la construction envers les communautés locales et les individus ;
- Violence et harcèlement fondés sur le genre ;
- Comportement des prestataires de sécurité ;
- Etc.

En règle générale, toutes les plaintes des communautés affectées doivent être acceptées et aucun jugement n'est rendu avant l'enquête, même si les plaintes sont mineures. Cependant, selon les meilleures pratiques, les plaintes suivantes doivent être traitées en dehors des mécanismes au niveau du projet :

- Plaintes manifestement non liées au projet : il est parfois difficile de déterminer quels problèmes sont liés au projet et lesquels ne le sont pas. En cas de doute, les plaintes doivent être acceptées et examinées ;
- Questions liées à la politique gouvernementale et aux institutions gouvernementales ;
- Plaintes constitutives d'activité criminelle et de violence : dans ces cas, les plaignants doivent être référés au système judiciaire ;
- Plaintes des travailleurs : Un mécanisme distinct sera établi par le biais du Plan de gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail et inclura dans son champ d'application toutes les plaintes des employés de l'entreprise, des sous-traitants, des sous-traitants et des fournisseurs. Ce mécanisme de réclamation sera aligné sur IFC PS 2 ; et
- Différends commerciaux : les problèmes commerciaux doivent être stipulés dans les accords contractuels et les problèmes doivent être résolus par le biais de divers mécanismes de règlement des différends commerciaux ou de procédures civiles.

### 3 NORMES

La mise en œuvre de ce mécanisme de gestion des plaintes doit être effectuée conformément aux normes suivantes :

#### *Normes et exigences internationales*

- Norme de performance 2 de la Société financière internationale (SFI) : Main-d'œuvre et conditions de travail. Paragraphe 20.
- ISO 26000 : 2010 sur la responsabilité sociétale des entreprises ;
- Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ;

#### *Documents spécifiques au projet*

- Etude d'Impact Environnementale et Sociale (EIES) ;
- Manuel du système de gestion environnementale et sociale (SGES).

#### *Politiques et procédures de AMEA Power*

- Procédure de AMEA Power sur l'approvisionnement local et l'emploi (AP-QHSE-PRO-011)
- Procédure de AMEA Power sur la gestion du travail et des conditions de travail (AP-QHSE-PRO-006)
- Politique de AMEA Power HR (AP-HR-POL-001)
- Déclaration de politique d'égalité des sexes de AMEA Power (AP-HR-POL-002).

## 4 ACRONYMES

SST	Santé et Sécurité au Travail
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
EIES	Etude d'Impact Environnementale et Sociale
PAPs	Personne Affectée par the Projet
ALC	Agent de Liaison Communautaire
LTE	Ligne de Transmission Electrique
SP	Société propriétaire du Projet

## 5 DEFINITIONS

Projet	le terme projet dans le contexte de ce mécanisme de gestion des plaintes fait référence au « projet » couvrant la centrale ainsi que la ligne de transmission.
SP	La société propriétaire du Projet (SP) détenue par AMEA Power et Windiga. Le nom de la société est Zina Solaire SA.
Groupes de parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il peut faire référence à l'un des éléments suivants :</li> <li>• Les « communautés locales identifiées », c'est-à-dire les communautés vivant dans la zone du projet, y compris leurs résidents, les dirigeants communautaires légitimes et les organisations communautaires (CBO) ;</li> <li>• « Parties prenantes internes » étant les « employés directs » et les « travailleurs contractuels » du projet employés par les contractants EPC et ses sous-traitants, qu'ils soient employés de manière permanente ou temporaire dans les activités du projet, ainsi que les prestataires de services, les consultants et fournisseurs ;</li> <li>• Les « parties intéressées », y compris les entités gouvernementales nationales et locales, les organisations non gouvernementales et les médias ; et</li> <li>• «Parties prenantes participatives», y compris les actionnaires de Zina Solaire SA, les prêteurs de projets, les régulateurs de l'énergie et les acheteurs d'énergie.</li> </ul>
Personnes Vulnérables	Les personnes qui, en raison de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur âge, de leur handicap physique ou mental, de leur désavantage économique ou de leur statut social, peuvent être plus négativement affectées par la réinstallation que d'autres et qui peuvent être limitées dans leur capacité à demander ou à recevoir une aide à la réinstallation et les avantages liés au développement
Indemnisation	Paiement en espèces ou en nature pour un actif ou une ressource acquis ou affecté par un projet au moment où l'actif doit être remplacé.
Plainte	Selon le lexique des termes juridiques (Dallas, 2003), une plainte est l'acte par lequel la partie lésée par une infraction la porte à la connaissance du ministère public, directement ou par l'intermédiaire d'une autre autorité. Dans le cadre de ce projet, la plainte désigne l'expression d'insatisfaction face à une inaction, un désaccord d'un individu ou d'un groupe de personnes à l'égard de la réalisation du projet.

La plainte exprime également l'inquiétude ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus face à un comportement jugé inacceptable. Il existe plusieurs types de plaintes, notamment :

- Plaintes opérationnelles liées à la mise en œuvre des activités ;
- Plaintes plus sensibles liées au comportement, à la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de la loi ;
- Plaintes malveillantes : ce sont des plaintes opportunistes dont les auteurs eux-mêmes admettent qu'elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d'un gain personnel ou par le ressentiment.
- Plaintes anonymes : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant n'est pas nommé sur le formulaire destiné au dépôt des plaintes. Elles comprennent également les plaintes formulées oralement ou par téléphone.

**Plaignant**

Personne ou groupe de personnes qui porte plainte.

La partie visée par la plainte est la personne physique ou morale présumée avoir commis une infraction ou une faute légère ou grave.

## 6 INTRODUCTION

Le projet Zina Solaire consiste à construire une centrale solaire utilisant la technologie photovoltaïque d'une capacité de 26,6 MWC et à l'exploiter pendant une durée de 25 ans, ce qui correspond à la durée du Projet. La mise en service de la centrale solaire est prévue pour 2021.

L'électricité de cette centrale sera d'abord acheminée par une ligne de transmission à courte distance de 33 kV (environ 8 km) entre la sortie de la centrale et le poste de Wona de la Société nationale d'électricité du Burkina (SONABEL), qui redirigera l'électricité vers son réseau grâce à la nouvelle ligne 90 kV entre Wona et Pâ dont la mise en service était prévue fin 2014. Cette nouvelle ligne s'étendra sur une distance de 60 km et sera raccordée au réseau interconnecté depuis le poste Pâ1. L'énergie transportée sur cette ligne sera constituée d'un mix énergétique provenant de la thermique, des importations de Côte d'Ivoire, de l'hydraulique et du solaire.

La construction et l'équipement de la centrale solaire comprendront principalement :

- Préparation et nivellement du terrain ;
- Installation de panneaux solaires et de leurs supports ;
- Construction de bâtiments techniques ;
- Construction d'une ligne 33 kV d'environ 8 km ;
- Construction d'un puits d'eau avec une station de pompage.

La centrale solaire représentera près de 10% de la capacité énergétique actuelle installée au Burkina Faso et 3% de l'énergie. L'énergie produite à partir du soleil est une énergie constante et peu coûteuse, qui contribuera à l'effort national d'électrification tout en favorisant la substitution de l'énergie électrique produite à partir des hydrocarbures, qui est actuellement chère et dont le prix est appelé à augmenter avec le temps.



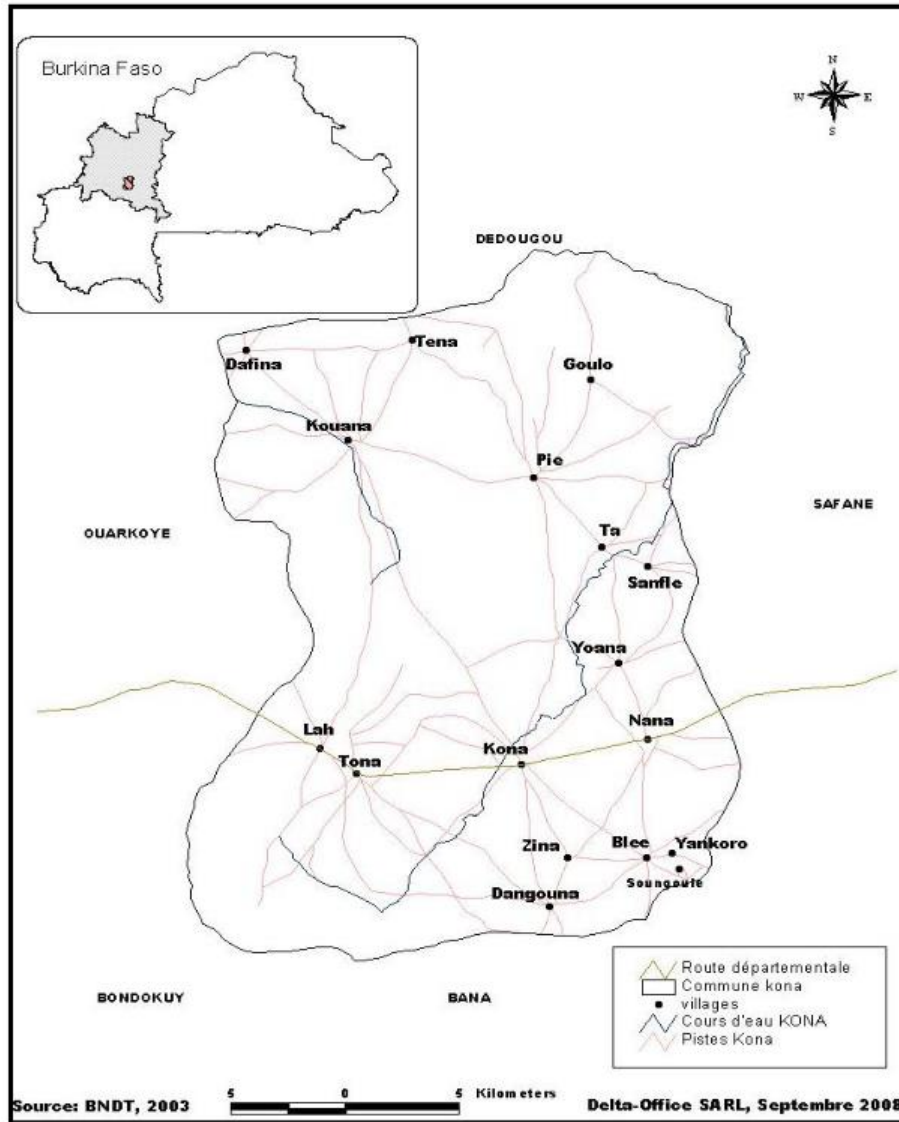


Figure A: Situation géographique du projet de Zina Solaire

## 7 PRINCIPES

Le mécanisme de gestion des plaintes du projet respectera les principes suivants :

- Clarifier l'objet de la procédure dès le départ ;
- Garantir aux gens qu'il n'y aura aucun coût ou compensation associé au dépôt d'une plainte; et
- L'ensemble du processus (c'est-à-dire comment une plainte est reçue et examinée, comment les décisions sont prises et quelles voies de recours peuvent exister) sera rendu aussi transparent que possible en le mettant par écrit, en le publiant et en l'expliquant aux parties prenantes.

Pour gérer correctement les impacts potentiels identifiés dans l'EIES, un mécanisme de gestion des plaintes basé sur la nomination d'un agent de liaison communautaire pour traiter les plaintes de la communauté a été conçu.

## 8 MOYENS D' ACCÈS

Les moyens d'accès au mécanisme de gestion des plaintes ont été divulgués aux communautés locales lors des consultations de l'EIES. Le mécanisme de plainte sera rendu public à l'entrée du site, dans les bureaux des dirigeants des communautés locales et sur le site Web de la société de projet.

Toutes les informations sur les procédures de plainte et les dossiers de plainte conservés sur place seront en anglais, mais les formulaires de plainte peuvent être remplis en anglais, en français ou dans n'importe quelle langue locale.

Cependant, étant donné que les communautés affectées par le projet ont peu ou pas accès à Internet, mais que la grande majorité d'entre elles ont un téléphone portable, il est prévu qu'un certain nombre de plaintes soient reçues par téléphone. Pour cette raison, le mécanisme de gestion des plaintes fournira un numéro de téléphone qui sera mis à la disposition des communautés.

L'accès au mécanisme sera gratuit. Aucun frais ou indemnité ne sera associé au dépôt d'une plainte.

Afin de faciliter l'accès des femmes au dispositif, en plus des agents de liaison communautaire, la Société de Projet a nommé une spécialiste sociale des femmes. Les femmes locales n'ont fait aucune suggestion spécifique pour améliorer l'accès au mécanisme de plainte. Cela évitera les situations où les femmes pourraient se sentir mal à l'aise de discuter d'une plainte avec une personne du sexe opposé.

## 9 TRANSPARENCE & REDEVABILITE

Déposer une plainte peut présenter des risques pour les personnes, en particulier si elle concerne des problèmes tels que la corruption, l'inconduite, une compensation monétaire, ou si elle interfère avec les normes sociales locales, y compris les normes de genre. Le mécanisme de plainte comprend des précautions telles qu'une politique claire de non-représailles, des mesures pour assurer la confidentialité et la protection des données personnelles collectées en relation avec une plainte, ainsi qu'une option pour soumettre des plaintes ou préoccupations anonymes.

Le mécanisme de gestion des plaintes fournit un système de rétroaction pour informer et mettre à jour le demandeur sur le traitement de sa plainte. Les réponses aux plaintes anonymes seront publiées sur les canaux publics du projet (site Web, médias sociaux et documents au bureau des agents de liaison communautaire).

## 10 TEMPS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le mécanisme de gestion des plaintes communautaires vise à :

- Accuser réception des plaintes/préoccupations dans un délai de 2 jours ouvrés ;
- Informer de la décision prise dans les 10 jours ouvrables ; et
- Clôturer les réclamations dans les 4 semaines suivant leur réception.

## 11 PUBLICATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les mécanismes de gestion des plaintes seront rendus publics à travers :

- Des affiches à l'entrée du site et à l'emplacement des boîtes à plaintes (bureaux des chefs) ;
- Des activités d'engagement des parties prenantes ; et

- En ligne.

Les informations fournies en ligne et sur papier seront disponibles en anglais et en français et comprendront au moins les éléments suivants :

- Ce qu'est le mécanisme de gestion des plaintes et ses caractéristiques principales;
- Qui peut porter plainte (c'est-à-dire toutes les parties prenantes) ;
- Où, quand et comment les membres de la communauté peuvent déposer des plaintes (à convenir lors du processus d'engagement des parties prenantes) ;
- Qui est chargé de recevoir et de répondre aux plaintes ;
- A Quel type de réponse les plaignants peuvent-ils attendre de l'entreprise, y compris le temps de réponse ; et
- Quels autres droits et protections sont garantis.

Les agents de liaison communautaire clarifieront dans la langue locale l'un des points ci-dessus, si nécessaire, lors des activités d'engagement des parties prenantes et de l'engagement avec les plaignants.

Les agents de liaison communautaire informeront les collectivités locales sur ce dispositif, en organisant des rencontres en présentiel aux niveaux suivants :

- Les villages autour du site du Projet ;
- Les administrations locales / unité de soins de santé ; et
- Les zones sensibles, comme les mosquées, les marchés, les écoles.

En plus des explications fournies verbalement, les agents de liaison communautaire fourniront aux communautés des documents imprimés (par exemple des affiches) à apposer dans des zones bien en vue, fournissant les faits essentiels sur le mécanisme et les informations de contact, consistant en un numéro de téléphone dédié.

Les activités de communication et de sensibilisation concernant le mécanisme de gestion des plaintes seront répétées à intervalles réguliers.

## 12 PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le traitement des plaintes comprend un processus étape par étape ainsi que des responsabilités assignées pour leur bonne exécution, comme détaillé dans les sections ci-dessous.

### 12.1 Deposer une plainte

Le mécanisme de gestion des plaintes permettra de déposer des plaintes de plusieurs façons :

- Par voie postale ;
- Par téléphone ;
- En ligne : Par e-mail et/ou via un formulaire en ligne ;
- Au portail du projet ;
- Boîtes aux lettres (porte du projet, bureaux du chef) et
- Lors des rencontres avec les agents de liaison communautaires.

Les plaintes/préoccupations écrites seront reçues par courrier, e-mail et boîtes aux lettres. Les plaintes verbales seront reçues à la porte du projet et lors des réunions avec les agents de liaison communautaire. Par conséquent, le personnel de sécurité doit être conscient et formé pour traiter le plaignant de manière appropriée. La formation du personnel de sécurité sera abordée dans le cadre d'un plan de gestion de la sécurité spécifique au projet, conformément aux exigences du chapitre sur la santé et la sécurité communautaires de l'EIES. Le personnel de sécurité doit informer les agents de liaison communautaire qu'une personne souhaite déposer une plainte. Pour les parties prenantes (plaignants) qui préfèrent soumettre leurs plaintes verbalement, les agents de liaison communautaire les rencontreront à la porte de l'entreprise (ou pourront proposer d'entrer dans les bureaux de l'entreprise, si le plaignant se sent à l'aise de le faire) et prendront note des coordonnées du plaignant et les liront à haute voix au plaignant pour confirmer que les éléments clés de la plainte ont été saisis.

Les agents de liaison communautaire rencontreront régulièrement les parties prenantes pendant la construction, l'exploitation et le déclassement. Des détails spécifiques sur la fréquence des réunions sont fournis dans les sections suivantes.

Un agent de liaison communautaire féminin sera disponible pour discuter avec les femmes de toute plainte liée au harcèlement ou à la violence sexiste.

### 12.2 Recevoir une plainte

La société propriétaire du projet s'engagera publiquement sur un certain délai dans lequel toutes les plaintes enregistrées seront traitées. En faisant savoir aux gens quand ils peuvent s'attendre à être contactés par le personnel de l'entreprise et/ou à recevoir une réponse à leur plainte, l'incertitude dans le processus de gestion des plaintes peut être réduite.

La procédure de réception suivante sera suivie pour les plaintes :

- Toutes les plaintes entrantes seront accusées de réception dès que possible, de préférence au moment de la soumission, et au plus tard deux jours après la soumission. Une confirmation formelle avec un numéro de plainte, ou un autre identifiant, et un délai pour répondre - assurer le plaignant que l'organisation prend la plainte au sérieux et donne au projet un enregistrement de l'allégation. Comme bonne pratique, les plaintes reçues en personne seront reconnues sur place;

- Une fois une remarque/plainte/préoccupation reçue, elle doit être préalablement enregistrée dans un registre des réclamations des parties prenantes (document inclus dans le rapport « Statistiques QHSE » qui sera remis mensuellement aux prêteurs et consultable sur place).
- Si une enquête plus complexe est nécessaire, le plaignant recevra une mise à jour dans les deux semaines suivant la réception de la plainte, expliquant les actions nécessaires pour résoudre la plainte et le délai probable ; et
- La société propriétaire du projet expliquera dans la première lettre d'accusé de réception quels plaintes ne relèvent clairement pas du champ d'application du mécanisme et quels mécanismes alternatifs les communautés peuvent utiliser pour résoudre ces problèmes potentiels.

### 12.3 Examiner et Investiguer sur une plainte

Pour s'assurer que toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et d'une clôture appropriées, un registre des plaintes sera tenu, documentant toutes les mesures prises pour traiter chaque plainte.

Une enquête approfondie peut être nécessaire lorsque les plaintes sont complexes et ne peuvent être résolues rapidement. L'entreprise assumera l'entière responsabilité d'enquêter sur les détails des plaintes soumises par le biais de son mécanisme de gestion des plaintes, sans frais pour les communautés.

Dans les cas de plaintes sensibles - telles que celles impliquant des intérêts multiples et un grand nombre de personnes affectées - il peut être utile d'engager des organisations extérieures dans une enquête conjointe, ou de permettre aux autorités locales de participer, uniquement si les plaignants acceptent cette approche.

Pour les plaintes complexes, une équipe d'enquête devra être nommée. Si l'équipe d'enquête est formée en interne, les questions qui seront prises en compte incluent les conflits d'intérêts potentiels, les qualifications, la composition par sexe et le budget.

Les réunions avec les plaignants et les visites de sites peuvent être utiles pour enquêter sur les plaintes et seront entreprises le cas échéant.

Les agents de liaison communautaire discuteront des plaintes reçues, de l'avancement de l'enquête et de la résolution proposée/convenue avec la société de projet. Pour les plaintes complexes, AMEA Power aidera à l'enquête et à la résolution des plaintes.

Les plaignants seront informés chaque semaine de l'état de leur plainte.

### 12.4 Gérer/résoudre une plainte: les différentes options de réponses

L'un des avantages potentiels d'un mécanisme de gestion des plaintes est sa flexibilité. Plutôt que de prescrire une procédure spécifique pour chaque type particulier de plainte, une liste d'options possibles adaptées aux différents types de plaintes sera fournie. Les options peuvent inclure la modification ou l'arrêt des activités nuisibles ou la restriction de leur calendrier et de leur portée (par exemple, pour le bruit de la construction), l'émission d'excuses, le remplacement des biens perdus, l'octroi d'une compensation monétaire, la révision de la stratégie d'engagement communautaire et la renégociation des engagements ou politiques existants.

L'équipe d'enquête sur les plaintes fournira une proposition pour résoudre la plainte, qui aura le soutien de la haute direction. Les agents de liaison communautaire communiqueront alors avec le plaignant pour obtenir une entente sur la solution proposée.

Si toutes les parties acceptent la solution proposée, les actions convenues seront mises en œuvre dans les délais établis. Dans le cas où le plaignant n'accepte pas la résolution proposée, la société de projet réévaluera la situation et veillera à ce que toutes les alternatives au sein du mécanisme de gestion des plaintes soient explorées. S'il n'est pas possible de s'entendre sur une solution acceptable pour toutes les parties dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes, la plainte sera renvoyée à des mécanismes externes.

Un suivi étroit d'une plainte sera entrepris, si possible, en rassemblant des preuves que les actions nécessaires ont eu lieu. Par exemple:

- Si le problème a été résolu à la satisfaction des plaignants, obtenir une confirmation et la classer avec la documentation du dossier ; et

- Prenez des photos ou rassemblez d'autres preuves documentaires pour créer un dossier complet de la plainte et de la façon dont elle a été résolue.

## 13 ROLES ET RESPONSABILITES

### 13.1 Agent de Liaison Communautaire

L'agent de liaison communautaire est nommé par la société propriétaire du projet. Il / elle est responsable de l'administration générale du mécanisme de gestion des plaintes communautaires, de la coordination avec les développeurs et les entrepreneurs sur les plaintes de la communauté et des relations communautaires globales du projet. En tant que tel, il/elle est le premier point de contact pour les membres de la communauté concernant les plaintes et les préoccupations. L'agent de liaison communautaire rapporte directement au spécialiste social de la société propriétaire du projet.

En ce qui concerne la procédure du mécanisme de gestion des plaintes, l'agent de liaison communautaire doit :

- Mettre en œuvre le mécanisme de gestion des plaintes pendant le cycle de vie du projet, sous la supervision du spécialiste social ;
- Informer et consulter les communautés affectées par le projet sur les dispositions relatives à la procédure des plaintes et ses modalités d'accès ;
- Remplir et enregistrer les plaintes reçues dans les formulaires de plainte et la base de données de gestion des plaintes ;
- Dialoguer avec les plaignants. Il peut s'agir de fournir aux plaignants des informations ou des éclaircissements sur tout sujet de préoccupation ;
- Communiquer avec les plaignants, leur donner des mises à jour sur le processus d'examen et le processus de résolution ;
- Enquêter sur la plainte et désigner un agent de résolution approprié ou des promoteurs/sous-traitants responsables ;
- Inspecter les zones, si nécessaire, pour évaluer les plaintes signalées ;
- Signaler les plaintes/préoccupations au spécialiste sociale de Zina Solaire;
- Informer rapidement la sécurité du site de la plainte, si des risques de sécurité peuvent survenir ; et
- Définir des actions correctives, en coordination avec le spécialiste social et les responsables des services concernés.
- Pour ce projet, deux agents de liaison communautaire ont été recrutés. Ils représentent respectivement les communautés locales impactées par la centrale solaire et celles impactées par la ligne électrique de transmission.

### 13.2 Spécialiste Sociale

La spécialiste sociale est recrutée par la société propriétaire du projet. La spécialiste sociale relève directement du gestionnaire de site et fonctionnellement du Directeur en charge des affaires Environnementales et Sociales de AMEA Power.

En ce qui concerne la procédure du mécanisme de gestion des plaintes, la spécialiste sociale doit :

- Fournir une formation au personnel de la société de projet sur le mécanisme de gestion des plaintes pour sa mise en œuvre ;



- Coordonner la gestion des plaintes à tous les niveaux ;
- Aider à diffuser l'information au sein de la communauté locale ;
- Assurer la traçabilité de la gestion des plaintes;
- S'assurer que le plaignant est démis de ses fonctions avec une action acceptable pour la communauté ;
- Suivre la résolution effective et/ou de la clôture de la plainte selon ce mécanisme ;
- Communiquer le résultat au plaignant ;
- Mettre à jour le mécanisme de gestion des plaintes communautaires si nécessaire après évaluation de la mise en œuvre ; et
- Préparer, réviser, mettre à jour et soumettre les registres de gestion des plaintes, la notification de plainte, les formulaires de clôture de plainte à la société de projet et à AMEA Power sur une base mensuelle.

### 13.3 Directeur en charge des affaires environnementales et sociales

Le directeur en charge des affaires environnementales et sociales est recruté par AMEA Power. Le directeur en charge des affaires environnementales et sociales rapporte directement au Directeur Technique de AMEA Power.

En ce qui concerne le processus du mécanisme de gestion des plaintes, le directeur en charge des affaires environnementales et sociales doit :

- Assurer la coordination générale du mécanisme de gestion des plaintes et formuler des lignes directrices pour sa mise en œuvre ;
- Assurer la mise en œuvre de la procédure du mécanisme de gestion des plaintes à travers le Système de Gestion Environnemental et Social(SGES) ;
- Allouer les ressources nécessaires à tous les niveaux pour assurer une gestion efficace des plaintes/préoccupations communautaires ;
- Veiller à ce que toutes les plaintes reçues fassent l'objet d'une enquête approfondie et d'un rapport afin d'identifier les causes, les tendances et de proposer des mesures d'atténuation ; et
- S'assurer que les mesures d'atténuation sont suivies d'effet.

### 13.4 Chef de Site

Le chef de site est recruté par la société propriétaire du projet. Son rôle principal est de participer à l'enquête sur toutes les plaintes liées aux activités entrant dans le cadre des activités du contractant principal (EPC)/ pendant les phases de construction et d'exploitation / pendant les phases de démantèlement, y compris les activités liées aux sous-traitants et fournisseurs.

Le chef de site doit en outre :

- S'assurer qu'il y a un agent de liaison communautaire bien formé et doté d'un personnel suffisant, et que les ressources nécessaires (par exemple, véhicules, téléphones de l'entreprise, matériel de bureau) sont fournies ;
- Superviser le traitement et la résolution de toutes les plaintes;
- Superviser la divulgation des informations sur le projet ;

- S'assurer que le mécanisme de gestion des plaintes est respecté ; et
- Veiller à ce que le mécanisme de gestion des plaintes soit rendu public.

## 14 FORMATION

La société propriétaire du projet doit s'assurer que tout le personnel du site (y compris le personnel de sécurité) est sensibilisé à cette procédure et est informé des impacts possibles sur les communautés affectées par le projet.

Une attention particulière devra être portée à la formation du personnel qui travaille également à l'extérieur du site du projet, comme les chauffeurs (lien avec le plan de gestion de la circulation). Ce personnel recevra des copies du formulaire du mécanisme de plaintes et les coordonnées des agents de liaison communautaire.

## 15 SUIVI, AUDIT ET RAPPORTS

La mise en œuvre de ce mécanisme de gestion des plaintes sera contrôlée par l'examen périodique du registre des plaintes qui sera mis à jour et soumis par la société de projet à l'équipe QHSE d'entreprise de AMEA Power sur une base mensuelle (ou plus souvent si nécessaire), afin d'évaluer si les activités d'engagement dans le cadre de ce plan sont entreprises avec succès et en temps opportun.

La mise en œuvre de ce plan sera contrôlée par un contrôle continu du canal d'accès au courrier électronique et l'examen du registre des plaintes. La performance de sa mise en œuvre et la résolution rapide des plaintes sont évaluées mensuellement ainsi que lors d'audits internes semestriels et annuels en évaluant :

- La mesure dans laquelle le mécanisme de gestion des plaintes fonctionne efficacement et est mis en œuvre comme prévu ;
- Toute tendance particulière révélée par la nature des plaintes reçues, la cause profonde des plaintes et l'efficacité et le niveau de satisfaction dans leur résolution ; et
- Domaines potentiels d'amélioration et de préoccupation.
- Comme indiqué, les documents suivants doivent être correctement conservés pour chaque plainte reçue par le promoteur du projet :
- Formulaire d'enregistrement des plaintes (Annexe 1)
- Formulaire de gestion des plaintes (Annexe 2)
- Registre des plaintes (Annexe 3), qui consolide toutes les plaintes enregistrées ainsi que les engagements, les accords et les commentaires des plaignants jusqu'à la résolution et la clôture de la plainte.
- Formulaire de résolution de plainte (annexe 4)

Sur une base mensuelle, la société propriétaire du projet fournira un rapport sur l'état des plaintes reçues par le biais de ce mécanisme de plaintes à AMEA POWER qui, en cascade, en informera les prêteurs et les conseillers.

## ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE PLAINTE

### FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTE COMMUNAUTAIRE

GENERAL	
Projet	
Référence No:	ZINA-E&S-GRV-
Nom Complet du Plaignant	
Information du Contact (Veuillez noter de quelle façon vous souhaitez être contacté)	<input type="checkbox"/> Par la Poste: <i>(veuillez fournir une adresse postale)</i> _____ _____ <input type="checkbox"/> Par Téléphone: _____ <input type="checkbox"/> Par Courriel : _____
IDENTIFICATION DES PREOCCUPATIONS / INCIDENTS / PLAINTES	
<b>Description des préoccupations/ Incidents / Plaintes</b> Quel est la nature de votre plainte? Que s'est-il passé? Où cela s'est il passé? A qui cela est-il arrivé? Quelle est la conséquence engendrée par ce problème?	
Date d'apparition de la préoccupation / Incident / Plainte	<input type="checkbox"/> Incident/plainte survenue une fois (date _____) <input type="checkbox"/> Survenue plus d'une fois (plusieurs fois? ____) <input type="checkbox"/> En cours (problème en cours)
SUGGESTION DE SOLUTION	
Que voudriez-vous qu'il passe pour la résolution de ce problème?	

Date: \_\_\_\_\_

Merci de renvoyer ce formulaire à:

- [zinasolaire@ameapower.com](mailto:zinasolaire@ameapower.com), [apolline.some@zinasolaire.com](mailto:apolline.some@zinasolaire.com)
- Tel: +226 77 58 03 33

## ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE CLOTURE DE PLAINTE

### FORMULAIRE DE CLOTURE DE PLAINTE

Référence No:	ZINA-E&S-GRV-
Nom Complet du Plaignant	
Description de la Préoccupation, Incident ou Plainte :	
Description des mesures prises pour résoudre la plainte	
Date de dépôt de la plainte	
Date de communication de la solution de la plainte	
La plainte a –t-elle été résolue? (Oui/Non)	

**Agent de liaison communautaire**

Nom:

Date:

Signature:

**Plaignant**

Nom:

Date:

Signature

## ANNEXE<sub>3</sub> – REGISTRE DES PLAINTES

Ref No.	Comment la plainte a-t-elle été déposée	Date de dépôt de la plainte	Information sur le plaignant/Nom et contact	Description de la plainte	Actions prises pour résoudre la plainte	Date de Communication/ diffusion de Solution	La plainte a-elle été résolue(Oui/Non) si non, pourquoi ?

## ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE RESOLUTION DE PLAINTE

### FORMULAIRE DE RESOLUTION DE PLAINTE

Comment la plainte a-t-elle été reçue	<input type="checkbox"/> Boite a plainte (spécifier laquelle des boites)  <input type="checkbox"/> Directement en contact avec le CLO
Reference No:	ZINA –E&S-GRV
Description de la préoccupation, de l'incident ou de la plainte	<i>Quelle est la plainte/ Que s'est-il passé ? Où est-ce arrivé? A qui est-ce arrivé ? Quel est le résultat du problème?</i>
Date de la plainte	
La plainte a-t-elle été résolue?	<input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non; <u>Si non fournir une justification ci-dessous</u>
<b>Remplissez soit la section 1 OU la section 2 ci-dessous</b>	
<b>Section 1</b>	
Résumé des actions entreprises pour résoudre la plainte	
Date de mise en œuvre	
<b>Section 2</b>	
Résumé des actions proposées à mettre en œuvre pour résoudre la plainte	
Calendrier pour la mise en	

œuvre	
-------	--

Signature de Agent de liaison communautaire:

Signature du Chef de Site:

Date:

Date: