



MECANISME DE RECLAMATION DES PLAINTES DE LA COMMUNAUTE LOCALE

CENTRALE SOLAIRE KAIROUAN

RESPONSABILITES

PHASE	DATE	NOM	FONCTION
Elaboration	28-03-2022	Donia Mejri	Spécialiste Social
Validation			
Approbation	29-03-2022	Vito Saluto	Head of ESG

HISTORIQUE DES REVISIONS

VERSION	DATE	AUTEUR	COMMENTAIRES
00	29-03-2022	Vito Saluto	Head of ESG

INDEX

1	OBJECTIF	4
2	ETENDUE	5
3	STANDARDS	6
4	INTRODUCTION.....	7
5	PRINCIPES.....	8
6	METHODES D'ACCES.....	9
7	TRANSPARENCE ET REDEVABILITE	9
8	DELAIS	10
9	PUBLICATION DU MECHANISME DE GRIEVANCE	10
10	PROCEDURE DE MECHANISME DE GRIEVANCE	11
10.1	Soumission d'une plainte	11
10.2	Réception des plaintes	12
10.3	Révision et enquête des plaintes	12
10.4	Réponses et options de la resolution des plaintes	13
11	ROLES et RESPONSABILITES	14
11.1	Agent de Liaison avec les communautés	14
11.2	Spécialiste Social.....	15
11.3	Directeur ESG	15
11.4	Directeur du Site	16
12	FORMATION	16
13	SURVEILLANCE, AUDIT ET REPORTING.....	16
	ANNEXE 1 – FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	18
	ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE CLOTURE DES PLAINTES	19
	ANNEXE 3 – FICHE DE REGISTRE DES GRIEFS	20
	ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE RESOLUTION DES GRIEFS.....	21
	ANNEXE 5 – BROCHURE DU MECANISME DES GRIEFS	22

1 OBJECTIF

L'objectif de ce mécanisme de réclamation est d'établir un système pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des griefs des parties prenantes concernant la performance environnementale et sociale du projet solaire de Kairouan.

Ainsi, l'objectif global de ce mécanisme de doléance est de s'assurer que les préoccupations, plaintes / doléances / réclamations, et suggestions provenant des PAPs, 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.

Les principes d'un mécanisme de plaintes efficace sont:

- a) Accessibilité: établir une voie de communication entre les parties prenantes.
- b) Impartialité: les plaintes doivent être traitées sérieusement et une gestion appropriée doit être mise en place pour démontrer la volonté de l'entreprise de traiter les griefs de manière impartiale.
- c) Confidentialité:
- d) Transparence: le processus doit être totalement transparent pour que les parties prenantes puissent exprimer leurs préoccupations et déposer des griefs.
 - établir un dialogue permanent entre le projet et les communautés locales sur le projet;
 - reconnaître, promouvoir et protéger les droits des PAPs à exprimer leurs préoccupations et / ou à déposer des plaintes;
 - 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 appréhender et à résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent et ne s'étendent, ou ne dégénèrent en conflits.

Précisément, le mécanisme de réclamation définit les procédures permettant de recevoir, d'enregistrer, de traiter et de faire part de toute préoccupation des personnes affectées et des autres parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre du projet solaire de Kairouan et de manière accessible, transparente et diligente.

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

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

2 ETENDUE

L'objectif du mécanisme de réclamation est d'établir un système pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des griefs des parties prenantes concernant les performances environnementales et sociales du projet. Le mécanisme de règlement des griefs a pour principaux bénéficiaires les communautés affectées (un mécanisme de règlement des griefs distinct pour les travailleurs sera inclus dans le plan de gestion du travail et des conditions de travail). Il cherche à résoudre les problèmes rapidement, à l'aide d'un processus consultatif compréhensible et transparent, culturellement approprié et facilement accessible, sans frais et sans rétribution pour la partie à l'origine du problème ou de la préoccupation. Le mécanisme n'entrave pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le mécanisme de règlement des griefs a été expliqué lors des réunions de consultation de l'ESIA et continuera d'être diffusé tout au long du cycle de vie du projet.

La Procédure de Mécanisme de Plainte Communautaire s'applique également à toutes les demandes et plaintes qui pourraient émaner de toute personne (membres de la communauté ou autres) s'estimant affectée par le Projet, y compris mais non limité à ce qui suit :

- les dommages aux biens publics / privés ;
- dégradation / détérioration des infrastructures locales (par exemple, les routes) ;
- déversement de déchets et/ou de béton de lavage ;
- perturbation par le bruit, la poussière, les accidents de la circulation, la pollution, la vitesse excessive des véhicules du projet ;
- dégradation de l'environnement et perturbation de la faune et de la flore ;
- comportement négatif de la main-d'œuvre de la construction envers les communautés et les personnes locales ;
- violence et harcèlement fondés sur le sexe ;
- comportement des prestataires de sécurité ;
- etc.

En général, toutes les réclamations des communautés affectées doivent être acceptées et aucun jugement ne doit être porté avant l'enquête, même si les plaintes sont mineures. Cependant, selon les meilleures pratiques, les réclamations suivantes doivent être adressées en dehors des mécanismes du projet:

- Plaintes qui ne sont clairement pas 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 doléances doivent être acceptées et faire l'objet d'une enquête ;
- Les questions liées à la politique gouvernementale et aux institutions gouvernementales ;
- Plaintes constituant une activité criminelle et de la violence : dans ces cas, les plaignants doivent être référés au système judiciaire ;
- Doléances liées au travail: un mécanisme distinct sera établi par le biais du plan de gestion du travail et des conditions de travail et inclura dans son champ d'application toutes les doléances des employés de l'entreprise, des entrepreneurs, des sous-traitants et des fournisseurs. Ce mécanisme de règlement des griefs sera aligné sur la PS 2 de la SFI ; et

- Litiges commerciaux: les questions commerciales doivent être stipulées dans les accords contractuels et les problèmes doivent être résolus par le biais de divers mécanismes de résolution des litiges commerciaux ou des tribunaux civils. Les fournisseurs auront accès au mécanisme interne de règlement des griefs stipulé au point précédent.

3 STANDARDS

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

Règlementation Nationale

- La loi n° 66-27 du 30 avril 1966 portant promulgation du Code du travail et tous les textes qui l'ont modifié ou complété, notamment la loi n° 96-62 du 15 juillet 1996 et la loi n° 2007-19 du 2 avril 2007. L'article 173 aborde brièvement la question des plaintes des travailleurs en précisant que les agents de l'inspection doivent traiter comme confidentielle, la source de toute plainte signalant un défaut dans les installations d'une entreprise ou une infraction aux dispositions légales ou réglementaires et doivent s'abstenir de révéler à l'employeur ou à son représentant qu'il a été procédé à une visite d'inspection comme suite à une plainte.

Exigences et standards Internationales

- Société Financière Internationale (SFI) Norme de performance 2: Travail et conditions de travail. Paragraphe 20.
- - ISO 26000 : 2010 sur la responsabilité sociale ;
- - Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme;

Documents spécifiques au projet

- Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES)
- Manuel du Système de Gestion Environnemental et Social (SGES)

Politiques et procédures d'AMEA Power

- Procédure d'AMEA Power sur l'approvisionnement et le Recrutement local (AP-QHSE-PRO-011)
- Procédure d'AMEA Power sur la gestion du travail et des conditions de travail (AP-QHSE-PRO-006-rev00)
- Politique d'AMEA Power en Ressources Humaines (AP-QHSE-POL-005)
- Déclaration de la politique d'égalité des sexes d'AMEA Power (AP-QHSE-POL-006)

4 INTRODUCTION

Le consortium AMEA Power-TEBA (ci-après dénommé « le Promoteur »), s'est vu attribuer en décembre 2019, un Accord pour le développement d'une centrale solaire photovoltaïque (PV) de 100 Méga Watt (MW) dans le gouvernorat de Kairouan, en Tunisie (ci-après dénommé "le Projet "). Le consortium a été sélectionné à la suite d'un appel d'offres international lancé par le gouvernement tunisien, représenté par le ministère de l'industrie, des mines et de l'énergie, dans le cadre du programme solaire tunisien.

L'acheteur de l'électricité produite par le projet est la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (ci-après dénommée "STEG").

The Project Site is located in in the North-East of the governorate of Kairouan, in central-eastern Tunisia. More specifically, from an administrative perspective, the Project site is located in the El Alem sector within the delegation of Sbikha in the Governorate of Kairouan. It will be constructed on a leased land that is state owned land with an area of 200 hectares.

Le site du projet est situé au nord-est du gouvernorat de Kairouan, dans le centre-est de la Tunisie. Plus précisément, d'un point de vue administratif, le site du projet se trouve dans le secteur d'El Alem au sein de la délégation de Sbikha dans le gouvernorat de Kairouan. Il sera construit sur un terrain loué, propriété de l'Etat, d'une superficie de 200 hectares.

The closest community settlement to the Project Site is Metbasta, located around 2.2 km south of the Project Site. Therefore, the affected communities include in particular: (i) El Alem, (ii) Dalloussi and (iii) Ketifa villages, which belong administratively to the delegation of Sbikha, and (iv) Metbasta (v) Baten and (vi) Dhraa Tamar villages which belong to the delegation of Kairouan Nord.

La communauté la plus proche du site du projet est le village de Metbasta, situé à environ 2,2 km au sud du site. Les communautés affectées comprennent en particulier (i) les villages d'El Alem, (ii) Dalloussi et (iii) Ketifa, qui appartiennent administrativement à la délégation de Sbikha, et les villages de (iv) Metbasta (v) Baten et (vi) Dhraa Tamar, qui appartiennent à la délégation de Kairouan Nord.

La figure ci-dessous indique l'emplacement du site du projet par rapport aux villages à proximité.

Le promoteur désignera un contractant d'ingénierie, d'approvisionnement et de construction (EPC) pour le projet. Le contractant EPC sera responsable de la préparation de la conception détaillée, de la livraison des composants du projet sur le site et de la construction globale du projet. Le contractant EPC sera soutenu par un certain nombre de sous-traitants qui n'ont pas encore été désignés à ce stade.

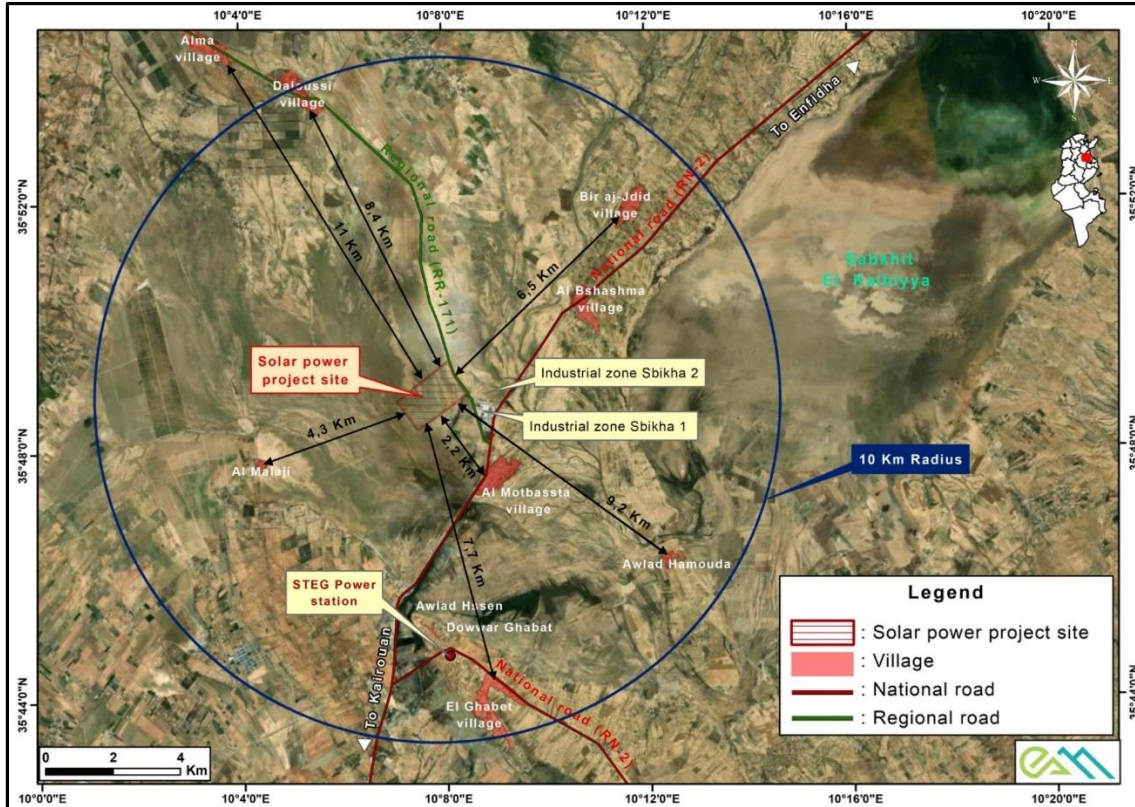


Figure A: Project Location

Le promoteur a entrepris une étude d'impact environnemental et social (ESIA) complète pour le développement du projet. L'EIES a été réalisée conformément à la réglementation nationale tunisienne, principalement le "Décret n°2005-1991 du 11 juillet 2005", les institutions financières Internationales (IFI), notamment les normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale et les directives EHS de la Société financière internationale (SFI), ainsi que la Banque africaine de développement (BAD)

5 PRINCIPES

Le mécanisme de règlement des griefs du projet sera conforme aux principes suivants:

- Clarifier dès le départ quel est l'objectif de la procédure ;
- Assurer aux gens qu'il n'y aura ni coût ni rétribution associés au dépôt d'un grief ; et
- L'ensemble du processus (c'est-à-dire la manière dont une plainte est reçue et examinée, la manière dont les décisions sont prises et les possibilités d'appel) sera rendu aussi transparent que possible en le mettant par écrit, en le publiant et en l'expliquant aux parties prenantes.

Afin de gérer correctement les impacts potentiels identifiés dans l'EIES, un mécanisme de réclamation basé sur la désignation d'un agent de liaison communautaire chargé de gérer les plaintes de la communauté a été conçu.

6 METHODES D'ACCES

Les méthodes d'accès au mécanisme de réclamation ont été communiquées aux communautés locales lors des consultations ESIA. En outre, un dépliant sur le mécanisme de règlement des griefs a été préparé en français et en arabe pour être distribué aux groupes de parties prenantes pendant la consultation. Ce dépliant comprend des informations clés sur la manière dont une plainte peut être déposée, comment les informations relatives à la plainte seront enregistrées, la procédure de traitement de la plainte et comment la réponse d'AMEA Power sera transmise avec une proposition de résolution.

Le mécanisme de règlement des griefs sera publié à l'entrée du site, dans les bureaux des délégations et sur le site web du commanditaire.

Toutes les informations sur les procédures de griefs et les registres de griefs conservés sur place seront en français, mais les formulaires de griefs peuvent être remplis en arabe.

Cependant, étant donné que les communautés affectées par le projet n'ont pas ou peu d'accès à Internet, mais que la grande majorité d'entre elles ont un téléphone portable, on s'attend à ce qu'un certain nombre de griefs soient reçus par téléphone. Pour cette raison, le mécanisme de règlement des griefs fournira un numéro de téléphone qui sera mis à la disposition des communautés.

L'accès à ce mécanisme sera gratuit. Aucun coût ni aucune rémunération ne seront associés au dépôt d'un grief.

7 TRANSPARENCE ET REDEVABILITE

Déposer une plainte peut présenter des risques pour les gens, surtout si elle concerne des questions telles que la corruption, la mauvaise conduite, la compensation monétaire, ou si elle interfère avec les normes sociales locales, y compris les normes de genre. Le mécanisme de règlement des griefs comprend des précautions telles qu'une politique claire de non-représailles, des mesures visant à garantir la confidentialité et la sauvegarde des données personnelles recueillies dans le cadre d'une plainte, ainsi qu'une option permettant de soumettre des griefs anonymes.

Le mécanisme de réclamation prévoit un système de retour d'information pour informer et mettre à jour le plaignant 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 distribués au bureau du CLO).

Le mécanisme de réclamation prévoit un système de retour d'information pour informer et mettre à jour le plaignant 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 distribués au bureau du CLO).

8 DELAIS

Le mécanisme de règlement des griefs de la communauté vise à:

- accuser réception des doléances/plaintes dans les 2 jours ouvrables ;
- informer de la décision prise dans les 10 jours ouvrables ; et
- fermer les griefs dans les 4 semaines suivant leur réception.

9 PUBLICATION DU MECHANISME DE GRIEVANCE

Les procédures de règlement des griefs feront l'objet d'une publicité par les biais suivants :

- Affiches à l'entrée du site et à l'emplacement des boîtes de griefs (bureaux des chefs) ;
- Activités d'engagement des parties prenantes ; et
- en ligne

Les informations fournies en ligne et sur les documents imprimés seront disponibles en français et en arabe, et comprendront au moins les éléments suivants:

- Ce qu'est le mécanisme de règlement des griefs et ses principales caractéristiques ;
- 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 responsable de la réception et de la réponse aux plaintes ;
- le type de réponse que les plaignants peuvent attendre de l'entreprise, y compris le délai de réponse ; et
- Quels autres droits et protections sont garantis.

Le CLO clarifiera en langue arabe l'un des points ci-dessus, si nécessaire, au cours des activités d'engagement des parties prenantes et de l'engagement avec les plaignants.

Le CLO informera les communautés locales sur ce mécanisme, en organisant des réunions en face à face aux niveaux suivants:

- les villages autour du site du projet ;
- les administrations locales / l'unité de soins de santé ; et
- les zones sensibles, telles que les mosquées, les zones de marché, les écoles, etc.

En plus des explications fournies verbalement, le bureau des agents communautaires fournira aux communautés des documents imprimés (par exemple des affiches) à apposer dans des endroits bien en vue, fournissant les faits essentiels sur le mécanisme et les informations de contact, notamment un numéro de téléphone dédié.

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

10 PROCEDURE DE MECHANISME DE GRIEVANCE

Le traitement des griefs comprend un processus étape par étape ainsi que des responsabilités assignées pour leur réalisation correcte, comme détaillé dans les sections suivantes

10.1 Soumission d'une plainte

Le mécanisme de règlement des griefs permettra de déposer des plaintes de plusieurs façons:

- Par poste;
- Par téléphone;
- En ligne: Par email et/ou à travers une forme en ligne;
- Au départ du projet ;
- Aux boîtes aux lettres (porte du projet, bureaux des chefs) et
- Lors des réunions avec les agents de liaison avec les communautés.

Les plaintes écrites seront reçues par courrier, par e-mail et dans les boîtes aux lettres. Les plaintes verbales seront reçues à l'entrée du projet et lors des réunions avec le CLO. Le personnel de sécurité doit donc être sensibilisé et formé pour traiter le plaignant de manière appropriée. La formation du personnel de sécurité fera l'objet d'un plan de gestion de la sécurité spécifique au projet, conformément aux exigences du chapitre Santé et sécurité de la communauté de l'EIES. Le personnel de sécurité doit communiquer à l'agent de liaison communautaire qu'une partie prenante souhaite soumettre un grief. Pour les plaignants des parties prenantes qui préfèrent soumettre leurs plaintes verbalement, les agents de liaison avec les communautés les rencontreront à l'entrée de la société (ou pourront leur proposer d'entrer dans les bureaux de la société, si le plaignant est à l'aise pour le faire) et prendront des notes sur les détails du plaignant et les liront à haute voix au plaignant pour confirmer que les éléments clés de la plainte ont été capturés.

L'agent de liaison communautaire rencontrera 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.

Le spécialiste social sera disponible pour discuter avec les femmes de tout grief lié au harcèlement ou à la violence basés sur le sexe.

10.2 Réception des plaintes

L'entreprise s'engagera publiquement à respecter un certain délai de réponse à toutes les plaintes enregistrées. En faisant savoir aux gens quand ils peuvent s'attendre à être contactés par le personnel de la société et/ou à recevoir une réponse à leur plainte, l'incertitude liée au processus de résolution des griefs peut être réduite.

Pour les griefs, la procédure de réception suivante sera suivie:

- Toutes les plaintes reçues feront l'objet d'un accusé de réception dès que possible, de préférence au moment de leur soumission, et au plus tard deux jours après. Une confirmation formelle - avec un numéro de plainte, ou un autre identifiant, et un délai de réponse - assure au plaignant que l'organisation prend le grief au sérieux, et donne au projet une trace de l'allégation. En tant que bonne pratique, les plaintes reçues en personne seront reconnues sur place ;
- Une fois qu'un commentaire/une plainte a été reçu(e), il doit d'abord être enregistré(e) dans un registre de doléances des parties prenantes (document présent dans le rapport "Statistiques QHSE" qui sera soumis mensuellement aux prêteurs et disponible sur le site pour consultation).
- Si une enquête plus complexe est nécessaire, le plaignant recevra une mise à jour dans les deux semaines suivant la réception du grief, expliquant les actions requises pour résoudre la plainte, et le délai probable ; et;
- Le promoteur expliquera dans la première lettre d'accusé de réception quelles réclamations sont clairement en dehors du champ d'application du mécanisme et quels mécanismes alternatifs les communautés peuvent utiliser pour traiter ces problèmes potentiels.

10.3 Révision et enquête des plaintes

Pour s'assurer que tous les griefs font l'objet d'une enquête adéquate et sont clos, un registre des griefs sera tenu, documentant toutes les mesures prises pour traiter chaque grief.

Une enquête approfondie peut être nécessaire lorsque les griefs sont complexes et ne peuvent être résolus rapidement. L'entreprise prendra l'entière responsabilité d'enquêter sur les détails des griefs qui lui parviennent par le biais de son mécanisme de règlement des griefs, en respectant le principe de "gratuité pour les communautés".

Dans les cas de griefs sensibles - tels que ceux 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 la participation des autorités locales, uniquement si les plaignants acceptent cette approche.

Pour les plaintes compliquées, une équipe d'enquête devra être nommée. Si cette équipe est formée en interne, les questions qui seront prises en considération comprennent les conflits d'intérêts potentiels, les qualifications, la

composition par sexe et le budget..

Les réunions avec les plaignants et les visites sur place peuvent être utiles pour l'enquête sur les griefs et seront entreprises, le cas échéant.

Le CLO doit discuter avec le promoteur des griefs qui ont été reçus, de l'avancement de l'enquête et de la résolution proposée/convenue. Pour les griefs complexes, AMEA Power participera à l'enquête et à la résolution du grief.

Les plaignants seront informés chaque semaine de l'état d'avancement de leur grief.

10.4 Réponses et options de la résolution des plaintes

L'un des avantages potentiels d'un mécanisme de règlement des griefs est sa flexibilité. Une liste d'options possibles appropriées aux différents types de griefs sera fournie, plutôt que de prescrire une procédure spécifique pour chaque type particulier de plainte. 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 construction), la présentation d'excuses, le remplacement des biens perdus, l'octroi d'une compensation monétaire, la révision de la stratégie d'engagement de la communauté et la renégociation des engagements ou des politiques existants.

L'équipe d'enquête sur les griefs fournira une proposition de résolution de la plainte, qui aura le soutien de la direction générale. L'agent de liaison avec la communauté prendra ensuite contact avec le plaignant pour obtenir un accord sur la solution proposée.

Si toutes les parties acceptent la solution proposée, les actions convenues seront mises en œuvre dans le délai établi. Dans le cas où le plaignant n'accepte pas la solution proposée, le promoteur réévaluera la situation et s'assurera que toutes les alternatives au sein du mécanisme de grief sont explorées. S'il n'est pas possible de

convenir d'une solution acceptable pour toutes les parties dans le cadre du mécanisme de règlement des griefs, la plainte sera transmise à des mécanismes externes.

Le suivi rapproché d'une plainte sera effectué, si possible, en recueillant la preuve que les actions nécessaires ont eu lieu. Par exemple:

- Si le problème a été résolu à la satisfaction des plaignants, obtenez une confirmation et classez-la avec la documentation du cas ; et
- Prendre des photos ou collecter d'autres preuves documentaires pour créer un dossier complet du grief et de la manière dont il a été résolu.

11 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

11.1 Agent de Liaison avec les communautés

L'agent de liaison avec les communautés sera nommé par le promoteur. Il/elle est responsable de l'administration générale du mécanisme de règlement des griefs de la communauté, de la coordination avec le promoteur et les contractants sur les griefs de la communauté, et de l'ensemble des relations communautaires du projet. En tant que tel, il/elle est le premier point de contact pour les membres de la communauté ayant des plaintes et des griefs. Le CLO rend compte directement au spécialiste social du promoteur.

En ce qui concerne la procédure de règlement des griefs, le CLO doit:

- mettre en œuvre le mécanisme de règlement des griefs 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 de la procédure de règlement des griefs et ses modalités d'accès ;
- remplir et enregistrer les plaintes reçues dans les formulaires de doléances et dans la base de données de gestion des doléances ;
- s'engager auprès des plaignants. Il peut s'agir de fournir aux plaignants des informations ou des éclaircissements sur tout sujet de préoccupation ;
- communiquer avec les plaignants, les tenir au courant du déroulement de l'examen et du processus de résolution ;
- enquêter sur le grief et désigner un agent de résolution approprié ou un promoteur/contractant responsable ;

- inspecter les zones, si nécessaire, afin d'évaluer les griefs signalés ;
- signaler les griefs au spécialiste social du promoteur ;
- informer rapidement le service de 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 départements concernés.

11.2 Spécialiste Social

Le spécialiste social est nommé par le promoteur. Il rend compte directement au directeur du site et fonctionnellement au responsable QHSE d'AMEA Power.

En ce qui concerne la procédure de règlement des griefs, le spécialiste social doit:

- fournir une formation au personnel du promoteur sur le mécanisme de règlement des plaintes pour sa mise en œuvre
- coordonner la gestion des plaintes à tous les niveaux
- aider à diffuser l'information auprès de la communauté locale ;
- assurer la traçabilité de la gestion des plaintes ;
- s'assurer que le plaignant est renvoyé avec une action acceptable pour la communauté.
- assurer le suivi de la résolution effective et/ou de la clôture du grief conformément à ce mécanisme ;
- communiquer le résultat au plaignant ;
- mettre à jour le mécanisme de règlement des griefs de la communauté lorsque cela est nécessaire après l'évaluation de la mise en œuvre ; et
- préparer, examiner, mettre à jour et soumettre les registres de griefs, les notifications de griefs, les formulaires de clôture de griefs au promoteur "AMEA Power" sur une base mensuelle.

11.3 Directeur ESG

Le directeur ESG est nommé par AMEA Power. IL rend compte directement au directeur technique d'AMEA Power (CTO).

En ce qui concerne la procédure de règlement des griefs, le responsable ESG doit:

- assure la coordination générale du DG et formule des directives pour sa mise en œuvre;
- garantir la mise en œuvre de la procédure de mécanisme de grief par le biais du système de management environnemental et social ;
- allouer les ressources nécessaires à tous les niveaux pour assurer une gestion efficace des griefs de la communauté ;
- s'assurer que toutes les plaintes reçues sont examinées en profondeur et font l'objet 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 jusqu'à complétion.

11.4 Directeur du Site

The Site Manger will be appointed by the Sponsor. His main role is to participate in the investigation of all grievances that are related to activities under EPC / O&M / Decommissioning Contractor scope, including activities related to the subcontractors and suppliers.

Le directeur du site sera nommé par le promoteur. Son rôle principal est de participer à l'analyse de tous les plaintes liés aux activités du contractant EPC / O&M / Decommissioning, y compris les activités liées aux sous-traitants et aux fournisseurs.

En plus, le Directeur du site doit:

- veiller à ce qu'il y ait un agent de liaison communautaire bien formé et doté d'un bon effectif, et à ce que les ressources nécessaires (par exemple, véhicules, téléphones d'entreprise, matériel de bureau) lui soient fournies ;
- superviser le traitement et la résolution de tous les griefs ;
- superviser la divulgation des informations relatives au projet ;
- veiller à ce que le mécanisme de règlement des griefs soit respecté ; et
- s'assurer que le mécanisme de règlement des griefs est rendu public.

12 FORMATION

Le promoteur doit s'assurer que tout le personnel du site (y compris le personnel de sécurité) est informé de cette procédure et est conscient des impacts possibles sur les communautés affectées par le projet.

Une attention particulière sera accordée à la formation du personnel qui travaille également en dehors du site du projet, comme les chauffeurs (lien avec le plan de gestion du trafic). Ce personnel recevra des copies du formulaire de réclamation et les coordonnées du CLO.

13 SURVEILLANCE, AUDIT ET REPORTING

La mise en œuvre de ce mécanisme de réclamation sera contrôlée par l'examen périodique du registre des plaintes qui sera mis à jour et soumis par le promoteur et l'équipe QHSE d'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 une surveillance permanente du processus d'accès au courrier électronique et par l'examen du registre des griefs. La performance de sa mise en œuvre et la résolution en temps réel des plaintes sont évaluées mensuellement et également lors des audits internes semestriels et annuels en évaluant:

- la mesure dans laquelle le mécanisme de règlement des griefs fonctionne efficacement et est mis en œuvre comme prévu ;

- toute tendance particulière révélée par la nature des griefs reçus, la cause profonde des griefs et l'efficacité et le niveau de satisfaction dans leur résolution ; et
- les points 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 cloture des plaintes (Annexe 2)
- Registre des plaintes (Annexe 3), qui consolide tous les griefs enregistrés ainsi que les engagements, les accords et les réactions des plaignants jusqu'à la résolution et la clôture du grief.
- Formulaire de Résolution des plaintes (Annexe 4)
- Brochure du mécanisme des griefs (Annexe 5)

Chaque mois, le promoteur fournira un rapport sur le statut des plaintes reçues par le biais de ce mécanisme de plaintes à AMEA Power qui, en conséquence, informera les bailleurs de fonds et le conseiller.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

FORMULAIRE DE PLAINTES DU PUBLIQUE

Référence No.	
Nom:	
Information du contact Please mark how you wish to be contacted and add contact details	<input type="checkbox"/> Par Poste: <input type="checkbox"/> Par Téléphone: <input type="checkbox"/> Par E-mail: <input type="checkbox"/> Autres (A spécifier)
Description des réclamation, incident ou grief	Quelle est votre préoccupation/grief/qu'est-ce qui s'est passé? Où cela s'est-il produit ? A qui cela est-il arrivé ? Quel est le résultat du problème?
Date de la réclamation, de l'incident ou de la plainte	
<input type="checkbox"/> Incident/grief unique (date) <input type="checkbox"/> S'est produit plus d'une fois (combien de fois s'est produit) <input type="checkbox"/> En cours (problème actuel)	
Que voudriez-vous qu'il se passe pour résoudre le problème?	
Signature:	
Date:	
Veillez insérer ce formulaire dans l'une des boîtes des plaintes	

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE CLOTURE DES PLAINTES

FORMULAIRE DE CLOTURE DES PLAINTES

Référence No:	
Nom complet	
Description de la réclamation, Incident ou plainte:	
Description des actions prises pour résoudre la plainte	
Date de Soumission de la plainte	
Date de la communication de la solution de la plainte	
Le grief a-t-il été résolu (Oui/Non)	

CLO

Nom:

Date:

Signature:

Plaignant

Nom:

Date:

Signature

ANNEXE 3 – FICHE DE REGISTRE DES GRIEFS

No de Ref	Comment le grief a-t-il été soumis?	Date de Soumission de la plainte	Information sur le Nom et le Contact	Description de la plainte	Actions prises pour résoudre la plainte	Date de Communication de la Solution	Le grief a-t-il été résolu (O/N)? Sinon, expliquez pourquoi?

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE RESOLUTION DES GRIEFS

Comment le grief a-t-il été reçu	<input type="checkbox"/> Boîte à grief (préciser quelle boîte) <input type="checkbox"/> Contact direct avec le CLO
Référence No:	
Description du problème, Incident ou Plainte	<i>Quel est le grief/Que s'est-il passé ? Où cela s'est-il produit ? A qui cela est-il arrivé ? Quel est le résultat du problème?</i>
Date de la plainte	
Le grief a-t-il été résolu ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non; <u><i>Si non, donnez une justification ci-dessous</i></u>
Remplissez soit la section 1, soit la section 2 ci-dessous	
Section 1	
Résumé des actions entreprises pour résoudre le grief	
Date de mise en oeuvre	
Section 2	
Résumé des actions proposées à mettre en oeuvre pour résoudre le grief	
Calendrier de mise en oeuvre	

Signature du CLO:

Signature du Directeur Général:

Date:

Date:

ANNEXE 5 – BROCHURE DU MECANISME DES GRIEFS

AMEA Power, ayant pour objectif de résoudre les plaintes signalés le plus rapidement possible, a mis en place un mécanisme de règlement des griefs spécifique au projet de la centrale solaire de Metbasta.

L'objectif de cette brochure est de décrire la manière avec laquelle une plainte pourra être déposée, comment les informations relatives à la plainte seront enregistrées, la procédure de traitement de la plainte et comment la réponse d'AMEA Power sera transmise avec une proposition de résolution.

Toute personne et tout groupe ou autre type de partie prenante peut contacter AMEA Power et déposer une plainte. Toutefois, la plainte doit être liée à toute activité associée à la centrale solaire Metbasta.

Pour contacter AMEA Power au sujet d'un grief concernant ce projet, veuillez utiliser les coordonnées fournies ci-dessous :

- Responsable des relations communautaires, AMEA Power
- Adresse mail : Donia.Mejri@ameapower.com
- Téléphone portable : XXXXXXXXX
- Adresse : XXXXXXXXX

Toute plainte écrite et/ou verbale sera enregistrée par le responsable des relations communautaires d'AMEA Power, et éventuellement par d'autres représentants d'AMEA Power. Si vous le souhaitez, veuillez compléter les informations suivantes:

Votre nom (ou celui de votre groupe), votre adresse (nom de la communauté) et vos coordonnées complètes;

La date, l'heure et le lieu où la plainte a été reçue ;

La description de la plainte, qui peut inclure tout tiers (tel qu'un entrepreneur en construction) et le moment et le lieu où la plainte s'est produite ; et

Votre moyen de communication préféré pour que AMEA POWER puisse vous contacter au future.

Les informations seront incorporées dans un registre des plaintes et un dossier papier. Le responsable des relations communautaires d'AMEA Power conservera tous les dossiers de manière confidentielle en s'assurant qu'ils sont conservés dans un dossier verrouillé, et un mot de passe sécurisé sera utilisé pour garder les dossiers électroniques confidentiels.

Le responsable des relations communautaires d'AMEA Power, qui reçoit la plainte, prendra contact avec vous pour en savoir de plus et rapidement sur la plainte. Par la suite, il prendra la charge de discuter le dossier avec d'autres membres du personnel d'AMEA Power et d'autres parties, le cas échéant, et proposera une réponse de résolution.

Le responsable des relations communautaires d'AMEA Power vous communiquera ensuite la réponse dans un délai qui sera, dans la mesure du possible, inférieur à 20 jours ouvrables. Avant que la plainte puisse être liquidée et considérée comme "résolue", le responsable des relations communautaires d'AMEA Power vérifiera avec vous si vous êtes satisfait de la réponse et vous demandera de signer le formulaire papier pour confirmer que la plainte est résolue. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait, vous avez le droit d'en faire appel.

Pour tous les appels lancés, les détails de la plainte seront transmis à un tiers (neutre, tel qu'un consultant, un représentant d'une ONG, etc.) qui examinera le dossier et fournira une recommandation sur la manière de résoudre les plaintes en suspens, éventuellement par le biais d'une discussion. La date cible pour la résolution des appels est de 20 jours calendaires supplémentaires à compter de la date à laquelle la réponse initiale de résolution a été envoyée par AMEA Power.

Si vous n'acceptez pas la solution recommandée lors du deuxième examen, le dossier (y compris tous les

documents liés à la plainte) vous sera renvoyé afin que vous puissiez utiliser ces informations pour entamer une procédure juridique ou toute autre forme de procédure administrative.