REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur - Fraternité - Justice

MINISTÈRE DU PÉTROLE, DES MINES ET DE L'ENERGIE

PROJET DE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES ENERGETIQUES ET APPUI AU SECTEUR MINIER » (DREAM - P179383)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Rapport Final

Novembre 2024

Table des matières

1. Introduction / Description du projet.....5

2- Objectif / Description du plan de mobilisation 6

3- ANALYSE ET IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES.....7

3.1. Méthodologie 7
3.2. Parties concernées et autres parties intéressées 7
3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables.....8

3- Programme de mobilisation des parties prenantes.....9

3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet 9
3.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....10
3.3 Plan de mobilisation des parties prenantes 12
3.4. Information des parties prenantes.....17

4- Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes 19

5- Mécanisme de gestion des plaintes.....21

5.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes 21

6- Suivi et rapports.....26

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement d'une plainte.....28
Annexe 2 : Fiche d'accord.....30
Annexe 3 – Registre des plaintes.....31

Liste des acronymes

ANARPAM	: Agence Nationale de recherche Géologique et du Patrimoine Minier
ANH	: Agence Nationale de l'hydrogène
BM	: Banque Mondiale
CES	: Cadre environnemental et social de la Banque mondiale
CGES	: Cadre de Gestion Environnemental et Social
CPR	: Cadre de réinstallation
DGMG	: Direction Générale des Mines et de la Géologie
DREAM	: Développement des Ressources Energétiques et Appui au secteur Minier
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
FTP	: Partenaires Techniques et Financiers
HS	: Harcèlement Sexuel
MEDD	: Ministère de l'Environnementet du Développement Durable
MESRS	: Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
MEM	: Ministère de l'Energie et des Mines
MEF	: Ministère l'Economie et des Finances
MGP	: Mécanisme de Gestion des plaintes
MPEM	: Ministère des Pêches et de l'Economie Maritime
MEP	: Ministère de l'Energie
ONGs	: Organisation Non Gouvernementale
PEES	: Plan d'engagement environnemental et social
PGMO	: Procédure de gestion de la Main d'œuvre
PMPP	: Plan de mobilisation des parties prenantes
SOMELEC	: Société Mauritanienne d'Electricité
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violences Basées sur le Genre

Liste des tableaux

Tableau 1 : Illustrant les composantes et sous-composantes du projet DREAM……..5

Tableau 2 : Identification des parties prenantes…….8

Tableau 3 : Groupes vulnérables et leurs obstacles à l'information et aux autres avantages du projet……8

Tableau 4 : Différentes méthodes d'engagement proposées pour couvrir les différents besoins des parties prenantes…….……..9

Tableau 5 : synthèse du Plan de mobilisation des parties prenantes du projet……....11

Tableau 6 : résumé des actions proposées par les parties prenantes par activités...……13

Tableau 7 : tableau résumant les principales activités du projet dans sa phase préparatoire et les moyens de communication prévus pour interagir avec les parties prenantes impliquées…..

Figure 8 : Budget du PMPP du projet DREAM…….…….…….20

Tableau 9 : Le tableau ci-après décrit le mécanisme de gestion des plaintes proposé pour le projet DREAM……..……22

Tableau 10 : étapes du MGP ……...……24

1. Introduction / Description du projet

L'objectif de développement du projet (ODP) est d'aider le gouvernement mauritanien à tirer profit de ses ressources énergétiques et minérales pour un développement économique à faibles émissions (à gaz à effet de serre) afin d'assurer une transition énergétique réussie et maitrisée en phase avec les engagements du pays par rapport aux conventions et traités internationaux.

Le tableau 1 Illustrant en détail les composantes et sous-composantes du projet DREAM

Tableau 1 : Composantes du projet DREAM

Composante A : Valorisation des ressources énergétiques et minérales	
Composant A1 : Valorisation des ressources énergétiques et minérales	
Hydrogène	(i) Elaboration des textes d'application du code de l'hydrogène (ii) Mise en place du cadre institutionnel : Agence de l'hydrogène (statut d'agence, procédures, ..), Administration centrale en charge de l'hydrogène (iii) Acquisition des équipements et recrutement d'experts pour l'Agence hydrogène
Mines	(i) Cadre légal et règlementaire (ii) Mise à jour du système de cadastre minier (iii) Modernisation du système de suivi des opérateurs
Electricité	(i) Renforcement des capacités : Appui aux négociations des contrats IPP et l'étude de l'intégration aux marchés de l'électricité (ii) Cadre juridique : élaboration du code des réseaux (iii) Appui à la mise en œuvre du plan de transformation du secteur de l'électricité
Composante A2	**Identification desnouvelles opportunités et maturation des opportunités existantes**
Hydrogène et gaz	Appui à la négociation et transfert de compétences dans les domaines: (i) techniques (ii) juridiques et fiscaux (iii) de marketing (iv) de financement de projet
Hydrogène	Développement d'un -plan d'action pour les chaînes de valeur intégrées de l'hydrogène telles que : (i) l'export (ii) l'approvisionnement en énergie pour les mines et la valorisation des matières premières
Gaz	Réalisation d'une étude de faisabilité approfondie de certaines options de monétisation du gaz en fonction des nouvelles perspectives et des changements technologiques.
Promotion minière	(i) Cartographie aéroportée et géo-scientifique ciblant l'identification des minéraux stratégiques pour la transition énergétique (ii) Cartographie aéroportée et géo-scientifique des minéraux pour identification des minéraux destinés à la transition énergétique (iii) Modernisation du Système d'Informations Géologiques et Minières (DGMG et ANARPAM)

Composante A3	**Formation et Contenu local**
Renforcement des capacités des entreprises locales	Développer et mettre en œuvre un programme de soutien aux entreprises locales pour leur permettre de devenir des acteurs actifs dans le développement des projets de production et de transformation des ressources naturelles et de la transition énergétique
Développement de l'expertise local	(i) Développer une offre de formation techniques et professionnelles, locales, certifiées et couvrant les diaspines clés requises (Ingénierie, Finance, Droit…) (ii) Développer des formations par compagnonnage (job training ou immersion) ciblées en partenariat avec des structures spécialisées (iii) Développer d'un plan de renforcement des capacités
Développement de plan favorisant le retour des expertises mauritaniennes installées à l'étranger	(i) Lancer des campagnes de sensibilisation à destination des expatriés mauritaniens pour promouvoir opportunités dans leur pays d'origine en particulier dans le domaine de l'emploi (ii) Développer et mettre en œuvre des programmes favorisant le retour et la rétention des expatriés mauritaniens
Composante B : Fondation de la transition énergétique	
B.1 Fondation de la transition énergétique	
Battéries de stockage : Stabilité du Réseau	(i) Activités préparatoires pour le projet de Stockage d'Energie par Batteries (BESS) : dossier d'appel d'offres, notice d'impact environnementale et sociale, modalités d'opération et de maintenance de l'ouvrage (ii) Montage du Système BESS de 35 MW/70 MWh à Nouakchott au poste Duale pour soutenir la stabilité du réseau national et exploiter pleinement les ouvrages d'énergies renouvelables du pays.
Composante C	**Gestion du projet**
Gestion du projet DREAM	UGP-SOMELEC : pour gérer l'ensemble des activités relevant du secteur de l'électricité du projet d'intégration de cette UGP dans les UGP existantes chez SOMELEC

Le projet DREAM est préparé au titre du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 relatives à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

2- Objectif / Description du plan de mobilisation

L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

3- ANALYSE ET IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

3.1 Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet DREAM appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- *Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet :* Des consultations publiques sur le(s) projet(s) seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
- *Participation éclairée et retour d'information :* Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- *Inclusivité et sensibilité :* L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficientes. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.

3.2 Parties prenantes et autres parties intéressées

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie (tableau 1).

Les parties prenantes du projet comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées. Il s'agit notamment du :

- lepersonnel du Ministère en charge de l'énergie ;
- le personnel du ministère en charge des Mines ;
- le personnel du Ministère de l'Economie et des Finances
- le personnel du Ministère en charge de la Formation Professionnelle ;
- le personnel de la SOMELEC,
- le personnel de l'ANAPARM ;
- le personnel de la SNIM ;
- le personnel de Maaden ;
- le personnel de l'Ecole Supérieure Polytechnique ;
- la Coordination du projet DREAM ;
- la Direction de l'Evaluation et du Contrôle Environnemental (MEDD) ;
- les Communes se trouvant dans les wilayas concernées par le projet ;
- les ONG actives dans les mines et l'énergie, prestataires de services (fournisseurs d'équipements miniers/énergie, entreprises de construction de bâtiments, bureaux

d'études, consultants individuels).: d'ONG travaillant dans le domaine de la santé et de la protection des intérêts des personnes victimes des violences basées sur le genre ou des violences contre les enfants, d'entreprises et de prestataires de services travaillant dans la zone d'intervention du projet, de fonctionnaires d'institutions publiques et privées et d'ONG.

Tableau 2 : Identification des parties prenantes

Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par les résultats de la mise en œuvre de Projet	Parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du Projet	Acteurs exerçant une influence sur la mise en œuvre du Projet
➢ Le personnel de toutes les parties impliquées dans la mise en œuvre des activités du projet ; ➢ Les riverains des zones d'intervention du projet ;	➢ Ministère en charge de l'Energie, ➢ Ministère en charge des Mines, ➢ UGP, ➢ Ministère en charge de la Formation Professionnelle, ➢ Ministère en charge de l'Environnement, ➢ ESP, ➢ Maaden, ➢ SNIM, ➢ ANARPAM	➢ Banque Mondiale, ➢ Ministère de l'Economie et des Finance, ➢ ONG actives dans le domaine de l'Environnement, de l'Energie, des Mines et du Social, etc.

3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants (tableau 3) :

Tableau 3 : Groupes vulnérables et leurs obstacles à l'information et aux autres avantages du projet

Groupes vulnérables	**Obstacles à l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet**
Personnel de base (ouvriers, techniciens de base, etc.) de mise en œuvre des activités du projet	➢ Disponibilité de l'information sur des formats simples et accessibles à cette catégorie ; ➢ Mise ne place d'un système fiable de diffusion de l'information ; ➢ Mise en place d'un mécanisme de de traitement et de suivi de l'information et des demandes.
Population riveraine des zones d'intervention du projet	➢ Disponibilité de l'information sur des formats simples et accessibles à cette catégorie ; ➢ Mise ne place d'un système fiable de

	diffusion de l'information ;
Les orpailleurs	➢ formats simples et accessibles à cette catégorie ; ➢ Mise ne place d'un système fiable de diffusion de l'information ;
Les ruraux dans les zones d'exploitation minière	➢ formats simples et accessibles à cette catégorie ; ➢ Mise ne place d'un système fiable de diffusion de l'information ;

3- Programme de mobilisation des parties prenantes

3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Au cours de la préparation du projet DREAM, les réunions de consultation publique ont concernées essentiellement les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre des activités ou/et bénéficiant directement de la mise en œuvre des activités du projet. Les rencontres ont été couplées aux visites des experts de la Banque en charge de certaines études préparatoires et/ou des rencontres avec les institutions durant la phase préparatoire.

Ce plan de mobilisation sera revu au début de la mise en œuvre du projet après avoir identifié formellement toutes les parties prenantes et surtout les zones d'interventions avec précision. Des missions d'enquête et de sensibilisation seront réalisées et qui permettront de donner avec précision la zone d'intervention et les acteurs impliquées directement et indirectement, les parties prenantes vulnérables et autres.

<u>Synthèse des consultations réalisées</u>

A ce niveau les parties prenantes ont une bonne compréhension du projet et collaborent activement avec l'équipe en charge de la phase préparatoire du projet et des équipes de la Banque mondiale mobilisées pour la réalisation de certaines études et l'accompagnement de l'équipe de gestion de la phase préparatoire.

Par ailleurs, les participants ont émis les préoccupations ci-après :

- Le manque de communication et d'information des parties prenantes sur le projet ;
- Le manque de connaissances suffisantes et de la maîtrise des aspects qui portent sur l'environnement et sur les droits sociaux notamment, des femmes et des enfants ;
- L'importance de l'implication des Organisation Non Gouvernementale (ONG) et de la société civile dans les activités du projet et le suivi de la mise en œuvre du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) du projet.

Les participants suggèrent et recommandent de :

- Renforcer le voletcommunication en vue de favoriser l'implication despopulations dans la miseenœuvre du projet;

- Impliquer les parties prenantes dans la gestion du projet en particulier les plus vulnérables ;
- Accélérer la préparation et mettre en œuvre rapidement le projet ;
- Disposer d'un MGP effectif et efficace ;

3.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué au tableau *3 ci-dessous :*

Tableau 4 : Différentes méthodes d'engagement proposées pour couvrir les différents besoins des parties prenantes

Catégories de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins /Attentes
Bénéficiaires des activités ou groupes défavorisés ou vulnérables	▪ Riverains des zones d'interventions du projet ; ▪ Personnels de base (ouvriers, et autres personnels de première ligne)	Les parties susceptibles d'être touchées directement par le projet.	Arabe, Français, langues nationales (Hassaniya, Pular, Soninké, Wolof)	- Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux et Réseaux sociaux - Ateliers Virtuels et focus groups avec les personnes et les groupes vulnérables.	L'échange et la diffusion des informations relatives aux : - Activités du projet ; - Mécanisme de Gestion des Plaintes - Gestion des Déchets - Impacts potentiels du projet et les mesures d'atténuation
	▪ Communautés riveraines des sites d'intervention du projet (zone d'exploitation minière, Hydrogène vert, etc.) ;	Les individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet ni de participer décisions	Arabe, Français, langues nationales (Hassaniya, Pular, Soninké, Wolof)	- Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux et Réseaux sociaux - Ateliers Virtuels et focus groups avec les personnes et les groupes	L'échange et la diffusion des informations relatives aux : - Activités du projet ; - Mécanisme de Gestion des Plaintes - Gestion des Déchets - Impacts potentiels du projet et les mesures

Catégories de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins /Attentes
				vulnérables.	d'atténuation Critères de prise en compte des groupes vulnérables et défavorisés.
Gouvernement	▪ Ministère de l'énergie et des mines ▪ Ministère de l'Intérieur et de la décentralisation, ▪ Wilaya concernées, Moughataa cibles, ▪ Unité de Coordination du projet,	Correspond aux parties prenantes du secteur du gouvernement qui occupent des fonctions de coordination. Ces parties prenantes sont chargées d'analyser les informations et de prendre les décisions concernant la mobilisation et l'application des mesures appropriées.	Arabe, Français, langues nationales (Hassaniya, Pular, Soninké, Wolof)	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le Watsap - Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux.	Accessibilité aux documents de projet telles que : - le plan de travail annuel - le PMPP - le PEES - Le MGP ; - EIES des sous-projets.
Organisations de la société civile locale	▪ Représentants de Plateformes des ONG au niveau des Wilaya ciblées	Correspond aux parties prenantes du secteur des organisations de la société civile (ONG et Associations locales) qui seront mobilisées et actives dans le domaine de la sensibilisation et de l'information.	Arabe, Français, langues nationales	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux.	Echanges et partage de données sur : - Activités du projet ; - Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet y compris les aspects hygiène, santé, sécurité, violences sexuelles ; VBG, travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets - Processus

Catégories de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins /Attentes
					envisagé pour mobiliser les parties prenantes.
Partenaire technique et financier niveau international	- Organisations Non Gouvernementales ; - Associations locales.	Correspond aux parties prenantes du secteur des partenaires techniques et financiers qui joueront le rôle de contribution financière ou de développement de partenariats	Français et Anglais	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux.	Echanges et partage de données sur : - Activités du projet ; - Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet y compris les aspects hygiène, santé, sécurité, violences sexuelles ; VBG, travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets -

3.3Plan de mobilisation des parties prenantes

Tableau 5 synthèse du Plan de mobilisation des parties prenantes du projet:

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase préparatoire	Avril 2024 – Mars 2025	Présentation des activités du projet	- E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias	Parties impliquées dans mise en œuvre et bénéficiaires également des activités	UGP/MEP

Phase de mise en œuvre	Avril 2025 – Avril 2030	Actualisation et mise en oeuvre des activités prévues dans le PMPP	E-mail - Lettre - Réunion par vidéo conférence - Réseaux sociaux surtout le WhatsApp - Médias - Information par prospectus - Radios, télévisions, journaux.	Toutes les parties prenantes du projet (Banque mondiale, Gouvernement, institutions bénéficiaires, communautés impactées directement et indirectement, personnel des institution de mise en œuvre etc.)	**UGP/MEP** **UGP/SOMELEC**

Les informations seront communiquées de la manière suivante
Le projet dispose d'une gamme des moyens/outils de communication pour être en permanente communication avec ses parties prenantes :

1- Site web officiel du projet qui est en préparation et le site du Ministère en charge de l'Energie et du Pétrole ;
2- Synthèse mensuelle de registres de gestion de plaintes
3- Bilans trimestriels publiés sur la mise en œuvre du projet
4- Revue annuelle du projet avec la participation des représentants de toutes les parties prenantes
5- Bilan annuel publié du projet
6- Page Facebook officiel du projet qui sera créée et régulièrement alimentée

Pour assurer une large communication, le projet diffuse régulièrement les rapports en arabe et français.

Tableau 6 : résumé des actions proposées par les parties prenantes par activités

Activités	*Thématique*	*Méthode utilisée et calendrier proposé*	*Ciblage des parties prenantes*	*Responsabilités*	*Divulgation d'informations*
Hydrogène					
Appui au cadre réglementaire et contractuel et au développement des projets de l'hydrogène	Cadre légal et règlementaire, développement des projets hydrogène	Prestation intellectuelle (consultant) ; Avril 2024 – Octobre 2024 .	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANH, MEDD, Bureaux d'Etudes et Consultants, opérateurs disposant de projets hydrogène en cours d'étude ou de développement en Mauritanie	UGP - MEP	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail,etc.
Diagnostic organisationnel et options de structuration de l'Agence Hydrogène, et Mise en place de tableaux de bord et d'outils de suivi des performances des structures des Ministères en charges de l'Energie et des Mines	Gouvernance	Prestation intellectuelle (consultant-Firme) ; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANH, SNIM, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants,	UGP - MEP	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Mines					
Mise en ligne du système de cadastre	Gouvernance	Prestation intellectuelle; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANAPAM, Maaden, Bureaux d'Etudes et Consultants.	UGP - MEP	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Recouvrement et re-conceptualisation du SIGM &Strategie d'acquisition des données aéroportées et évaluation du Systeme de Suivi des Operateurs	Modernisation du système de suivi des opérateurs	Prestation intellectuelle; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANAPAM, Maaden, Bureaux d'Etudes et Consultants.	UGP - MEP	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Etat de lieu du régime réglementaire et préparation des TDR	Cadre légal et règlementaire	Prestation intellectuelle; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANAPAM, Maaden, MEV, Bureaux d'Etudes et	UGP - MEP	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.

			Consultants.		
Electricité					
Système BESS de 35 MW/70 MWh à Nouakchott au poste Dualep	Montage d'un système BESS de 35MW/70MWh	Marché de fourniture et accompagnement	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants	UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Ingénieur conseiller de la BESS	Recrutement d'expert-ingénieur	Prestation intellectuelle; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants	UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Notice d'Impact Environnemental et Social	Etude environnementale et sociale	Prestation intellectuelle ; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants	UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Transversal					
Plan de Mobilisation des parties prenantes	Etude environnementale et sociale	Prestation intellectuelle ; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants	UGP – MEP UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Évaluation de la stratégie de formation professionnelle et contenu local de la FTP et évaluation des besoins pour accompagner le développement des projets hydrogène, Mines et	Consultation intellectuelle	Prestation intellectuelle ; Avril 2024 – Janvier 2024.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, FTP, secteur privé national et étranger, organismes de formation, Bureaux	UGP – MEP UGP - SOMELEC	Correspondancesofficielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.

transition énergétique			d'Etudes et Consultants,		
Formation	Renforcement des capacités	Identification des besoins en renforcement de capacités, plans de formation élaborés par les différentes structures, offres de formation; Avril 2024 – Décembre 2024	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANH, MEV, et autres structures impliquées concernées par les activités du projet, société civile, ONG, Bureaux d'Etudes et Consultants,	UGP – MEP UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Stratégie informatique du MEP	Gouvernance	Prestation intellectuelle ; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mines	UGP – MEP UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.
Concertations et ateliers de préparation	Séminaires, ateliers, symposiums	Identification des thématiques et du format le plus adaptés en fonction des besoins des structures concernés ; Avril 2024 – Janvier 2025.	Ministères en charges de l'Energie et des Mineset structure sous tutelle, ANH, MEV, FTP, MEDD, MF, MPEM, ESP, Bureaux d'Etudes et Consultants,	UGP – MEP UGP - SOMELEC	Correspondances officielles, les sites web comme beta.mr, échanges mail, etc.

3.4. Information des parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

Les moyens de communication mis en place pour la mise en œuvre des activités de la phase préparatoire :

Les principales parties prenantes qui seront informées et consultées sur les activités du projet DREAM (pour la phase actuelle du PPA) y compris les individus, les groupes ou les communautés pour les activités pertinentes retenues dans le cadre du projet, sont présentées dans le tableau suivant.

Tableau 7 : tableau résumant les principales activités du projet dans sa phase préparatoire et les moyens de communication prévus pour interagir avec les parties prenantes impliquées.

Activités	Parties Prenantes	Moyens de communication
Hydrogène		
Recrutement de consultants pour Appui au cadre réglementaire et contractuel et au développement des projets de l'hydrogène	Les Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANH, MEV, Bureaux d'Etudes et Consultants, opérateurs disposant de projets hydrogène en cours d'étude ou de développement en Mauritanie	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Recrutement de consultants pour la réalisation du Diagnostic organisationnel et options de structuration de l'Agence Hydrogène	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANH, Bureaux d'Etudes et Consultants, opérateurs disposant de projets hydrogène en cours d'étude ou de développement en Mauritanie	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Formation et atelier	Ministères en charges de l'Energie et des Mineset structure sous tutelle, ANH, MEDD, MEP, MESRS, Bureaux d'Etudes et Consultants, Société Civile,	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.

Activités	Parties Prenantes	Moyens de communication
Mines		
Recrutement de consultants pour la Mise en ligne du systeme de cadastre	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANARPAM, SNIM, Maaden, entreprises privées du secteur minier, Bureaux d'Etudes et Consultants	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Recrutement de consultants pour recouvrement et re-conceptualisation du SIGM &Strategie d'acquisition des données aéroportées et évaluation du Systeme de Suivi des Operateurs	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, ANARPAM, SNIM, Maaden, entreprises privées du secteur minier,, Bureaux d'Etudes et Consultants	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Etat des lieux du régime réglementaire secteur minier et préparation des TDR	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, MEV, ANARPAM, SNIM, Maaden, entreprises privées du secteur minier,, Bureaux d'Etudes et Consultants	Correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Electricité		
Ingenieur conseiller de la BESS	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Notice des Impacts Environnemental et Social selon les exigences de la BM	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, SOMELEC, Bureaux d'Etudes et Consultants, Ministère de l'Intérieur (MI), Régions, Société Civile	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Transversal		
Evaluation de la strategie de formation et de contenu local du PADG	Ministères en charges de l'Energie et des Mines, FTP, Bureaux d'Etudes et Consultants,	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.

Activités	Parties Prenantes	Moyens de communication
Formation	Ministères en charges de l'Energie et des Mineset structure sous tutelle, ,ANH, MEV, MEDD, MF, FTP, MPEM, MESRS, Bureaux d'Etudes et Consultants,	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Strategie informatique du MEP	Ministères en charges de l'Energie et des Mines	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.
Concertations et ateliers de préparation	Ministères en charges de l'Energie et des Mineset structure sous tutelle, ANH, MEV, FTP, MEDD, MF, MPEM, ESP, , Bureaux d'Etudes et Consultants,	correspondance officielle entre Départements d'Etat, les sites web comme beta.mr, etc.

4- Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

L'UGP en tant que structure de coordination du projet, à partir des ressources du projet mise à sa disposition, planifiera la mise en œuvre du PMPP qui inclura La Mobilisation des parties prenantes, Renforcement des capacités ; Mise en œuvre du plan d'action et supports de communication ; Gestions des préoccupations et des plaintes ; Suivi – évaluation du PMPP.

Le responsable Environnemental et social (**RES**) du projet est chargé de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. A cet effet, il sera appuyé par le responsable administratif et financier (**RAF**), le responsable Suivi-Evaluation (**RSE**) du projet. Le dispositif ainsi formé sera sous la supervision et la coordination du Coordinateur du projet. Une base de données sera mise en place pour consigner, suivre et archiver toutes les activités et données du PMPP.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais des compte rendus de missions des responsables de : i) sauvegardes environnementales et social ; ii) le responsable suivi évaluation, et des rapports trimestriels de la mise en œuvre du PMPP et des rapports annuels du projet

Le budget du PMPP reste, à ce stade très approximatif et est sera révisé et actualisé une fois la zone d'intervention définitivement cernée et les parties prenantes complètement identifiés. A ce stade le budget du PMPPP est estimé à Quatre million Quatre cent vingt-cinq mille ouguiyas (**4.425.000**MRU**)** soitCentVingt et Un milleDeux Cent Trente Trois Dollars USA

(**121.233**$ USA) sur la durée de mise en œuvre du projet et est inclus dans la composante gestion du projet.

Tableau 8 : Budget du PMPP du projet DREAM
$ USA= 36.5 MRU)

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coûts totaux	Observations
1. Evénements					
1.a. Organisation de groupes de discussion	*20*	*12000*	*4*	*960.000*	
2. Campagnes de communication					
2a. affiches, dépliants, panneaux	*500*	*80*	*1*	*40.000*	
2b. campagne dans les médias sociaux	*5*	*10000*	*2*	*100.000*	
3. Formations					
3a. formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre]	*2*	*250000*	*1*	*500.000*	*Equipe de l'UGP et un consultant (maître d'œuvre)*
3b. formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'unité d'exécution du projet (UEP) et du maître d'œuvre]	*1*	*250000*	*1*	*250.000*	*Equipe de l'UGP et un consultant (maître d'œuvre)*
4. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
4a. enquête sur la perception à mi-parcours du projet	1	250000	1	250.000	
4b. enquête sur la perception en fin de projet]	1	250000	1	250.000	
5. Mécanisme de règlement des plaintes					
5a. formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes	*5*	*182 500*	*2*	*1 825 000*	*Formation sur le processus de traitement d'une plainte, le reporting et l'archivage au niveau des 9 Wilaya avec une répétition pendant 3 ans*
5b. support de communication MGP	*500*	*200*	*1*	*100.000*	
5c. Suivi et investigations	*1*	*150000*	*1*	*150.000*	
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				***4.425.000***	

5- Mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées.

5.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes

Tableau 9 : Le tableau ci-après décrit le mécanisme de gestion des plaintes proposé pour le projet DREAM.

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes	Mise en place d'un Comité de gestion des plaintes dirigé par l'équipe de Sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP en collaboration avec les structures nationales habilitées en la matière.	Durant toute la durée de la mise en œuvre du projet et lors de la période de clôture	Coordinateur UGP/RES
Gestion des plaintes	Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants : • [ex. : ligne téléphonique gratuite/ligne de SMS (Service de messages courts) • Courriel • Lettre aux points focaux chargés des plaintes dans les établissements locaux • Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés • Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances dans un établissement ou dans une boîte à suggestions] • Toutes les plaintes déposées quelle que soit le formulaire sont notifiées dans le registre de plaintes.		RES/points focaux/Coordo.
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise au responsable du système de gestion des plainte (RES), enregistrée dans la base de donnéeset classée selon les types de plaintes suivants : [X/Y/Z]	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par écris.	Dans les deux jours suivant la réception	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par les points focaux/ responsable habilité sur place en étroite collaboration avec le responsable du système de gestion des plaintes au niveau du projet. Un projet de résolution est formulé par le responsable qui a traité la plainte et communiqué au plaignant par courrier écrit.	Dans les dix jours ouvrables	Comité des plaintes
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées dans le cadre du dispositif mis en place et communiquées à l'hiérarchie (UGP et BM) tous les trimestres.	3 mois	RES
Retour d'information	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis par le responsable RES/points focaux	En fonction de la sensibilité des faits Trimestriel	RES/Coordo.
Formation	Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des consultants chargés de la supervision sont les suivants : - Renforcement de compétences ; - Traitement de cas pratiques et partage d'expérience avec des experts d'autres projets ; etc.	Par an	RES/Coordo.
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	Mise en place d'une commission pour estimation des dédommagements	A chaque fois de besoin	Coordo.

Le mécanisme de règlement des plaintes prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée pour sa plainte, ce qui n'est d'ailleurs pas souhaitée. Une fois que tous les moyens possibles pour régler la plainte ont été proposés et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il doit être informé de son droit de former un recours judiciaire.

Le cas échéant, le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, notamment, celles liées aux VBG et aux abus et aux harcèlements sexuels, elles seront référées aux unités d'écoute et de prise en charge qui sera

mise en place au niveau des structures hospitalières régionales des Wilayas ciblées par le projet.

Le mécanisme de règlement des plaintes des travailleurs sera décrit dans le document des procédures de gestion du travail du projet et les travailleurs peuvent y faire recours.

La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par la Banque.

Tableau 10 :étapes du MGP

	Etape	Activité	Acteurs	Délais
1	Réception et Enregistrement	Réceptionner et Enregistrer des plaintes. Un registre (ou un formulaire) des plaintes sera mis à disposition et portant les informations suivantes : - le numéro d'identification de la plainte, - La description de la plainte, - Le nom et prénom et le contact du /de la plaignant (e), - la date de réception de la plainte, - la catégorie de la plainte, - la date prévue pour la résolution et les éventuels commentaires. Une plateforme de gestion des réclamations a été développée dans le cadre du PADG et pourra être utilisée, après adaptation, pour la gestion des réclamations du DREAM.	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet
2	Accusé de réception	Accuser la réception des plaintes et donner portant les informations permettant à tout moment de connaitre l'état de traitement de leur traitement.	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet
3	Vérification et analyse	Catégoriser et affecter la plainte à un responsable technique chargé de son traitement sous la responsabilité la Commission de gestion et suivi des plaintes mise en place.	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet
4	Traitement	Recueillir l'information nécessaire pour la résolution de la plainte et proposer des mesures et des actions correctives issues des résultats des recherche pour résoudre efficacement les plaintes.	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet
5	Retour d'information	Informer les plaignants des résultats et des mesures prises pour résoudre la plaine. NOTA : les réponses aux plaignant sont faites avec des informations directes du plaignant par téléphone, par	UGPs et plaignants	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet

	Etape	Activité	Acteurs	Délais
		réponse écrite, par courriel ou bien à travers les réseaux sociaux appropriés.		
6	Clôture et archivage	La plainte sera clôturée lorsque les mesures correctives, le cas échéant, auront été mises en place et le plaignant informé. Le projet mettra en place un système d'archivage des plaintes reçues.	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet
7	Suivi-évaluation	Suivre et évaluer systématiquement l'efficacité du système ainsi que l'efficience des mesures ou des actions prisent pour résoudre la plainte	UGP – MEP *UGP - SOMELEC*	Au cours de préparation et durant la phase de mise en œuvre du projet

6- Suivi et rapports

6.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

Des rencontres avec les différentes parties prenantes seront organisées par l'UGP par trimestre pour évaluer leur niveau de mobilisation et d'implication dans la mise en œuvre du PMPP et une rencontre annuelle entre l'UGP et les parties prenantes sera organisée pour faire un bilan annuel de la mise en œuvre du PMPP.

A la suite des rencontres trimestrielles et annuelles entre l'UGP et les parties prenantes, l'UGP DREAM procédera respectivement à l'élaboration d'un rapport trimestriel et d'un rapport annuel qui ressortent les points forts et les points faibles ainsi que les recommandations des mesures correctives/préventives, quant à la mise en œuvre du PMPP.

Le suivi du PMPP sera réalisé par le spécialiste en sauvegardes environnementale et socialeen collaboration avec les experts en charge de la communication et du suivi-évaluation à travers les indicateurs de performances suivantes :

- Nombre de réunions communautaires pour discuter de l'évolution du projet ;
- Nombre de panneaux d'information installées ;
- Nombre de dépliants élaborés ;
- Nombre de plaintes reçues par type de canal de réception ;
- Nombre et %age de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- Nombre et %age de plaintes résolues ;
- Nombre et %age de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP ;
- Nombre et %age de plaintes ayant fait l'objet de recours ;
- Nombre de représailles suite aux dénonciations.

6.2 Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Des évaluations trimestrielles seront réalisées par l'UGP à travers des enquêtes de satisfaction des populations locales bénéficiaires du projet par rapport à la mise en œuvre du PMPP et ses moyens d'information et de divulgation mais aussi par rapport à l'efficacité du MGP et sa conformité avec les habitudes et us des populations locales. Les rapports annuels du projet et l'évaluation à mi-parcours du projet traiteront également de la mise en œuvre du PMPP et du MGP. Les synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le responsable communication, le responsable des sauvegardes environnementales et sociales ainsi que les autres éléments du personnel du projet et seront transmis à l'UGP. Les synthèses trimestrielles et les données sur les plaintes qui ressortent dans les différents comptes rendus fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières :

- Restitution lors des réunions, ateliers,

- Messages WhatsApp
- Brochures et autres supports de communication,
- Dépliants simples qui peuvent être traduit en langues locales
- Téléphones, documents officiels etc.

Documents Annexes

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement d'une plainte

Fiche d'enregistrement des plaintes وثيقةتسجيلالشكاية

Date de la plainte : ……N° de la plainte :……. : رقمالشكوى.……..……:تاريخالشكوى

Code identification :…… ……..:رمزالتعريف

Prénom et nom du plaignant : ……..…… ...:إسمولقبمقدمالشكوى

Sexe : ……..……...…… :الجنس

Village/Quartier : ……...……:الحي / القرية

Fonction : ……...…….. :الوظيفة

Contact : ……...…… :الإتصال

Partie concernée : ……...……..:الطرفالمعني

Description de la réclamation : وصفالشكوى:
…….
……...

…….
……..
……...……
……

Solution préconisée par le plaignant :…… الحلالذيأوصىبهالمشتكي:
…….

Signature du plaignant…… توقيعالمشتكي

<u>Traitement de la Plainte : : التعاملمعالشكوى</u>

Plainte enregistrée par : شكوىمسجلةمنقبل:
……
……

Plainte validée : oui non نعملا:تمالتحققمنصحةالشكوى

Commentaires :
تعليقات:……
……
……

……
……

Solutions proposées :
الحلولالمقترحة:……
……
……...

Responsable de l'action……..
المسؤولعنالعملية

Date : ……. التاريخ : ……..……...

Signature : ……. التوقيع:……...

Solution retenue……..مقترحالحلالموثق:

Date de résolution…….……..…. تاريخالقرار:

Date d'acceptation …… تاريخالقبول:……

Annexe 2 : Fiche d'accord

Fiche d'accordوثيقة الوفاق

Dossier N°رقمالملف	
Nom du plaignant اسمالمشتكي	
Objet de la plainte موضوعالشكوى	
Instance ayant aidé à la résolution de la plainte الهيئةالتيساعدتفيحلالشكوى	
Détail sur la résolution ou l'accord obtenu خلاصةالحصولعلىتفاصيلحولالقرارأوالاتفاق	
Date de résolution تاريخالقرار	
Délai de mise en œuvre de la solution المدةالزمنيةالتخذةلتنفيذالحلالمقترح	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, Accord, Procès-Verbal, etc.) المستنداتالداعمة (تقرير، عقد، اتفاقية، محضر، إلخ)	
Signature du Responsableالمسؤولتوقيع	
Signature du ou de la plaignant(e) توقيعالمشتكي	

Annexe 3 – Registre des plaintes

الجمهورية الإسلامية الموريتانية

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

MINISTERE DES MINES ET DE L'ENERGIE

سجلتسجيلالشكايات

Registre des plaintes

Région :: **المنطقة*Moughataa ::* المقاطعة**

N°	Date de la plainte تاريخالشكوى	Nom, prénoms du plaignant الاسموالاسمالأوللمقدمالشكوى	Numéro d'identification du plaignant (*) رقم تعريف المشتكي	TEL	Localité	Sexe (M/F) الجنس	Libellé de la plainte صيغةالشكوى	Mode de réception de la plainte (**) طريقةاستلامالشكوى	Catégorie de la plainte (***) فئةالشكوى	Date de l'accusé de réception تاريخالإقرار	Plainte éligible (Oui/non) شكوىمؤهلة (لا / نعم)	Solutions convenues avec le plaignant الحلولالمتفقعليهامعالمشتكي	Date de la réponse تاريخالرد	Plainte clôturée (Oui) إغلاقالشكوى (نعم)

(*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

(**) : Mode de réception de la plainte : (1) registre, (2) boite

(***) : Catégorisation de la plainte : Plainte Sensible (PS), Plainte Non Sensible (PNS