Marché commun de l'Afrique orientale et australe

Projet de transformation accélérée pour l'accès à une énergie durable et propre dans la région AFE Approche-programme à phases multiples

(P180547)

Version finale

Mécanisme révisé de règlement des griefs pour le projet

Septembre 2026

Ceci est une traduction non officielle. En cas de divergence, la version anglaise du document prévaudra.

Usage officiel uniquement

1. Introduction

Le Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA) s'est associé à la Banque mondiale pour appuyer les pays participants dans la mise en œuvre du projet d'Approche-programme à phases multiples pour la transformation accélérée vers une énergie durable et propre (ASCENT MPA), afin d'accroître l'accès aux services d'électricité dans la région de l'Afrique orientale et australe (AFE). L'ASCENT MPA se veut un projet transformationnel, avec 5 milliards de dollars mobilisés par la Banque mondiale et 10 milliards de dollars supplémentaires attendus d'autres partenaires coopérants, ce qui devrait permettre à 100 millions de personnes de bénéficier de nouveaux raccordements électriques sur une période de 7 ans.

Cela inclut ASCENT-GREEN, un programme régional élaboré en partenariat avec le Fonds vert pour le climat (FVC). Le programme ASCENT-GREEN vise à aider les populations de la région de l'Afrique orientale et australe (AFE) n'ayant pas accès à une énergie moderne, en particulier celles vivant dans des zones reculées ou dans des contextes fragiles et touchés par des conflits, à devenir plus résilientes face au changement climatique. Il soutient les entreprises du secteur privé afin qu'elles fournissent un accès à des systèmes d'énergie renouvelable décentralisée (ERD) (tels que les systèmes solaires domestiques (SSD) et les mini-réseaux d'énergie renouvelable), des solutions de cuisson propre et des équipements d'usages productifs de l'énergie (UPE), avec pour objectif de bénéficier à environ 42,6 millions de personnes dans la région AFE, dont 28,8 millions de bénéficiaires directs et 13,8 millions de personnes bénéficiant indirectement du programme grâce à l'électrification d'infrastructures publiques telles que les écoles et les centres de santé. À cette fin, ASCENT-GREEN mobilisera 1,372 milliard de dollars US de financements catalytiques (dont 250 millions de dollars US du Fonds vert pour le climat [FVC], ainsi que 445 millions de dollars US de cofinancement de la Banque mondiale/Fonds fiduciaire [FF], auxquels s'ajoutent 521,2 millions de dollars US provenant du secteur privé et 156 millions de dollars US d'autres institutions financières internationales [IFI]) afin de mettre en œuvre des instruments de financement régionaux et des activités de renforcement des capacités

Le COMESA met en œuvre la plateforme régionale de 55 millions de dollars (50 millions de dollars US de l'IDA et 5 millions de dollars US de don du FVC), qui comprend les composantes suivantes :

(a) **Composante 1 : Plateformes numériques de suivi, notification et vérification (S-NV) pour l'accès à l'énergie et le financement climatique**
Le projet appuiera les pays dans l'adoption de plateformes numériques de suivi et de vérification (S-NV) et d'autres outils numériques afin de faciliter une planification, une mise en œuvre, un suivi, une notification et une vérification meilleurs et plus rapides de leurs efforts d'accès à l'énergie, et de permettre l'accès au financement climatique, notamment par le biais de leur participation aux marchés du carbone.

(b) **Composante 2 : Facilité de préparation des projets**
La Facilité de préparation des projets (FPP) est l'une des composantes essentielles d'ASCENT, qui appuiera les gouvernements et le secteur privé dans l'élaboration de projets bancables et prêts à l'investissement, selon une approche fondée sur la demande. Cette composante comprend trois sous-composantes : la Sous-composante 2A : Projets des agences nationales ; la Sous-composante 2B : Solutions transfrontalières ; et la Sous-composante 2C : Fourniture de services de conseil technique, y compris des subventions au

Usage officiel uniquement

développement des entreprises, aux entreprises éligibles du secteur privé actives dans l'énergie renouvelable décentralisée (ERD), les usages productifs de l'énergie (UPE) et la cuisson propre, ainsi qu'aux bailleurs de fonds de l'ERD, aux associations professionnelles et aux entités à but non lucratif soutenant le secteur de l'ERD.

(c) Composante 3 : Appui-conseil aux gouvernements en matière de planification, de réglementation des politiques et de mobilisation des financements

Cette composante appuiera les pays participants dans le renforcement de l'environnement politique et réglementaire relatif à l'accès à l'énergie.

(d) Composante 4 : Échange de connaissances, concertation, données, développement des compétences et engagement des consommateurs

Cette composante permettra aux pays participants de partager à la fois des connaissances techniques et des expériences en matière d'interventions d'accès à l'énergie, permettant aux pays accusant un important déficit d'accès à l'énergie de tirer des enseignements des pays de la région qui s'électrifient plus rapidement, au moyen d'échanges de connaissances et d'ateliers régionaux et bilatéraux destinés aux gouvernements, au secteur privé, aux partenaires de développement, etc. Elle permettra, entre autres, d'améliorer la disponibilité et la qualité des données sur l'énergie dans l'ensemble de la région, de renforcer le programme du COMESA en matière de genre et d'accélérer la réduction des écarts entre les genres liés à l'accès à l'énergie, de développer les compétences dans le secteur de l'ERD, et de mettre en place et d'exploiter un mécanisme de coordination pour ASCENT-GREEN.

(e) Composante 5 : Gestion du projet et appui au renforcement des capacités de l'UGP

Cette composante apportera un appui spécifique au renforcement des capacités de l'Unité de gestion du projet (UGP) du COMESA pour la mise en œuvre et le suivi des activités relevant de la plateforme régionale, y compris le suivi-évaluation et l'appui à la gestion des aspects liés à l'ERD, à l'UPE, ainsi qu'aux aspects environnementaux, sociaux et de genre du projet.

Le projet ASCENT a mis en place un Mécanisme de règlement des griefs (MRG) visant à faciliter la sensibilisation et la résolution des plaintes et des griefs relatifs à la plateforme régionale du projet ASCENT, mise en œuvre par le COMESA.

2. Portée

Le MRG est destiné à recueillir les retours des parties prenantes internes et externes sur la qualité des services, les plaintes relatives à des insuffisances, des défaillances ou une insatisfaction quant à la prestation des services, ainsi que les questions relatives à tout aspect de la mise en œuvre du projet, et à en assurer le traitement et le suivi. À cet égard, le mécanisme traitera les plaintes relatives aux éléments suivants :

(a) Parties prenantes internes

(i) Harcèlement sexuel sur le lieu de travail ;

(ii) Retard de paiement des salaires ;

(iii) Discrimination dans l'octroi des salaires pour un travail égal, fondée sur le genre ou des considérations raciales ;

Usage officiel uniquement

(iv) Toute forme d'inconduite susceptible de discréditer le COMESA et le projet, ou de causer un préjudice à un travailleur ; et

(v) Licenciement, y compris le licenciement sommaire.

(b) Parties prenantes externes

(i) consultations insuffisantes ou absentes des parties prenantes ;

(ii) Exclusion de certains segments de la société et/ou de certaines parties prenantes de la participation aux activités du projet ;

(iii) Non-prise en compte des points de vue des parties prenantes dans les décisions relatives aux sous-projets ou dans les documents d'étude finaux ; et

(iv) Divulgation insuffisante ou absente d'informations aux parties prenantes, etc.

(v) Exploitation et abus sexuels (EAS)

3. Objectifs

Les objectifs de ce MRG sont les suivants :

(a) Fournir des procédures permettant une résolution harmonieuse des plaintes et des griefs des parties prenantes internes et externes du projet, découlant de la mise en œuvre du projet ASCENT ;
(b) Créer un environnement de travail caractérisé par l'équité, la cohérence, la redevabilité et la transparence dans le traitement des obligations et des droits des employés et des parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet ;
(c) Résoudre tout grief environnemental et social émergent dans les zones de mise en œuvre du projet ; et
(d) Promouvoir les relations entre les responsables de la mise en œuvre du projet, les exécutants et les bénéficiaires.

4. Sensibilisation

Le MRG sera diffusé auprès des groupes de parties prenantes tels que les communautés affectées, les agences gouvernementales, les travailleurs et les organisations de la société civile.

5. Procédures de gestion des griefs

Le MRG sera mis en œuvre selon la procédure suivante, présentée à la figure 1 :

Usage officiel uniquement

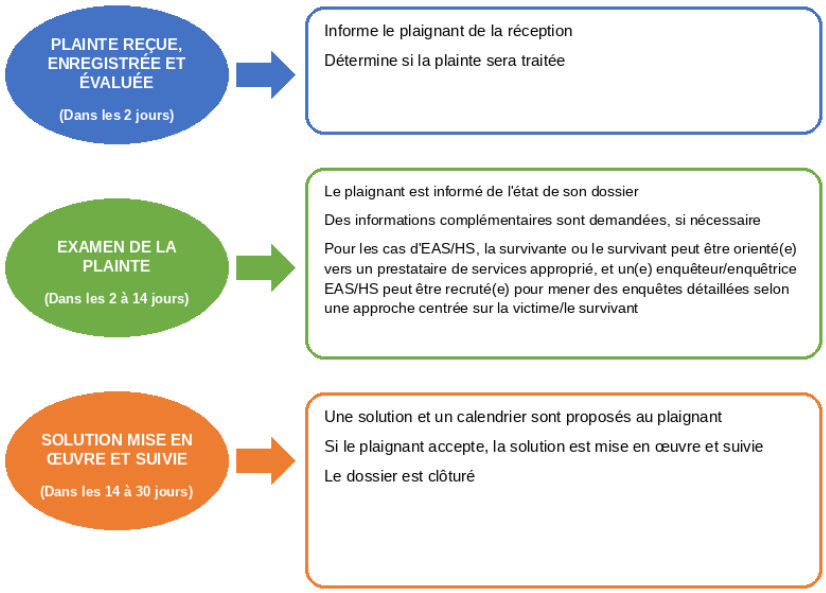


Figure 1 : Procédure de traitement des plaintes

Voici les coordonnées permettant de soumettre une plainte :

 E-mail : grmascent@comesa.int
 Téléphone : +260 211 229725 / 229732
 WhatsApp : +260 772 909403 / +260 773 000254
✉ **Courrier :**
Coordinateur du Programme ASCENT
Division Infrastructure et Logistique
Secrétariat du COMESA
COMESA Centre, B.P. 30051
Lusaka 10101, Zambie
 En personne :
Bureau du Programme ASCENT
Secrétariat du COMESA, Ben Bella Road, Lusaka, Zambie
 Pour les plaintes liées à une inconduite sexuelle :
Envoyez un courriel à nos points focaux EAS/HS à l'adresse seah_ascent@comesa.int
Lors des événements :
Faites part de vos préoccupations lors des réunions, conférences ou ateliers organisés par le projet.

6. Canaux de communication

Les canaux de communication du MRG comprennent notamment un portail web/une adresse électronique permettant aux citoyens, résidents et entreprises de soumettre à tout moment leurs demandes, plaintes et suggestions au projet.

Usage officiel uniquement

Les plaintes, suggestions et compliments peuvent être soumis en personne, par courriel ou par voie postale. Les demandes de renseignements peuvent être soumises via la ligne téléphonique du COMESA.

7. Recours

Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée par le Secrétariat du COMESA, il peut déposer un recours auprès du Secrétaire général dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la solution proposée, et le Secrétaire général rendra sa décision dans un délai de 10 jours ouvrables.

Toute partie non satisfaite de la décision du Secrétaire général peut saisir la Cour de justice dans un délai de trois (3) mois à compter de la décision. La décision de la Cour de justice du COMESA sera définitive et contraignante pour les parties.

8. Mécanisme de traitement des griefs liés à l'exploitation et aux abus sexuels/au harcèlement sexuel

Étant donné que la plupart des cas de violence basée sur le genre (VBG) sur le lieu de travail ne sont pas signalés par crainte de représailles, des canaux de signalement anonymes seront mis à disposition parmi les points de communication du mécanisme de griefs d'ASCENT afin d'encourager le signalement des cas liés à l'exploitation et aux abus sexuels/au harcèlement sexuel (EAS/HS). Lorsqu'un tel cas est signalé, le plaignant reçoit des informations sur les services disponibles, y compris, de manière confidentielle et appropriée, un soutien médical et psychologique, un hébergement d'urgence et tout autre service de soutien nécessaire, y compris une assistance juridique, selon le cas. Le Spécialiste des sauvegardes sociales oriente toutes les survivantes et tous les survivants d'EAS/HS vers les prestataires de services de VBG compétents tout au long du parcours d'orientation. Lorsqu'un cas de cette nature est signalé, le Spécialiste des sauvegardes sociales enregistre le dossier en se limitant aux informations suivantes : la nature de l'incident, l'âge et le sexe du plaignant, et le fait que la survivante ou le survivant ait été orienté(e) ou non vers un prestataire de services.

Le comité des griefs de l'ASCENT MPA examinera tous les cas qui lui sont soumis afin de déterminer et de convenir d'un plan d'action pour le traitement et la résolution du dossier. Le dossier sera examiné et des mesures disciplinaires appropriées pourront être prises conformément au code de conduite de l'employeur et à la législation nationale. Ces mesures disciplinaires peuvent inclure un avertissement verbal, un avertissement écrit, une perte de salaire, une suspension ou un licenciement. Une survivante ou un survivant peut continuer à recevoir un soutien de la part des prestataires de services de VBG appropriés pendant que le dossier est traité par l'employeur.

9. Service de règlement des griefs de la Banque mondiale

Les communautés et les personnes qui estiment être affectées de manière négative par un projet appuyé par la Banque mondiale peuvent soumettre leurs plaintes aux mécanismes de griefs existants au niveau du projet, ainsi qu'à d'autres systèmes de règlement des griefs au niveau national ou régional, ou au Service de règlement des griefs (SRG) de la Banque. Le SRG veille à ce que les plaintes reçues soient examinées rapidement afin de traiter les préoccupations liées au projet. Les communautés et les personnes affectées par le projet peuvent soumettre leur plainte au Mécanisme de redevabilité (MR) indépendant de la Banque. Le MR abrite le Panel d'inspection, qui détermine si un préjudice est survenu ou pourrait survenir en raison du non-respect par la Banque de ses politiques et procédures, ainsi que le Service de résolution des différends, qui offre aux communautés et aux emprunteurs la possibilité de traiter les plaintes par le biais d'un règlement des différends. Les plaintes

Usage officiel uniquement

peuvent être soumises au MR à tout moment après que les préoccupations ont été directement portées à l'attention de la Direction de la Banque et que celle-ci a eu la possibilité d'y répondre. Pour savoir comment soumettre une plainte au Service de règlement des griefs (SRG) de la Banque, consultez le site http://www.worldbank.org/GRS.

Pour savoir comment soumettre une plainte au Mécanisme de redevabilité de la Banque, consultez le site https://accountability.worldbank.org .

Usage officiel uniquement