

REPUBLIQUE DU SENEGAL

UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI

MINISTERE DU PETROLE ET DES ENERGIES



**PROJET D'AMELIORATION DU DEVELOPPEMENT DE
L'ACCES A L'ELECTRICITE AU SENEGAL (PADAES)**

**COORDINATION DES PROGRAMMES BANQUE MONDIALE -
UNION EUROPEENNE (CPBM -UE)**

TERMES DE REFERENCE (TDR)

**RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT INDIVIDUEL POUR LE
RENFORCEMENT DES CAPACITES DES POINTS FOCALUX AU
NIVEAU DES 14 REGIONS DU SENEGAL DANS LE CADRE DE
LA MISE EN OEUVRE ET L'OPERATIONNALISATION DU
MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

Projets : BEST - PADAES
Lieu de la Mission : 14 Régions du Sénégal
Date de Démarrage : Mars 2024
Durée Totale de la Mission : Six (06) mois

01 Mars 2024

I. INTRODUCTION

I.1. CONTEXTE DES PROJETS

Il va sans dire que Senelec en tant qu'opérateur historique du réseau de distribution de l'électricité, dont le périmètre de concession est constitué de territoires urbains et ruraux, est le premier contribuable à l'atteinte de l'objectif fixé par l'État du Sénégal.

Dans ce contexte, il est important pour Senelec, d'identifier les investissements nécessaires pour atteindre les objectifs, d'évaluer les coûts des investissements et de disposer d'une stratégie de financement et de mise en œuvre.

C'est dans ce sens, que l'Etat du Sénégal, à travers la Senelec, a mis en place deux grands Projets : Le Projet Régional BEST dans sa partie Electrification, sous la coupole de la CEDEAO et le Projet National d'Amélioration de l'Accès à l'Électricité (PADAES), en vue de répondre aux exigences du Plan Sénégal Émergent dans le secteur de l'Électricité. Ces projets sont financés par la Banque Mondiale, et couvrent toutes les régions du Sénégal.

En effet, l'impact des activités sur les milieux, physiques, biophysiques et humains est à considérer. Dans cette optique, et dans le cadre de la prise en compte des mesures de sauvegardes environnementales et sociales, le projet élaborera et mettra en place des outils en vue de l'atténuation des effets négatifs sur l'environnement, et les populations, à travers les CGES, EIES, CPR et PAR.

Ainsi, afin de soutenir la mise en œuvre des différentes activités pour assurer l'atteinte des objectifs de la série de projets, l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes se sont avérées obligatoires, incontournables et constituent des moyens pour une meilleure gestion des projets, une gestion citoyenne, une mobilisation et une participation des acteurs du projet.

Pour ce faire, le projet a prévu de mettre en place un système fiable, transparent et efficace pour le recueil, l'enregistrement et le traitement de plaintes. Les réclamations peuvent être liées soient à la réinstallation des personnes affectées par les projets (erreurs d'identification des PAP, omission lors du recensement, évaluation des pertes, délimitation des parcelles, conflits sur la propriété d'un bien, problèmes de successions ou de divorces, etc.), soient pendant la mise en œuvre du projet, notamment en phase chantier, où les populations des zones concernées peuvent subir des désagréments liés principalement aux travaux. Il est donc important afin de susciter l'adhésion des populations dans le projet, de leur donner les moyens de s'exprimer, de s'informer et de signaler tous désagréments pour une éventuelle prise en charge dans les délais requis.

Il est aussi pertinent, dans ces Projets, de mettre à profit des acteurs au niveau local, qui de par leur intervention, serviront de relais d'information pour le projet, d'une part, et d'autre part appuieront le projet dans le cadre de la prise en charge des plaintes et réclamations découlant des projets.

Il est prévu un mécanisme à Cinq (05) niveaux qui permet de résoudre d'éventuelles contradictions qui peuvent découler de la mise en œuvre des activités du Projet au niveau :

- i. Des villages ou quartiers avec les points focaux locaux identifiés
- ii. Des Communes, à travers les points focaux désignés :
- iii. Des Préfectures ou Sous-Préfecture avec le dispositif qui sera mis en place;
- iv. De la Gouvernance à travers une Commission de Conciliation (CC) ;
- v. De la Justice (qui est disponible pour la PAP à tout moment).

Ces présents Termes de Référence sont relatifs au recrutement d'un consultant pour la mission de renforcement de capacités des points focaux identifiés dans le cadre de l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

II. DESCRIPTION DES PROJETS

A. DESCRIPTION DES PROJETS

A.1. Description du Projet BEST-Electrification et de ses Composantes – Sénégal :

Le Projet de Technologie de Stockage d'Énergie par Batteries (BEST), dans sa partie Electrification, financera des Travaux en Mauritanie, au Niger et au Sénégal. En Mauritanie, le Projet développera l'Electrification Rurale grâce à la Densification du Réseau autour des sous-stations de l'interconnexion OMVS le long de la zone fragile de la frontière sud avec le Sénégal.

Au Sénégal, le Projet électrifiera les communautés autour des sous-stations de l'OMVG en Casamance. Au Niger, le projet électrifiera les communautés le long des interconnexions Niger-Nigeria dans la zone du fleuve et le centre-est, la dernière étant l'une des zones de drapeau rouge du Niger. Le Projet vise à donner accès à environ 1,8 Million de personnes dans les trois Pays. Il vise ainsi, à augmenter les taux d'accès au Sénégal de 62 à 67 %, Mauritanie de 43 à 56 % et Niger de 20 à 22,5 %.

Le Projet BEST comprend quatre (04) Composantes dont trois (03) concernent le Sénégal :

- **Composante 1 : Conception, Fourniture et Installation d'Infrastructures de Distribution d'Electricité**

Elle comprend la conception détaillée, la fourniture et l'installation de réseaux de distribution à partir des postes sources WAPP 225/33 kV avec le champ d'application qui suit :

- (a) Lignes MT ;
- (b) Postes sources existantes de Distribution 01MV / BT ;
- (c) des Lignes BT pour étendre la couverture du Réseau et maximiser le nombre de nouvelles Connexions ; et
- (d) l'Équipement de Connexion du dernier Kilomètre, y compris les Points de Service, les Compteurs Prépayés et les Cartes Prêtes pour les Clients BT.

- **Composante 2 : Conception, fourniture et installation des équipements BESS :**
Le Sénégal n'est cependant pas concerné par cette composante 2.

- **Composante 3 : Supervision de la Construction et Conseil Technique**

Cette Composante financera les coûts liés au Recrutement sur une base concurrentielle, d'un Cabinet d'Ingénieur Conseil pour le Sénégal, relatif à la Supervision des Travaux qui seront réalisés au titre des Composantes 1. Cet Ingénieur veillera également au respect des instruments de Sauvegarde Environnementale et Sociale liés à la Construction.

- **Composante 4 : Coordination du Projet et Assistance Technique**

Cette Composante financera une combinaison d'assistance technique et d'appui à la gestion de projet afin d'aider le Sénégal à mettre en œuvre avec succès le Projet et à se préparer aux phases futures du programme. Plus précisément, la composante financera le renforcement des équipes nationales responsables de la mise en œuvre du Projet, les coûts attendus du projet et associés à la gestion des garanties hors frais de réinstallation. Elle fournira en outre, une assistance technique au régulateur régional ECOWAS qu'est Regional Electricity Regulatory Authority (ERERA).

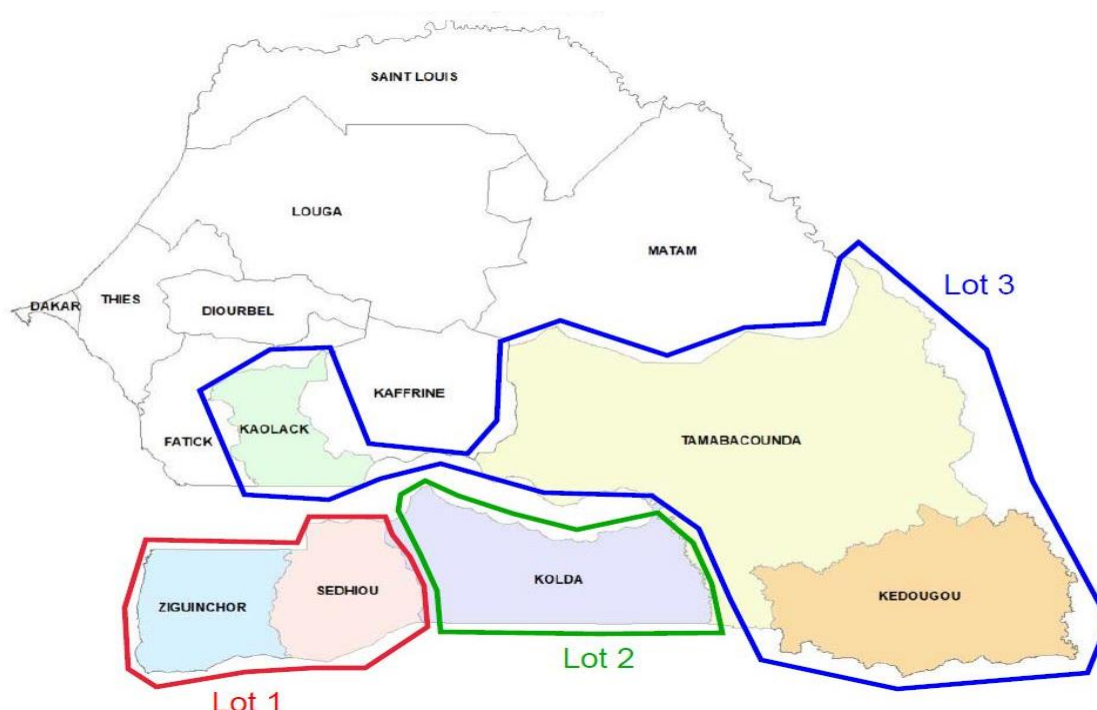
L'espace à électrifier devra couvrir un rayon de 100 km autour des postes sources de Koalack, Tanaff, Sambangalou et Tambacounda. Le Projet touchera un scoop de Six (06) des Quatorze (14) Régions du Sénégal à savoir : Kaolack, Tambacounda, Kédougou, Kolda, Sédhiou et Ziguinchor. Ces Régions Administratives sont réparties comme suit :

Zones Eco-Géographiques	Régions Administratives
Bassin Arachidier	Kaolack
Sénégal Oriental	Tambacounda, Kédougou
Casamance	Ziguinchor, Sédhiou, Kolda

A.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS :

- Nombre de Localités ciblées : 1 000
- Longueur des Lignes MT : 2 626 km
- Longueur des Lignes BT : 3 933 km
- Nombre de Postes MT/BT : 1 255 km
- Nombre de Concessions bénéficiaires : 97 000

LA CARTE QUI SUIVRE PRESENTE LES ZONES ECO GEOGRAPHIQUES ET REGIONS ADMINISTRATIVES CONCERNEES PAR LE PROJET.



A.2. DESCRIPTION DU PROJET PADAES ET DE SES COMPOSANTES

Le Programme d'Amélioration De l'Accès à l'Electricité au Sénégal (PADAES) d'un montant de 150 Millions de dollars (150 MUSD) qui s'inscrit dans le cadre de l'accès universel à l'électricité en 2025 au Sénégal, est financé par la Banque Mondiale et mis en œuvre par Senelec dans son périmètre. Le projet PADAES est structuré autour des composantes suivantes :

Composante 1 : Extension et Densification du Réseau de Distribution

1.1 : Extension et Densification du Réseau de Distribution Interconnecté HTA et BT

L'activité consiste à développer le réseau de distribution HTA et BT, par la construction de lignes et câbles HTA et BT, l'implantation de postes HTA/BT, et l'automatisation de postes HTA/BT.

1.2. Ingénierie conseil pour le contrôle et la supervision des travaux.

Composante 2 : Accès à l'Electricité pour une Reprise Post-Covid Résiliente et Inclusive

2.1 : Réalisation de l'Installation Electrique Intérieure des Ménages Vulnérables

Elle consiste à réaliser l'installation électrique intérieure des ménages vulnérables bénéficiaires du projet. L'installation électrique intérieure du ménage vulnérable se fera au moyen de kit d'installation préfabriqué dénommé « Readyboard » dont la conception se conformera aux normes de sécurité et exigences techniques appliquées par Senelec, et ce quel que soit le type de maison (en ciment, en

banco, en zinc, en paille). De plus, le « Readyboard » comme installation électrique intérieure pour les ménages vulnérables doit survivre face à une augmentation de la consommation du ménage par l'ajout d'équipement électrique.

2.2 : Electrification par le réseau des bâtiments de service public

Le Projet vise à travers cette activité l'électrification des bâtiments de service publics (Structures de Santé, Ecoles, Collèges, Lycée, ...) par le Raccordement au Réseau de Distribution Interconnecté. Il s'agit de réaliser les travaux d'infrastructures électriques nécessaires pour raccorder au réseau les bâtiments de service public, bénéficiaires du projet. Les travaux peuvent ainsi porter sur le réseau de distribution moyenne tension et/ou basse tension.

2.3 : Electrification par le Réseau des Petites et Moyennes Entreprises (PME)

Des Petites et Moyennes (PME), retenues comme bénéficiaires du projet, sont raccordées au réseau de distribution interconnecté à travers cette activité. L'activité peut se résumer à la réalisation des infrastructures électriques nécessaires pour effectuer le raccordement au réseau. Le champ des travaux d'infrastructures électriques est le réseau de distribution moyenne tension et/ou basse tension. Le Projet va bénéficier à plusieurs localités urbaines, péri-urbaines et rurales dans les différentes Délégations Régionales du périmètre de Senelec (Dakar, DRCO, DRN, DRCE, DRS).

Composante 3 : Renforcement de Capacités des Institutions du Secteur de l'Electricité

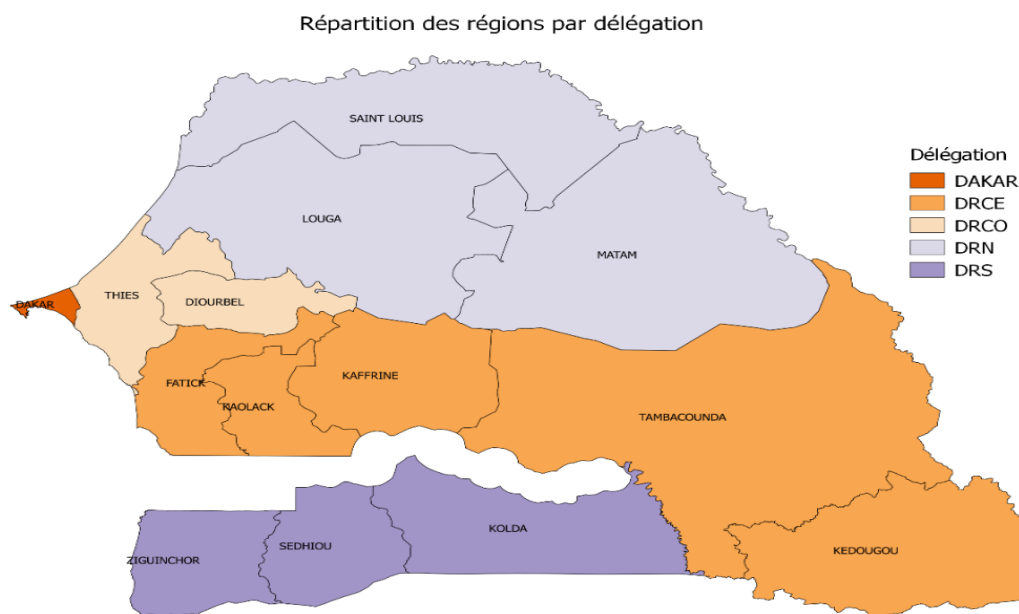
3.1. Renforcement des Capacités pour les institutions du Secteur de l'Electricité

3.2. Appui à la Mise en œuvre du Projet

Pour assurer la bonne exécution et le bon suivi du Projet, une organisation des Travaux est mise en place à travers une répartition des Travaux par Zones définie comme suit :

PERIMETRE DE SENELEC		
ZONES	DELEGATIONS	REGIONS
NORD	DAKAR	Dakar
	DRCO	Thiès et Diourbel
	DRN	Saint-Louis, Louga et Matam
SUD	DRCE 1	Kaolack, Fatick et Kaffrine
	DRCE 2	Tambacounda et Kédougou
	DRS	Ziguinchor, Sédhiou et Kolda

La Carte ci-dessous montre l'Organisation mise en place pour le Projet PADAES - Sénégal



III. PRESENTATION ET OBJECTIF DU MGP :

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un ensemble de procédure et de processus permettant de réagir aux Plaintes, aux Questions ou aux Demandes d'Éclaircissements concernant les Projets. Il traduit aussi le cadre de réception et de traitement de griefs pouvant découler de l'exécution de travaux. Ainsi, pour être efficace et efficient, le mécanisme se doit de s'assurer que les acteurs intervenant dans ce processus disposent de capacités techniques et matérielles de répondre convenablement à leurs attributions.

Le mécanisme de gestion des plaintes fait partie d'une série de dispositifs qui vise à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre les parties prenantes (PAP, populations riveraines, communautés locales, etc.).

Les enjeux de ce système de traitement des griefs et plaintes sont majeurs, dans la mesure où ils permettent d'une part, d'asseoir une bonne gouvernance dans la gestion et la réalisation des projets, et d'autre part de capitaliser les bonnes pratiques en matière de conciliation, de négociation et de concertation avec les personnes touchées par les projets.

Le but du MGP est de susciter, et d'ouvrir la voie aux communautés et autres parties prenantes, de pouvoir participer à toutes les activités des projets (avant les travaux, pendant les travaux et après les travaux) et également à l'atteinte des objectifs de développement durable des projets et programmes initiés par les projets. Cette durabilité se traduira non seulement par un respect des principes de gestion environnementale et sociale, mais aussi par un sentiment soutenu des communautés (riverains/bénéficiaires) d'être au cœur des initiatives de l'action publique.

L'objectif global du MGP est d'installer et de maintenir la confiance entre les porteurs du projet, les communautés locales, et autre parties prenantes intervenants dans l'exécution.

De manière générale, les objectifs spécifiques du MGP sont les suivants :

- Établir et maintenir un cadre de dialogue, de concertation, de conciliation et de médiation entre les porteurs du projet, les communautés et autres parties prenantes.
- Recueillir et traiter tous les types de réclamations sans distinction afin d'éviter d'éventuels sentiments de frustration vis-à-vis de certains acteurs des projets.
- Mettre à la disposition des plaignants un système d'enregistrement et de traitement souples, accessibles et transparents.
- Permettre aux populations riveraines, aux PAP et autres acteurs sociaux, d'une part, d'avoir un regard sur les projets prévus dans leurs zones spécifiques, et d'autre de donner leurs avis et préoccupations dans la réalisation de ces projets.

Le but est entre autres d'encourager les modes de résolutions à l'amiable dans toutes les situations possibles et d'éviter des recours au système judiciaire qui pourrait non seulement s'avérer lourd pour les cibles, mais en même temps ralentir l'exécution du projet.

IV. JUSTIFICATION DE LA MISSION

Il est important de rappeler que cette mission fait suite à la précédente, relative à la cartographie des structures sanitaires, psychosociale et juridiques et l'identification des points focaux. Cette mission revient sur l'importance de doter de capacité les différents points focaux identifiés à pouvoir recueillir, enregistrer, traiter toutes sortes de réclamation. A travers elle, il s'agira pour le Consultant de confectionner et de mettre à disposition Cinq-mille (5 000) registres d'enregistrement des plaintes pour les deux-mille-dix (2010) points focaux et de les d'accompagner dans le processus de vulgarisation du MGP.

C'est dans ce sens, que l'UGPE en sa qualité d'entité d'exécution des projets BEST-Electrification et PADAES, compte recruter un Consultant individuel qui sera chargé, de mettre à niveau les points focaux désignés, et aussi de les accompagner dans les campagnes de vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) auprès des populations environnantes.

V. OBJECTIFS DE LA MISSION

La mise en œuvre des composantes du projet nécessitera la participation opérationnelle d'autres institutions. Cette mise en œuvre s'accompagnera nécessairement de préoccupations liées aux conflits et plaintes des parties prenantes que le projet doit traiter avec la rigueur et la célérité requises. Concrètement, cela se fera en prenant appui sur un processus transparent mais confidentiel et compréhensif, approprié sur le plan culturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit et sans représailles.

L'objectif général de la mission, est d'outiller les différents points focaux afin qu'ils soient en mesure de recueillir et de traiter tous types de plaintes découlant de la réalisation des projets. Il s'agira entre autres de :

- Former les points focaux sur le recueil, l'enregistrement et le traitement de tous types de plaintes ;
- Former les points focaux sur la prise en charge des premiers secours psychologiques, dans le cas de traitement de plaintes sensibles ;
- Capaciter et accompagner les points focaux sur la stratégie et le processus de vulgarisation du MGP ;
- Former et accompagner les points focaux sur l'appropriation du mécanisme de gestion des plaintes et doléances ;
- Former les points focaux sur les procédures opérationnelles standards du MGP : de la réception à la clôture d'une plainte ;
- Confectionner cinq-mille (5 000) Registres d'enregistrement des plaintes ;
- Mettre à disposition les registres aux deux-milles-dix (2010) Points Focaux

VI. RESULTATS ATTENDUS

Il est attendu à la fin de ces formations que :

- Les participants soient formés aux différentes étapes de traitements des griefs et réclamations ;
- Les points focaux soient outillés sur les premiers secours psychologiques des victimes de VBG ;
- Le processus d'opérationnalisation du MGP soit déclenché ;
- Les participants comprennent et maîtrisent tout le processus de traitement des plaintes : de la réception à la clôture d'une plainte ;
- Les points focaux soient bien capacités sur la stratégie de vulgarisation du MGP ;
- Les facteurs de réussite de l'exercice à travers le partage d'expériences soient identifiés ;
- Un plan d'action soit établi permettant la mise en œuvre du mécanisme dans les périmètres d'intervention des projets, incluant des recommandations quant à la communication de l'existence du système ;
- Cinq-mille (5 000) registres d'enregistrement des plaintes soient confectionnés ;
- Deux-Mille-Dix (2010) Points Focaux soient dotés de registres d'enregistrement de plaintes ;
- Les points focaux soient accompagnés durant tout le processus de vulgarisation du MGP.

VII. MANDAT ET TACHES DU CONSULTANT

Le Consultant qui sera recruté dans le cadre de cette mission effectuera des tâches déclinées ci-dessous :

- Elaboration de base de données Excel pour l'enregistrement des plaintes ;
- Mise à niveau des points focaux sur le recueil, l'enregistrement et le traitement des plaintes ;
- Formation et renforcement des capacités des points focaux sur les premiers secours pour la prise en charge des victimes de VBG ;
- Mise à niveau des points focaux sur la stratégie de vulgarisation du MGP ;
- Accompagnement des points focaux sur le processus de vulgarisation du MGP ;

- Confection de Cinq-mille (5 000) registres d'enregistrement de plaintes ;
- Mise à disposition et initiation à l'utilisation des registres d'enregistrement des plaintes aux deux-mille-dix (2010) points focaux ;
- Elaboration de rapport de formation par région ;
- Elaboration de rapport final qui prendra en compte toutes les formations dispensées.

VIII. PROFIL DU CONSULTANT

Expertise requise :

- Disposer au moins d'un Diplôme de Bac + 5, Sociologie, Anthropologie, Economie, Travailleur Social, Environnement) ou tout autre diplôme équivalent - 20 points (BAC+ 4 avec une solide Expérience similaire : 15 point);
- Prouver d'une expérience d'au moins Six (06) références dans le domaine du Renforcement de Capacités en Gestion Environnementale et Sociale (Environnement, MGP) - 35 points (dont 05 points par références)
- Avoir eu à réaliser au moins une (01) Formation dans le domaine du MGP et le prouver – 15 points ;
- Justifier d'une Expérience avérée d'au moins Six (06) références dans la Définition, l'Elaboration et / ou l'Opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) – 30 points (dont 05 ponts par Expérience justifiée).

NB : Tous les Diplômes, compétences et Expériences en rapport avec les critères et cités dans vos CV, doivent être justifiés/prouvés.

IX. LIVRABLES ATTENDUS

- ✚ Un Rapport d'Orientation et l'Approche Méthodologique incluant :
 - ✓ Tous les Modules de Formation, Outils Pratiques et les Etudes de Cas Pratiques adaptés aux Cibles, prévus pour chaque Modules, préalablement validés par l'Equipe des Projets ;
 - ✓ En annexe, veuillez y attacher, les Synthèses du déroulement de la Formation au niveau de chaque Localité, sortant les spécificités et suggestions.
- ✚ Rapport Provisoire Global à commenter par l'Equipe des Projets, de l'ensemble des Séances organisées Région par Région incluant :
 - ✓ Les Liste de Présences signées des Points Focaux effectivement identifiés, Référenciés à travers leurs CNI et formés Localité par Localité ; et
 - ✓ Un plan d'action relatif au Mécanisme de Suivi et de pérennisation de la Mise en œuvre du MGP.
- ✚ Rapport Final englobant toutes les Séances tenues, intégrant :
 - Les Listes de l'ensemble des Points Focaux identifiés (PFI) et formés par Localités et Régions ;
 - Les Outils Opérationnels d'Intervention (OOI) des PFI, que la stratégie d'intervention recommandée, suite, à la formation et adaptée aux cibles.

X. DUREE DE LA MISSION

La durée de la mission est au maximum de Six (06) mois, toutes actions confondues et incluses.

L'Entrée en vigueur du Contrat sera matérialisée par la Notification du Contrats Approuvé par Senelec au Consultant Retenu (Il/elle devra prendre toutes ses dispositions, dès la signature du PV de Négociations concluant).

XI. METHODE DE RECRUTEMENT

Le Consultant sera sélectionné selon la Méthode de Recrutement d'un Consultant Individuel Ouvert, à partir de la comparaison de CV reçus suite à l'AMI. Les critères d'éligibilité, seront ceux à ceux contenus dans les présents TDR et conformes aux « Règlements de la Passation des Marchés ». Il est rappelé que : « le « Règlement de la Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projet d'Investissement (FPI) des éditions référencées au-dessus (Juillet 2016, révisée en Novembre 2017, Août 2018 et Novembre 2020) », applicable au Projet et les dispositions de la Section VII, paragraphes 7.34 à 7.39 des Pages 56 & 57 du Règlement, relatives aux Règles de la Banque Mondiale en matière de Conflit d'Intérêts sont applicables.

ANNEXE N°1 : QUELQUES THEMATIQUES A APPROFONDIR

Module 1 : Présentation générale sur le MGP : Exigences des projets sur le MGP.

Module 2 : Procédure d'enregistrement des plaintes : Méthodes d'enregistrement (écrit, oral, courriel), Renseignement des fiches et registre de plainte.

Module 3 : Traitement de la Plainte (catégorisation et examen d'admissibilité des plaintes, types de plaintes, processus d'admissibilité, acteurs impliqués, procédure de traitement, les instances de traitement ainsi que les délais correspondants, évaluation et enquête).

Module 4 : Clôture de la plainte : archivage, mise en œuvre des mesures prises et processus suivi.

Module 5 : Stratégie de vulgarisation du MGP.