



République du Sénégal  
-----  
Ministère des Infrastructures,  
des Transports terrestres et du Désenclavement

**CONSEIL EXECUTIF DES TRANSPORTS URBAINS DE DAKAR**  
*Etablissement public à caractère professionnel*

## PROJET BUS RAPID TRANSIT



*Décembre 2022*

## Table des matières

Table des illustrations.....	3
Liste des tableaux .....	3
Liste des figures .....	3
Introduction/contexte.....	4
1. Rappels sur le PAR initial et l'Addendum 1 au PAR.....	4
2. Situation de la mise œuvre du PAR et de l'addendum 1 au PAR .....	5
II. Justificatifs pour un Addendum 2 au PAR .....	5
2.1. Objectifs de l'Addendum 2 .....	7
2.2. Confirmation des principes et procédures appliqués dans le PAR initial et addendum 1 .....	7
2.3. Le périmètre de l'Addendum 2 au PAR.....	9
2.4. Eligibilité à l'Addendum 2 au PAR .....	11
2.5. Aide au déménagement aux places d'affaires .....	11
2.6. Nature des biens, sources de revenus /subsistances impactés .....	12
2.6.1. Au niveau du bâtiment central de Petersen, .....	12
2.6.2. Au niveau de la gare de Gounass .....	12
2.7. Estimation du budget des compensations.....	13
2.8. Budget prévisionnel Consolidé .....	13
3. Analyse des données de l'enquête socio-économique.....	14
3.1. Objectif.....	14
3.2. Le déroulement des enquêtes.....	14
3.3. Les cas des vulnérabilités .....	14
3.4. Les impacts socio-économiques identifiés .....	15
4. Mesures de réinstallations proposées .....	16
5. Plan de communication .....	17
6. Rappel des dispositions du MGP et de la lutte contre les VBG .....	18
6.1. Principes clefs.....	18
6.2. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE.....	20
6.2. Cellule de Réclamation (CR).....	21
6.3. Groupe de Facilitation (GF) .....	21
6.4. Médiateur de la République.....	22
6.5. Tribunal .....	22
7. Mécanisme de gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre .....	25
8. chronogramme des activités .....	26
9. Annexes .....	28

## Table des illustrations

### Liste des tableaux

Tableau 2 : Barème d'indemnisation des pertes de bâtis intégrant la majoration de 20% pour la prise en compte de l'inflation.....	8
Tableau 3 : Barème d'indemnisation des pertes d'activités des places d'affaires informelles.....	9
Tableau 4 : Matrice indemnisation des Places d'affaires .....	11
Tableau 5 : Nomenclature des PAP recensées au niveau du bâtiment Central et autres établissements à Petersen .....	12
Tableau 6 : Nomenclature des PAP recensées de Médina Gounass.....	12
Tableau 7 : Catégorie indemnisation Addendum 2 .....	13
Tableau 8 : Détail indemnisation Addendum 2.....	13
Tableau 9 : Budget Prévisionnel Addendum 2.....	13
Tableau 10 : Matrice d'analyse des impacts.....	15
Tableau 11 : Proposition de réinstallation.....	16
Tableau 12 : Planning des activités .....	26

### Liste des figures

Figure 1 : vue d'ensemble de la Gare de Petersen.....	6
Figure 2 : zonning de la gare de Petersen : pôle d'échanges BRT et restant de la Gare .....	9
Figure 3 : Vue d'ensemble de l'aménagement projeté de Petersen.....	10
Figure 4 : Vue d'ensemble du site de relocalisation des terminus AFTU et DDD de Médina Gounass	10

## Introduction/contexte

La nouvelle Lettre de Politique des Déplacements urbains (LPDU), adoptée en 2015, a confirmé, pour l'agglomération de Dakar, la stratégie de prise en compte des dysfonctionnements identifiés dans le sous-secteur, la professionnalisation et l'instauration d'un marché de transport fondé sur la complémentarité et une concurrence saine entre les différents acteurs du transport public urbain.

Ce document stratégique recommande également la mise en place d'un transport de masse à Dakar, en l'occurrence un système de bus rapides sur voie réservée dénommée Bus transit Rapid (BRT). Prévu sur un linéaire de 18,3 km, entre la préfecture de Guédiawaye et le centre de Dakar, le BRT desservira 14 communes dans les villes de Dakar et de Guédiawaye et réduira de moitié les temps de parcours en y alliant sécurité, confort et régularité. Concernant les infrastructures d'accueil du BRT, trois pôles d'échanges seront réalisés, dont un à Petersen. Pour le démarrage des travaux, il est devenu urgent de libérer l'emprise au niveau de Petersen ; ce qui va nécessiter un redéploiement temporaire de la gare routière.

Bien que provisoire, cette action de délocalisation ne manquera pas de causer des désagréments plus ou moins importants pour les occupants actuels, parmi lesquels on compte un grand nombre de transporteurs, de commerçants et d'artisans divers.

Il faut noter que ce site de Petersen requiert un traitement particulier du fait de son emplacement et sa fonction « transport » qui polarise un nombre considérable de véhicules de transport en commun exploités par des opérateurs détenteurs de licences urbaines ou interurbaines.

### 1. Rappels sur le PAR initial et l'Addendum 1 au PAR

Le projet Bus Rapid de Transit (BRT) a déjà fait l'objet d'un Plan d'actions et de Réinstallation (PAR) qui a été validé par le comité *ad hoc* du mois de juin 2016 et a reçu l'ANO de la Banque Mondiale.

Le PAR initial consolidé chiffre le nombre de PAP à 2500 dont 90% de places d'affaires. Le budget du PAR initial est estimé à 5 milliards dont les 3,2 milliards sont affectés aux compensations, soit un taux de 65%. Sur ce montant des compensations, 84% est destiné aux pertes d'habitats représentant pour seulement 6% du total des PAP. Par contre les places d'affaires représentent environ 11% du montant des compensations pour 83 % du total des PAP.

Par ailleurs, pour rendre le BRT plus performant, deux options techniques ont été apportées à savoir : le dépassement au droit des stations et la construction de deux autoponts : un à case-bi et un autre au niveau du Rond-point 6. Cette situation a entraîné l'acquisition d'emprises supplémentaires et par conséquent la réalisation d'un Addendum 1 au PAR.

L'Addendum 1 au PAR compte 347 PAP pour un budget prévisionnel estimé à 9,1 milliards FCFA sur fonds IDA. Les compensations représentent 78 % soit un montant de 7.1 milliards. Sur ce montant des compensations, 3.9 milliards sont prévus pour les

places d'affaires représentant plus de la moitié (54 %) et 3.2 milliards pour les pertes d'habitats représentant 42 % des compensations.

## 2. Situation de la mise œuvre du PAR et de l'addendum 1 au PAR

L'effectif global consolidé est de 2956 PAP intégrant du coup les recensements du PAR initial, l'addendum 1 au PAR et les différentes omissions recevables et réclamations avérées, les opérations de fiabilisation détectant des doublons et leur élagage.

Sur cet effectif, 2777 PAP ont présenté des dossiers d'indemnisation qui ont fait l'objet de conciliation devant les commissions départementales d'évaluation des impenses (CDREI) de Dakar et de Guédiawaye ou du Groupe opération (G0), soit un taux de conciliation de 94%.

La situation des paiements montre un taux de décaissement de plus de 99% des montants conciliés. La prise en charge des paiements des PAP par les fonds IDA ont grandement contribué à ce fort taux de décaissement.

Notons que sur les 11,9 milliards de fonds IDA alloués à la libération des emprises (paiement des PAP, prise en charge accompagnement social, communication, etc. ..), il ne reste à la date du 31 Décembre 2021 qu'un montant d'environ 305 millions pour l'année 2022.

A date, toutes les emprises des 10 sections que comptent le BRT, y compris le pôle d'échange de la gare de Petersen ont été libérées et remises à l'entreprise CRBC ayant en charge les travaux d'infrastructures.

## II. Justificatifs pour un Addendum 2 au PAR

La gare de Petersen représentant la section 10 du projet abritera le troisième pôle d'échange du BRT. En effet, elle a été choisie par les pouvoirs publics dakarois pour devenir le terminus du projet de BRT de Dakar.

Cependant durant la mise en œuvre du projet, il s'est avéré nécessaire de procéder à l'aménagement du restant de la Gare pour la continuité du service transport et l'accompagnement des opérateurs de transport. Pour ce faire, le bâtiment central a été impacté et devra être démoli pour optimiser et faciliter l'aménagement du restant de la Gare (hors pôle d'échanges). Ce bâtiment abrite beaucoup d'activités dont plusieurs commerces d'où la réalisation de cet Addendum 2 qui complète le PAR sur le chapitre traitant de Petersen.

Les activités économiques implantées à proximité de la gare routière de Petersen, sont marquées par l'informalité. **88% des entreprises de Dakar- Plateau sont informelles**. La dynamique du commerce informel à Petersen est symptomatique d'une tendance que l'on retrouve partout à Dakar associée à la prolifération des activités marchandes au sein de l'espace public et au processus croissant de « cantinisation » (source TOD).

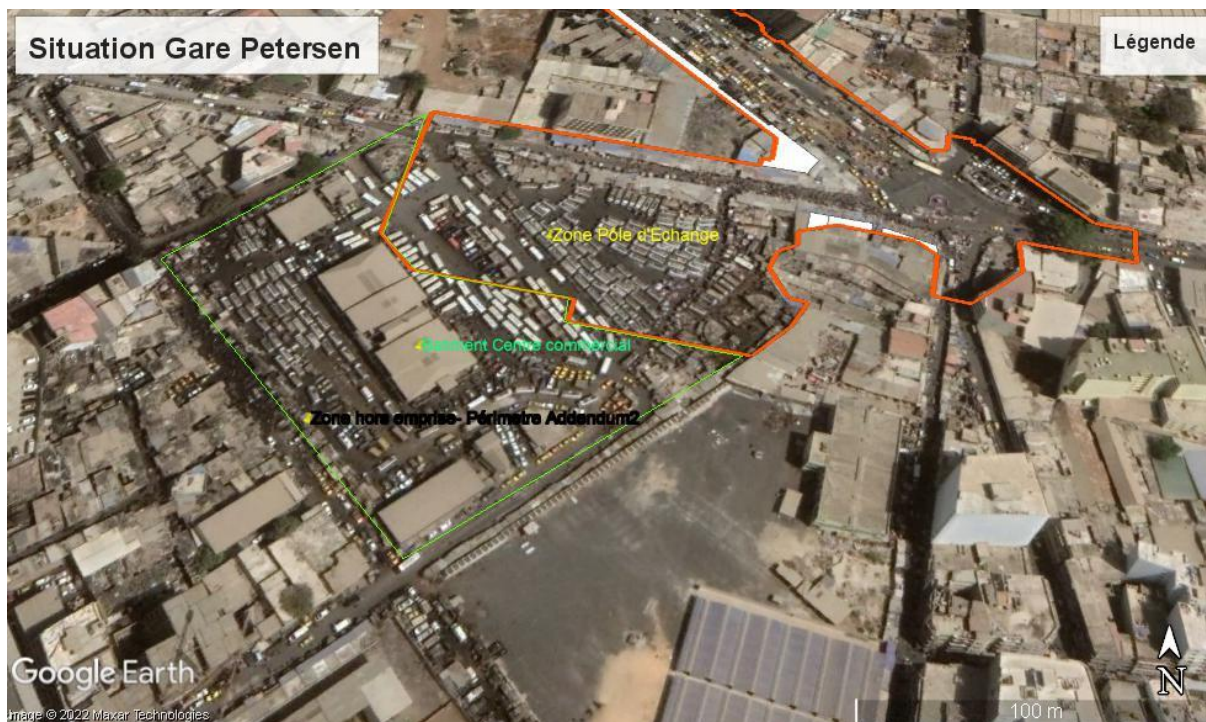


Figure 1 : vue d'ensemble de la Gare de Petersen

## 2.1 Situation de la mise en œuvre du PAR initial au niveau de Petersen

Le pôle d'échange du BRT qui est une partie intégrante du PAR initial est localisé sur une partie de la gare de Petersen. Ce pôle d'échange concentre un effectif de 395 PAP dont les 365, soit 92% ont fait l'objet de conciliation. Le paiement des indemnités est effectif pour l'ensemble des Personnes Affectées par le Projet conciliées.

Avec l'option prise par le Maître d'Ouvrage (MO) : le CETUD et le Maître d'Ouvrage Délégué (MOD) AGEROUTE : d'aménager la totalité de la gare, il devient un inéluctable de procéder à :

- la libération du restant de la gare de Petersen qui abrite le bâtiment central faisant office de centre commercial occupé par des commerçants et des artisans des métiers de l'automobile ; il en est de même des autres bâtiments présents dans le restant de la gare qui sont aussi squattés par les commerçants, ainsi que la baie de lavage et d'entretien de la station-service Elton ;
- l'aménagement d'un espace de relocalisation des opérateurs de transport de l'Association de Financement des Professionnels du Transport Urbain (AFTU),, Dakar Dem DIKK (DDD), autres Transports en Communs (urbain et interurbain) sur le restant de la gare de Petersen ;
- la libération des emprises de la gare de Gounass qui devra accueillir les opérateurs de AFTU et DDD et dont les gares terminus sont impactées par le BRT dans le département de Guédiawaye.

## 2.2. Objectifs de l'Addendum 2

Les opérations de libération des emprises du bâtiment central de Petersen et de la gare de Gounass conduisent inévitablement à des déplacements involontaires de personnes avec des pertes d'activités, de revenus voire de biens concessions. Dans ce contexte, il s'impose pour le projet de procéder à l'indemnisation des biens impactés selon les principes et procédures de l'OP4.12 de la BM applicables en matière d'expropriation, ou d'accompagner les impactés par un appui à la réinstallation, et ce malgré que le foncier de ces deux sites appartienne à l'Etat. Pour se faire, le Projet BRT s'est engagé dans l'élaboration de ce présent Addendum 2 au PAR dont l'objet est de prendre en charge :

- L'évaluation des pertes de revenus pour les places d'affaires (formelles, informelles) installées sur les deux (02) sites visés ;
- L'estimation des pertes enregistrées au niveau bâtiment central de la gare de Petersen ;
- La réévaluation de l'impact réel total ou partiel sur certains bâtiments concessions identifiés à Gounass ;
- L'accompagnement à la réinstallation et à la reprise des activités selon qu'on est PAP concession ou places d'affaires. **Pour les PAP concession, la mesure de bonification consistant à majorer de 20% le barème du bâti pour prendre en charge l'inflation a été faite.**

## 2.3. Confirmation des principes et procédures appliqués dans le PAR initial et addendum 1

- **Le cadre légal et réglementaire** : vise à atténuer toutes les incidences négatives suscitées par la perte de leurs biens ou les restrictions imposées à l'utilisation des terrains. Il a également pour objectif d'aider toutes les personnes concernées à améliorer, ou pour le moins, à rétablir leurs anciens moyens de subsistance et niveaux de vie et de les dédommager comme il convient pour les pertes encourues.
  - ✓ Le régime foncier au Sénégal qui est régi par plusieurs textes de lois
    - > La loi relative au domaine national
    - > La Loi portant Code du Domaine de l'Etat
    - > Le Code avec le décret qui s'appliquent au domaine des particuliers.
  - ✓ La politique opérationnelle (OP 4.12) de la Banque Mondiale régit les déplacements involontaires de populations et couvre l'ensemble des exigences de la Banque Européenne d'Investissement en matière de « réinstallation involontaire »
  - ✓ **Le cadre institutionnel** : sont rappelés les différentes structures institutionnelles qui interviennent dans la mise à jour ou l'élaboration de l'Addendum 2 et dans le processus de mise en œuvre : il s'agira de l'Administration central (ministère de l'Intérieur, les Domaines), l'administration décentralisé à travers le Gouverneur par le GO et les Préfets de Départements par la CDREI et les services techniques de l'Etat, cf. le point 7 du PAR du BRT.

- ✓ **L'indemnisation** : Comme stipulé dans le PAR initial, l'option d'une indemnisation en numéraire reste en vigueur.

**NB. La matrice et les principes d'indemnisation déclinés dans le PAR initial et dans l'Addendum 1 restent applicables.**

- ✓ **Barèmes d'indemnisation** : Ils restent inchangés autant pour les propriétaires de concessions que pour les exploitants de places d'affaires. Toutefois, il convient de noter qu'un réajustement du barème du bâti avec une majoration de 20% a été proposé et devra être validé par le Comité ad hoc et les bailleurs

Tableau 1 : Barème d'indemnisation des pertes de bâtis intégrant la majoration de 20% pour la prise en compte de l'inflation

CATEGORIE BAT	DESCRIPTION	BAREMES PAR ACTUELS: MONTANT/m <sup>2</sup>	BAREME REVALORISES DE 20% MONTANT/m <sup>2</sup>
BAT1	Bâtiment fini avec toiture en dalle sans carrelage (Catégorie 2)	131 238	157 486
BAT2	Bâtiment fini avec toiture en dalle avec carrelage (Catégorie 3)	141 238	169 486
BAT3	Bâtiment fini avec toiture en ardoise (Catégorie 1)	116 125	139 350
	Mur de clôture ciment	22 400/m <sup>2</sup>	26 400/m <sup>2</sup>
	Cour aménagée en dalle	6000/m <sup>2</sup>	7 200/m <sup>2</sup>
	Cour aménagée en carreaux	7000 /m <sup>2</sup>	8400 /m <sup>2</sup>

- **Procédure de Traitement** : La mise en œuvre de l'Addendum 2 au PAR adoptera les mêmes règles et principes définis dans le manuel de procédures du PAR initial qui a reçu l'ANO de la Banque à l'exception de la majoration de 20% du barème du bâti.

**Cette majoration de 20% du barème du bâti est proposée comme mesure corrective pour prendre en compte l'inflation suites à la pandémie Covid-19 et à la guerre entre l'Ukraine et la Russie qui ont fortement impactés le secteur du commerce et de la construction.**

**Une aide de 100 000 francs CFA a été aussi octroyée aux PAP locataires de Médina Gounass comme mesures sociales de bonification pour leur faciliter la réinstallation car le loyer qu'elles payaient était en deçà des prix du marché.**



Tableau 2 : Barème d'indemnisation des pertes d'activités des places d'affaires informelles

Catégorie	Médiane des revenus mensuels	Revenus mensuels moyens 1er groupe (< médiane)	Revenus mensuels moyens 2e groupe ( $\geq$ médiane)
Agence et service	308 000	189 000	639 000
Commerce aliments bétails et élevage	800 000	372 000	972 000
Commerce divers	600 000	264 000	929 000
Commerce produits alimentaires (fruits, légumes, eau, etc.)	400 000	182 000	757 000
Commerce produits électroménagers et informatiques	480 000	207 000	723 000
Commerce textile, cosmétiques et accessoires de beauté	600 000	263 000	969 000
Construction	820 000	384 000	1 158 000
Fonderie et fer	420 000	237 000	816 000
Métier artisanat	300 000	156 000	616 000
Métiers automobile	360 000	197 000	721 000
Pas d'activités	-	0	0
Table		150 000	150 000

### 2.3. Le périmètre de l'Addendum 2 au PAR



Figure 2 : Zoning de la gare de Petersen : pôle d'échanges BRT et restant de la Gare en jaune

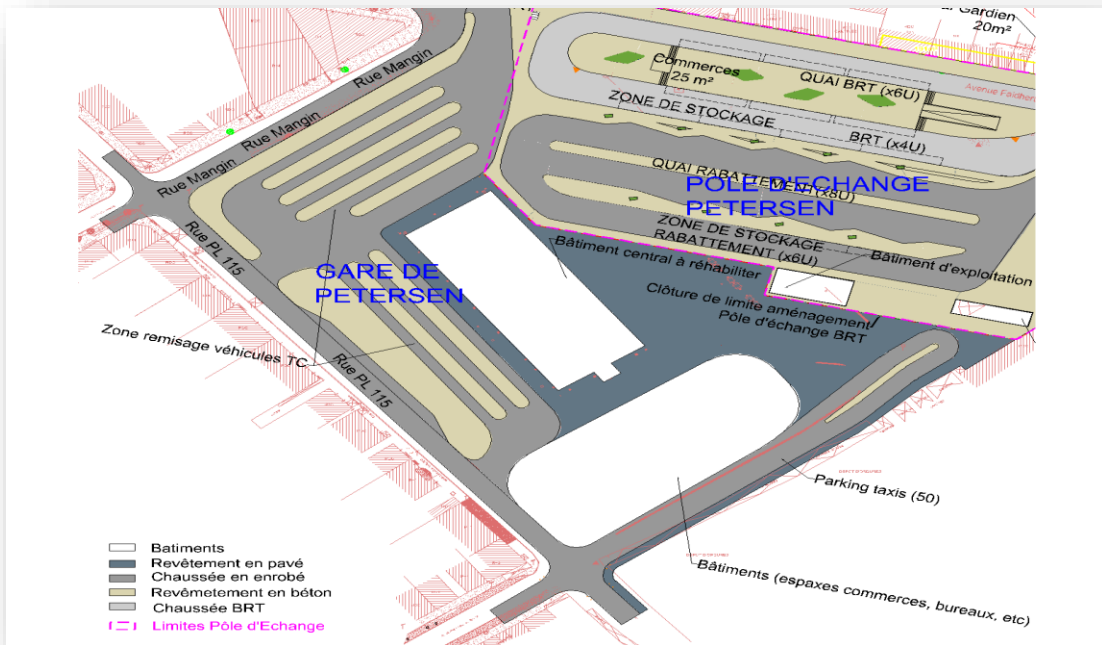


Figure 3 : Vue d'ensemble de l'aménagement projeté de Petersen

Le premier site inclus dans cet Addendum 2 au PAR correspond au centre commercial implanté à l'intérieur de la gare de Petersen hors Pôle d'échange. C'est un bâti de type R+2 sur une superficie de l'ordre de 1830 m<sup>2</sup>. Il abrite pour l'essentiel des places d'affaires informelles des commerces divers, des métiers de tailleurs, des vendeurs d'accessoires automobiles, entre autres.



Figure 4 : Vue d'ensemble du site de relocalisation des terminus AFTU et DDD de Médina Gounass

Le deuxième site inclus dans cet Addendum 2 est situé dans le commune Médina Gounass (département de Guédiawaye). Il couvre une superficie de 4 000 m<sup>2</sup> appartenant à l'Etat du

Sénégal. Il est occupé par des mécaniciens, un garage de taxis clandos, des camions gros porteurs ainsi que par quelques concessions et terrains nus dont certains avaient été abandonnés suites aux inondations des années précédentes.

## 2.4. Eligibilité à l'Addendum 2 au PAR

### ☞ **Critères d'éligibilité :**

Ils sont identiques à ceux définis dans le PAR initial et dans l'addendum 1 au PAR. Pour l'identification des PAP additionnelles, plusieurs sources de vérifications peuvent éventuellement renseigner en cas de pertes d'impenses.

- La liste de recensement des PAP en annexe du PAP validé ;
- Les fiches d'enquêtes utilisés durant la période de recensement
- Les notes d'intégrations des éventuelles omissions avérées ou de plaintes jugées recevables.

☞ **Délai d'éligibilité :** Il s'agit de la date limite de lancement des opérations de recensement des personnes et des biens affectés. Au-delà de cette date, toute personne installée sur les sites considérés ne pourra bénéficier d'une indemnisation ou d'un accompagnement.

Deux **dates butoir** ont été fixées.

- ✓ Dakar : bâtiment central gare de Petersen, elle est fixée au **23 Septembre 2021**.
- ✓ Guédiawaye : Gare de Gounass, elle est fixée au **16 décembre 2021**.

## 2.5. Aide au déménagement aux places d'affaires :

Il intéresse plutôt les commerçants du bâtiment central de Petersen qui ne sont pas indemnisés sur les impenses. Dans le cadre de l'accompagnement social des PAP, il leur sera attribué des aides relatives respectivement au déménagement et au déplacement suivant le barème ci-dessous :

Tableau 3 : Matrice indemnisation des Places d'affaires

Description	BORNE INF	BORNE SUP
Propriétaire exploitant	3 000 000	3 500 000
Exploitant locataire	200 000	300 000
Exploitant Simple qui paie pas de location	0	0
Exploitant qui paie le locataire principal, qui n'ont pas de contrat	100 000	250 000
Exploitant squatters	0	0
Copropriétaire	1 500 000	2 000 000
Bailleur non exploitant sur la place	3 000 000	3 000 000

**Ces aides sont exclusivement octroyées aux PAP détentrices de la Places d'affaires pour le déplacement des bagages et autres structures de la place d'affaires.**

## 2.6. Nature des biens, sources de revenus /subsistances impactés

### 2.6.1. Au niveau du bâtiment central de Petersen,

Il s'agit ici d'un bâtiment de type R+1 construit sur initiative du CETUD appartenant à l'Etat et qui était sous la gestion de la Mairie de ville de Plateau. Il y a été recensé principalement des magasins places d'affaires dont des boutiques d'alimentation générales, commerces divers, vente de téléphones et accessoires, vente de chaussures, merceries, vente pièces détachées et accessoires automobiles, des tailleurs etc. ....

Pour l'essentiel, ils sont exploités par les propriétaires ou des locataires qui contractent avec les propriétaires bailleurs. On y retrouve également des cantines amovibles et des tabliers installés sur les espaces libres du bâtiment central.

Tableau 4 : Nomenclature des PAP recensées au niveau du bâtiment Central et autres établissements à Petersen

CATEGORIES	Nombre de PAP
BAILLEURS	77
EXPLOITANT HEBERGE	36
EXPLOITANT LOCATAIRE	78
EXPLOITANT SIMPLE	209
EXPLOITANT-Squatter	29
PROPRIETAIRE EXPLOITANT	60
<b>Total général</b>	<b>489</b>

### 2.6.2. Au niveau de la gare de Gounass

Deux catégories de PAP ont été recensées : Les propriétaires de concessions dont certaines sont restées inoccupées pour cause d'inondations et les places d'affaires tenues par des exploitants des métiers de l'automobiles

Tableau 5 : Nomenclature des PAP recensées de Médina Gounass

Catégories	Nombre de PAP
CONCESSION	11
KIOSQUE	41
Locataire Habitat	35
PA INAMOVIBLE	3
TABLES	6
<b>Total général</b>	<b>96</b>

## 2.7. Estimation du budget des compensations

Tableau 6 : Catégorie indemnisation Addendum 2

CATEGORIES	Nombre	TOTAL INDEMNISATION
CONCESSION	11	311 790 420
KIOSQUE	178	123 583 680
PA INAMOVIBLE	258	547 022 000
TABLE	132	92 336 000
LOCATAIRE HABITAT	6	3 000 000
<b>Total général</b>	<b>585</b>	<b>1 077 732 100</b>

Tableau 7 : Détail indemnisation Addendum 2

CATEGORIES	Nombre	TOTAL INDEMNISATION
BAILLEUR	77	259 044 000
Copropriétaires	2	1 442 000
EXPLOITANT HEBERGE	37	27 022 000
EXPLOITANT LOCATAIRE	83	112 163 000
EXPLOITANT SIMPLE	266	162 316 000
EXPLOITANT-squatters	29	10 325 000
LOCATAIRE HABITAT	6	3 000 000
PROPRIETAIRE EXPLOITANT	74	190 629 680
NON RESIDENT	5	119 880 000
BAILLEUR RESIDENT	4	129 904 170
RESIDENT	1	40 522 500
BAILLEUR NON RESIDENT	1	21 483 750
<b>Total général</b>	<b>585</b>	<b>1 077 732 100</b>

## 2.8. Budget prévisionnel Consolidé

Tableau 8 : Budget Prévisionnel Addendum 2

DETAILS BUDGET ADDENDUM	Catégorie	Nombre de CODE PA
<b>Paiement Impenses</b>	CONCESSION	311 790 420
	LOCATAIRE	3 000 000
	PLACES D'AFFAIRES	762 941 680
<b>Total impenses</b>		<b>1 077 732 100</b>
<b>Vulnérables</b>	10%	107 773 210
<b>Mesure d'accompagnement mise en œuvre</b>	2,5%	26 943 303
<b>Imprévus</b>	15%	107 773 210
	<b>Total général</b>	<b>1 320 221 823</b>

Le budget global de l'Addendum 2 au PAR est estimé à Un milliard trois cent vingt millions deux cent vingt et un mille huit cent vingt-deux virgule cinquante Frans CFA (1 320 221 823 F CFA).

Il prend en charge les coûts des indemnités compensatoires liés aux pertes subies par les impactés (pertes sur le foncier, pertes d'impenses, pertes de revenus...).

Le budget intègre également les provisions spécifiques destinées aux mesures d'accompagnement en faveur des PAP vulnérables (10%) et l'appui à la réinstallation des PAP (2,5%).

### 3. Analyse des données de l'enquête socio-économique

#### 3.1. Objectif

Il s'agit ici de diagnostiquer la situation socio-économique des ménages impactés par le projet. L'étude socio-économique précise le profil socio-économique des personnes touchées par le projet, permet de déterminer celles considérées comme vulnérables et l'éventuelle nécessité de dispositions spéciales.

Il est recueilli les renseignements prioritaires pour analyser la situation des chefs de ménages concessions, des exploitants de places d'affaires et d'identifier les individus ou groupes-cibles vulnérables pouvant prétendre à bénéficier des mesures d'accompagnement sociale ou d'appui à la réinstallation.

#### 3.2. Le déroulement des enquêtes

L'étude socioéconomique s'est faite sur le site du Bâtiment central de la gare de Petersen après une concertation avec le bureau du collectif dudit centre commercial qui a donné son approbation pour la fixation de la date d'enquête et de la sensibilisation à faire auprès des exploitants.

Sur ce site, elles se sont déroulées au mois de décembre 2021 avec l'appui du prestataire recruté à cet effet, de l'équipe de l'UES BRT du CETUD sous la supervision de la CDREI de Dakar.

La même démarche a été adoptée pour l'enquête ménage tenue au mois de janvier 2022 sur la gare de Gounass sous la direction de l'équipe du Préfet de Guédiawaye.

#### 3.3. Les cas des vulnérabilités

A la suite des enquêtes socioéconomiques, il a été appliqué un barème de notation identique à celui pratiqué chez les PAP du PAR initial du BRT, afin de déterminer celles considérées comme vulnérables.

Sept (7) critères ont été retenus pour définir les conditions de vulnérabilité

- Statut d'occupation

- Emploi
- Age chef de ménage
- Revenu
- Composition de la famille
- Situation d'handicap
- Handicap membre de la famille

Sur 238 PAP interrogées, 167 sont considérées comme potentiellement vulnérables, soit un taux de 70%

Les Chefs de Ménages Hommes : 174 dont 122 vulnérables

Les cheffes de ménages Femmes : 64 dont 45 vulnérables

Les propositions pour un accompagnement social de ces PAP vulnérables seront déclinées pendant la phase de mise en œuvre et après les résultats d'enquêtes du Service départementale de l'Action Sociale qui est un démembrement du Ministère en charge de la Santé et elle seule habilitée à effectuer et/ou à confirmer les enquêtes socioéconomiques des PAP en vue de la préparation de la délivrance des certificats d'indigence par le Préfet. Pour ce cas précis les modalités d'accompagnement social de ces PAP sont déjà indiquées dans la note du Gouverneur y relative.

### 3.4. Les impacts socio-économiques identifiés

Tableau 9 : Matrice d'analyse des impacts

<b>Impacts négatifs</b>	<b>Impacts positifs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertes d'activités génératrices de revenus ;</li> <li>- Pertes temporaires de revenus pour les propriétaires de places d'affaires le temps de leur réinstallation au centre Félix Eboué ; des métiers de l'automobile,</li> <li>- Perte définitive de biens (fonciers, impenses, équipements, logis) ;</li> <li>- Risque de dispersion de l'organe faïtière qui est le collectif des commerçants de Petersen ;</li> <li>- Ralentissement de l'esprit de solidarité d'entraide (tontine, créances sur les marchandises ....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration du cadre de vie au niveau de la gare de Petersen ;</li> <li>- Une cohérence sur l'aménagement de l'espace destiné aux opérateurs de transport ;</li> <li>- Disponibilité d'un espace dédié spécifiquement au transport ;</li> <li>- Amélioration de la salubrité et de la santé dans l'espace gare Petersen</li> <li>- Sortir les résidents de Gounass d'un site inondable et pour un recasement adéquat.</li> <li>- Un nouvel partenariat entre les Mairies (Ville de Dakar, Dakar Plateau, Guédiawaye) et le CETUD Mo du projet BRT</li> <li>- Renforcement de capacité envisagée pour les PAP des métiers de la mécanique</li> </ul>

#### 4. Mesures de réinstallations proposées

Pour les différentes catégories de PAP recensées, des propositions de réinstallation seront faites par le projet, afin d'atténuer les effets négatifs causés par ces déplacements involontaires.

Tableau 10 : Proposition de réinstallation

Place d'affaires Commerces	Métiers de l'automobiles	Propriétaires de concessions Résidents	Propriétaires Bailleur s/Locataires logis
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter la reprise des activités par une Relocalisation des commerçants au centre commerciale Félix Eboué avec attribution de cantine commercial sous l'administration de la ville de Dakar ;</li> <li>- Un appui logistique au déménagement (mis à disposition d'un camion pour le transfert des marchandises et autres accessoires)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet de relocalisation sur le site de recasement des Mécaniciens, soit sur à Sébikotane (12000m<sup>2</sup>) initié par un Promoteur privé, soit à Diamniadio avec le Ministère en charge de l'Artisanat au niveau du site de la ZAMPA 2;</li> <li>- Construction de Hangar qui fera office d'atelier ;</li> <li>- Renforcement de capacités sur les nouvelles méthodes de diagnostic auto.</li> <li>- Appui logistique par une aide au déménagement (mis à disposition d'un camion pour le transfert des équipements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attribution d'un site de relogement à l'image des PAP propriétaires de concession de Grand Médine du PAR initial, si assiette foncière disponible au niveau de la région de Dakar.</li> <li>- Versement d'une aide au relogement sur une période de 6 mois renouvelable une fois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compensation sur les pertes de revenus locatif correspondant à 6 mois du montant de location</li> </ul>

Pour les commerces du bâtiment central du site Petersen, il faut noter que le reliquat des 318 cantines au nombre de 92 au niveau du centre commercial de Félix Eboué ne pourra pas tous les accueillir.

Par conséquent, d'autres pistes de recasement sont en train d'être explorées auprès de la ville de Dakar/ en cas de trouvaille, à défaut d'un protocole nouveau, un avenant au protocole entre le CETUD et la Ville de Dakar en cours sur Félix Eboué sera fait pour prendre en compte les autres sites disponibles. Les frais d'acquisition des Pas de porte c'est-à-dire des droits payés par un commerçant pour acquérir le bail d'un local, seront pris en charge. La mise à disposition de ces cantines demeure un bonus du projet en termes d'accompagnement pour faciliter la reprise des activités et la restauration des moyens de subsistance.

Les PAP futures bénéficiaires de ces Places d'affaires seront sélectionnées suivant les principes de l'arrêté régissant les marchés et centre commerciaux de la Ville de Dakar. Une fois la liste des PAP éligibles disponible, le Préfet du département de Dakar procédera à



l'attribution des cantines. Cette liste sera affichée au niveau de la Gouvernance, de la Préfecture et de la Sous-préfecture de Dakar Plateau et sera disponible au niveau du site du CETUD. L'attribution des numéros de cantines sera notifiée à chaque ayant-droit, sur cette base, le bénéficiaire pourra se rapprocher du Service Hall et Marchés de la Ville de Dakar pour la remise des clés et la prise de possession. Cette remise des clés sera effective qu'une fois les dispositions du protocole ou de l'avenant au protocole respectées par les deux parties.

Pour les non-éligibles qui sont pour la plupart des mécaniciens et des vendeurs de pièces détachées, elles seront accompagnées à travers le programme de l'Etat de recasement des métiers de l'automobile à Diamniadio ou dans les programmes de réinstallation à dérouler dans le cadre du projet de restructuration globale du réseau de transport de Dakar, composante 2 du projet BRT.

En plus des mesures de réinstallations proposées, la mise en œuvre du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) viendra compléter les mesures de restauration des moyens de subsistance. Avec les partenaires, le projet étudiera et proposera toutes les opportunités (programmes en cours de l'état, collectivités locales pour recasement, formation, etc.), qui participent à la restauration des moyens de subsistance des impactés.

## 5. Plan de communication

Les PAP et toutes les parties prenantes, une fois l'Addendum 2 validé par l'Etat du Sénégal et les Bailleurs seront informées et sensibilisées sur tout le processus et les activités prévues dans le cadre du projet.

Les critères d'acceptation des activités au niveau du Centre commercial de Félix Eboué ont été partagés avec les PAP suite à son application sur la base de données pour la détermination des futures bénéficiaires. C'est ainsi que la note du Préfet de Dakar, président de la CDREI a été prises et les notifications faites aux bénéficiaires.

Des exemplaires du présent rapport de l'Addendum 2 seront rendus disponibles pour consultation publique dans toutes les Communes affectées : Dakar Plateau et Médina Gounass.

Aussi, après approbation par les bailleurs et accord de non-objection du Gouvernement du Sénégal (représenté par le CETUD), les dispositions les suivantes seront mises en œuvre:

- L'Addendum 2 au PAR sera mis en ligne sur le site Web du Projet <https://www.cetud.sn/> ;
- un résumé du PAR sera publié dans le quotidien national « le Soleil » et un média grand public, afin de mettre à la disposition des personnes affectées et des tiers les informations pertinentes et dans des délais appropriés ;
- l'Addendum 2 au PAR sera aussi publié sur le site de la Banque Mondiale et de la BEI;
- la liste des PAP sera affichée au niveau des communes concernées, des Préfectures de Dakar et de Guédiawaye et au niveau de la Gouvernance;
- des rencontres d'informations seront organisées à l'endroit des PAP dans le cadre de la mise en œuvre de l'Addendum 2 au PAR.

## 6. Rappel des dispositions du MGP et de la lutte contre les VBG

Afin de faire respecter les droits des personnes affectées par le Projet pour l'accès à une compensation juste et équitable des pertes subies suivie d'une réinstallation adéquate, le PAR du projet BRT est conforme aux politiques opérationnelles de la Banque mondiale et aux normes de la BEI en matière de réinstallation involontaire. Sous ce rapport, le PAR a ainsi proposé une procédure de prise en charge des réclamations qui favorise la gestion de proximité et une priorité à la négociation et à la conciliation à l'amiable. Cette procédure a été mise à jour suivant les besoins de mise à jour selon les constatations faites après 03 ans d'opérationnalisation. Les consultations entre le CETUD et les Parties Prenantes en particulier les PAP ne sont jamais suspendues jusqu'à la réinstallation définitive et la reprise de ses activités bien entendue.

A côté du premier niveau de traitement des réclamations, d'autres étapes peuvent être entamées par le plaignant qui n'aurait pas été convaincu par les paiements proposés par les instances du projet, à travers la saisine du comité local de médiation ou d'acteurs institutionnels tels que le Tribunal régional et le Médiateur de la République ou en dernier ressort la juridiction compétente en matière d'expropriation, notamment.

Toutefois, trois principales raisons militent en faveur de la mise en place d'un mécanisme optimal de médiation sociale et incitent à éviter le recours aux instances juridictionnelles qui échapperaient au contrôle du projet, notamment la procédure contentieuse qui est souvent très lourde, complexe, qui peut entraîner des frais importants pour le justiciable sans garantir un succès au plaignant.

Cette procédure contentieuse est risquée pour la PAP car elle est parfois inadaptée pour ceux qui détiennent des droits formels, a fortiori pour ceux qui bénéficient de droits informels comme c'est le cas pour un nombre important de PAP du Projet BRT.

Pour ces derniers, le juge risquerait, en effet, de n'accorder aucune attention et pendant que le contentieux est entre les mains du juge, les montants de compensation contenus dans le PAR sont consignés à la Caisse des Dépôts et Consignations dans l'attente d'une résolution. En effet, l'absence d'accord sur le montant de la compensation à payer ne peut être un facteur de blocage de l'avancée des travaux sur le terrain.

### 6.1. Principes clefs

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- ❖ **Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties

prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du BRT. Les populations, ou groupes d'usagers, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du BRT.

La conception, la mise en place et le suivi du mécanisme de gestion des plaintes requièrent la participation de toutes les parties prenantes, afin de s'assurer que leurs préoccupations sont prises en compte.

Le dialogue sera privilégié dans le processus de traitement des griefs et conflits. Les parties prenantes seront représentées dans ce mécanisme, y compris les nouvelles identifiées, et particulièrement les PAP additionnelles, qui seront recensées dans le Plans d'Action de Réinstallation en cours de préparation dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 2 du Projet de restructuration du réseau de transport de Dakar.

- ❖ **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se réaliser que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
- ❖ **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il est nécessaire d'évaluer, soigneusement, les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité. Aucune menace, aucun chantage, demande de faveurs venant des acteurs du mécanisme, du personnel des entreprises et bureaux de contrôle, du personnel du Projet, ou encore d'autres prestataires de services recrutés, ne doit être admis.
- ❖ **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- ❖ **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
- ❖ **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables.

Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière doit être portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire.

- ❖ **Équité** : Les parties prenantes doivent avoir un accès équitable au mécanisme, elles doivent toutes être informées des principes et procédures de recours et bénéficier d'un traitement impartial de leurs doléances ou réclamations.
- ❖ **Légitimité** : pour susciter l'acceptation, la confiance, l'adhésion et l'engagement des parties prenantes, les acteurs du mécanisme de gestion des plaintes doivent être choisis de façon démocratique.

### **Schéma organisationnel du processus de gestion des réclamations**



## 6.2. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

L'unité environnementale et sociale est chargée de la réception de toutes les réclamations adressées directement au CETUD. L'UES travaille avec la structure facilitatrice pour la centralisation des réclamations entrant dans leur champ de compétences. Elle veille à la structuration du recueil et de l'enregistrement des réclamations, à la planification des séances de traitement des réclamations (composition, fréquence, zones d'interventions etc., en relation avec la structure facilitatrice).

L'UES tient à jour une base de données de toutes les réclamations reçues, précisant leur niveau de traitement/résolution. Des données de synthèse pourront être tirées de cette base au besoin.

La procédure de gestion des réclamations et des plaintes privilégie l'approche communautaire et se situe à quatre niveaux tels que décrit dans le schéma organisationnel du processus de gestion des réclamations.

## 6.2. Cellule de Réclamation (CR)

La Cellule de Réclamation constitue le premier niveau de réception et de traitement des réclamations. Elle est établie au sein de la structure facilitatrice composée d'un assistant ou secrétaire, du spécialiste en base de données, du sociologue et du chef de mission. Les tâches de cette cellule consistent à :

- la réception de la réclamation;
- l'assistance de la PAP à la formulation de sa réclamation (les personnes analphabètes, personnes handicapées physiques, etc.). par exemple, si la PAP plaignante est analphabète, elle devra être accompagnée d'un témoin capable de lire et d'écrire ;
- l'enregistrement de la réclamation sur une fiche de réclamation;
- la vérification de la réclamation sur le terrain avec la PAP. Cette vérification, dirigée par la CDREI, permettra d'évaluer la recevabilité de la réclamation. Les résultats de la vérification seront inscrits sur la fiche de réclamation portant la signature de la PAP ;
- l'enregistrement de la réclamation recevable de la PAP dans un système de suivi des réclamations ;
- la convocation éventuelle des parties en conflit en cas de litige familial et de la résolution de la réclamation à travers une médiation sociale efficiente ;
- la résolution de litiges ou réclamations légères, qui ne nécessitent pas l'intervention d'acteurs extérieurs à la structure facilitatrice.

Cette CR travaille en étroite collaboration avec la CDREI et l'Unité environnementale et sociale (UES) du projet BRT en charge des dossiers de réclamation pour le suivi et l'instruction de ceux-ci (codification, catégorisation et planification des visites de terrain et/ou séances de médiation).

## 6.3. Groupe de Facilitation (GF)

Le Groupe de facilitation correspond au second niveau de réception et de traitement des réclamations qui n'ont pas pu être traitées au niveau de la Cellule de Réclamation. Il regroupe la CDREI, les communes traversées par le BRT, les délégués de quartiers, les associations locales (OCB, ASC, CIS), les leaders et autres personnes influentes au niveau communautaire, etc.

Le GF représente une réserve de personnes ressources locales dont certains membres sont mis à contribution pour la résolution des réclamations plus ou moins complexes. Il vient en appoint à la structure facilitatrice ou aux CIS.

Ce Groupe de Facilitation est composé des personnes suivantes :

- un représentant de la Commune concernée,
- un représentant des PAP,
- un représentant du CETUD,
- un notable ou une autorité religieuse ou coutumière.
- un représentant du Préfet, Président de la CDREI,
- et toute autre personne jugée pertinente.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PAR et du traitement des réclamations, la PAP saisit le Préfet, l'UGP du Projet ou passe par la structure facilitatrice ou les collectifs de PAP s'ils existent pour déposer sa réclamation.

A la suite, l'unité environnementale et sociale du projet avec l'aide de la SF remplit la fiche de réclamation et demande à la PAP par anticipation les papiers justificatifs à fournir.

Pour l'étape suivante : la CDREI effectue une visite à domicile (VAD) pour vérifier l'éligibilité, refait le recensement et fait signer la fiche de réclamation à la PAP. A la suite, la CDREI procède à l'évaluation et la fiche est signée par le Préfet.

Si la PAP est d'accord avec la proposition de résolution proposée par le GF, le protocole d'accord peut être signé et la résolution de la réclamation sera inscrite dans le système de suivi des réclamations du projet, mettant ainsi fin au processus de règlement de la réclamation.

Le Préfet prend une note d'intégration de la PAP dans la base de données des PAP et la PAP passe en commission de conciliation.

Dans le cas contraire la PAP est informée de son inéligibilité par le Préfet.

Si la PAP n'est pas satisfaite de la réponse du GF et ne veut pas signer le protocole d'entente qui lui a été proposé, elle dispose de cinq jours (5) pour contester la décision du GF et pour exercer un recours auprès du Médiateur de la République pour le règlement du contentieux.

#### 6.4. Médiateur de la République

Dans l'éventualité où la PAP ne serait pas satisfaite de la décision rendue par le GF et qu'on ne soit pas parvenu à un accord à l'amiable, elle pourra entreprendre une seconde étape de médiation à travers le Représentant régional du Médiateur de la République.

Si cette étape de médiation n'aboutit pas à un accord acceptable pour la PAP, elle pourra alors entreprendre une procédure contentieuse juridictionnelle.

#### 6.5. Tribunal

Les tribunaux départementaux de Dakar et Guédiawaye traiteront les réclamations des PAP qui n'auraient pas trouvé de solution à l'amiable.

En vertu de la réglementation nationale, le tribunal régional est le juge de droit commun en toute matière.

Cependant, un juge spécial est mis en place pour les procédures d'expropriation. C'est un juge désigné par le tribunal départemental qui est chargé de fixer l'indemnité d'expropriation en cas de désaccord entre l'expropriant et la PAP.

Comme évoqué plus haut, la procédure contentieuse est parfois très lourde, complexe et elle peut entraîner des frais importants pour le justiciable. Ainsi, la résolution de litiges à l'amiable sera privilégiée dans le cadre de ce projet.

Cette gestion des réclamations et des plaintes décrite ci-dessus concerne généralement les PAP qui sont concernées par le déplacement involontaire. Pour les risques liés aux réclamations ou plaintes qui pourraient provenir des riverains, les risques sociaux élargis et

autres problèmes de nuisances, de pollutions et de violences basées sur le genre ; le Projet prévoit les moyens de recueil des plaintes suivants :

- un service en ligne permettant de faire part des commentaires des parties prenantes sur le site web du BRT ;
- un numéro de téléphone dédié permettant le contact avec le personnel désigné du Projet BRT ;
- une adresse électronique ou postale pour recevoir les courriers ;
- des dépliants d'information sur la procédure de règlement des griefs publics accompagnés d'un formulaire de griefs;
- d'autres moyens, notamment par l'intermédiaire de boîtes à suggestions installées dans les bureaux de la structure facilitatrice ou des Préfectures des départements de Dakar et Guédiawaye.

Un registre des griefs est utilisé pour suivre l'état d'avancement du traitement, analyser la fréquence des plaintes, leur répartition géographique, les sources typiques et les causes des plaintes, ainsi que pour identifier les sujets dominants et les tendances récurrentes. La procédure suivante est utilisée dans le cadre d'un traitement de plainte des riverains :

#### **Dépôt et enregistrement**

Les plaintes concernant le projet BRT peuvent être déposées auprès de l'Unité de Coordination du Projet (UCP-BRT) ou du CETUD en utilisant l'un des moyens suivants : message électronique : [uesbrt@cetud.sn](mailto:uesbrt@cetud.sn) Site web : [www.cetud.sn](http://www.cetud.sn) Adresse postale : Route du Front de terre, BP 17265 Dakar Liberté, Sénégal Téléphone : +221 33 859 47 20, CIS, des préfectures ou de la base chantier ; de AGEROUTE, de la MDC ou via le numéro vert 1221.

Toute personne lésée ou supposée l'être est libre d'écrire une plainte à travers n'importe quel format et de garder l'anonymat si elle le souhaite.

Toutes ces informations doivent être communiquées aux parties prenantes, y compris les femmes et les autres groupes vulnérables, selon des formats et canaux adaptés à leurs besoins spécifiques. Pour les rendre plus accessibles, elles peuvent être affichées dans les endroits stratégiques, tels que les Préfectures, le siège de la structure facilitatrice, les Mairies et Sous-Préfectures traversées.

Dès la phase d'élaboration du rapport du Plan d'Actions de Réinstallation, un calendrier sera préparé, afin de planifier des réunions communautaires d'information sur le Projet et sur les procédures de recours, en direction des nouvelles parties prenantes, notamment les collectivités territoriales additionnelles et les personnes affectées par les nouvelles activités liées à l'exécution de l'Addendum.

Le Projet enregistrera toutes les plaintes reçues dans un journal de bord établi dans chacun des bureaux des ONG facilitatrices et en accusera réception par écrit, informant le plaignant du numéro de référence attribué à sa plainte, soit à la date du dépôt (si une plainte est déposée personnellement ou par téléphone) ou dans les vingt (20) jours suivants la réception (si une plainte est envoyée par courrier ordinaire ou par courrier électronique).

Le journal de bord (électronique ou papier) permettra également de capter les informations suivantes :

- le numéro de référence, la date et le signataire de la lettre d'accusé de réception ;
- la personne au sein de l'UCP- BRT à qui la plainte est imputée pour examen et résolution ;
- le numéro de référence, la date et le signataire de la lettre proposant une résolution ou tout autre échange de courrier avec le plaignant ;
- la catégorisation du grief, selon l'une des catégories suivantes (liste indicative et non exhaustive) :
  - Acquisition de terrains et compensation (omissions, erreurs dans l'évaluation des biens, retard dans le paiement des indemnités, etc.) ;
  - Remise en état des terres (après la construction) ;
  - Recrutement et emploi ;
  - Facteurs de nuisance (poussière, bruit, vibrations) ;
  - Problème de l'eau (qualité de l'eau, rejets, coupure d'eau à la suite de dommages causés sur le réseau, problèmes liés à la ressource en eau) ;
  - Accidents impliquant un ou plusieurs riverains ;
  - Inondations ;
  - Problèmes d'accès ;
  - Dégâts hors emprises pendant les démolitions ou travaux ;
  - Problème d'information (aucune information disponible) ;
  - Perturbations économiques ;
  - Dommages sur les réseaux des concessionnaires ;
  - Violences, exploitation et abus sexuels ;
  - Non-respect des engagements pris par le Projet ;
  - Etc.
- Enregistrement de la plainte ;
- Attribution pour examen et résolution ;
- Examen préliminaire
- Traitement de la plainte ;
- Notification de la résolution proposée par courrier officiel par courriel ou appel téléphonique ;
- Recours en cas de non-satisfaction
- Clôture du dossier.

#### **Délais de traitement des réclamations**

A partir de la date d'enregistrement de la réclamation, il faudra compter un délai maximum de 15 jours pour son règlement. Toutefois, ce délai pourrait exceptionnellement s'allonger en fonction de la complexité de la plainte, telle que les cas de litiges fonciers, familiaux. ... ce genre de plainte nécessite une médiation sociale qui prendra le temps qu'il faudra pour son règlement à amiable, à défaut le tribunal compétent sera saisi et le montant des indemnités consigné. En aucun cas, cela ne pourrait entraver la procédure de mise en œuvre du projet dans les délais impartis.

#### **Niveau d'opérationnalisation du MGP et du VBG**

Les actions ci-après ont été effectuées pour rendre opérationnel le mécanisme de gestion des Plaintes :



- Mise en place de Convention du suivi environnemental et social du projet entre la DEEC et le CETUD ;
- Le PGES chantier a été validé à mettre en œuvre ;
- Base de données et matrice de saisies élaborées ;
- Mise en place d'un comité (plateforme d'échange entre le CETUD, l'AGEROUTE, pour discuter échanger et anticiper sur le plan de communication, (communiqués de presse, raod-show) les plaintes et les plateformes d'échanges mis en place ;
- Demande d'utilisation du numéro d'appel d'urgence de la DEEC acceptée : le 1221 ;
- Mail de réception des plaintes risque d'évoluer en [mgp@cetud.sn](mailto:mgp@cetud.sn) ou en [plaintes@cetud.sn](mailto:plaintes@cetud.sn);
- Circuit de gestion des plaintes validé ;
- Code de conduite pour les travailleurs disponibles
- L'équipe dédiée à la gestion est opérationnelle
- Dispositif particulier de gestion des plaintes liées au VBG à mettre en place avec la codification du personnel en particulier celui féminin.

## 7. Mécanisme de gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre

En ce qui concerne les plaintes liées aux Violences et abus sexuels, un mécanisme parallèle sera mis en place, en partenariat avec les fournisseurs de services de prise en charge des victimes de violences sexuelles., dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité et de garantie de la vie privée des victimes.

Le plan de communication annoncé intégrera cette dimension, et mettra l'accent sur les informations fondamentales suivantes :

- Aucune faveur sexuelle ou autre ne peut être demandée en échange d'une offre d'emploi, du règlement d'un conflit, d'une assistance médicale, ou d'une protection ;
- Il est interdit au personnel des entreprises et autres prestataires recrutés pour la réalisation des travaux, au personnel des fournisseurs de services médicaux et de sécurité, de se livrer à l'exploitation et aux abus sexuels ;
- Tout cas d'exploitation et d'abus sexuels peut être signalé en toute confidentialité ;
- Non-tolérance des Violences Basées sur le Genre (exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel) ;
- Dispositions juridiques prévues par la loi pour sanctionner les auteurs de VBG/EAS/HS ;
- Endroits où se rendre pour signaler et obtenir de l'aide (procédures de signalement des cas avérés) ;
- Procédures de prise en charge, des services disponibles et des modalités d'accès à ces services ;
- Principes/conditions de confidentialité ;
- Principes de sécurité et de respect de la vie privée des victimes.

## 8. chronogramme des activités

Tableau 11 : Planning des activités

	ACTIVITES	ECHEANCES	
<b>I</b>	<b>PARTAGE ET VALIDATION PAR LE BAILLEUR</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
	Transmission du rapport Addendum 2 PAR à la BM	à/06/2022	30/06/2022
	Intégration des observations de la BM et PAR VF	30/06/2022	05/07/2022
	Partage de l'addendum 2 PAR VF avec le Gouverneur /Préfets	04/11/2022	04/11/2022
<b>II</b>	<b>PREPARATION ET TENUE DE LA REUNION DU COMITE ADHOC</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
	Saisine du MINT pour la tenue du Comité <i>Ad hoc</i>	30/11/2022	30/11/2022
	Tenue du comité Ad hoc validation de l'Addendum 2 PAR	02/12/2022	09/12/2022
	PAR VF intégrant les observations du comité <i>Ad hoc</i>	09/12/2022	23/12/2022
	Publication de l'Addendum 2 au PAR		13/02/2023
<b>III</b>	<b>FIABILISATION DE LA BDD</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
	Communiqué	29/12/2022	16/01/2023
	Affichage des listes de PAP (Mairie, Préfectures) et ouverture des listes de réclamations	29/12/2022	30/04/2023
	Rencontres d'informations CDREI, PAP, PP	31/01/2023	
	Traitement des réclamations	En continu	
	Note des Préfets de validation des omissions et réclamations avérées	En continu	
	Consolidation de la BDD	En continu	
<b>IV</b>	<b>LIBERATION DES EMPRISES</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
	Constitution des dossiers de PAP	A partir de 29/12/2022	
	Tenue des commissions de conciliations	A partir du 27/02/2023	
	Traitement et remise des dossiers à la DAF pour traitement	à partir du 09/03/2023	
	Remise chèque	à partir du 20/03/2023	
	Relocalisation des PAP	03/05/ 2023 à la date échue des sommations.	
	Démolition Remise des emprises	Fin mai 2023	

### Conclusion

Pour une réussite de la sécurisation des emprises libérées, le déménagement a été combiné avec le recrutement de l'entreprise chargée de la réalisation des travaux. S'ils sont réalisés par CRBC, les modalités de sécurisation seront définies à travers le Plan de Protection Environnementale et sociale (PPES) qui devra être un préalable à faire valider par l'UGP du projet et les experts sauvegardes de la BM.

Par ailleurs, la relocalisation des PAP mécaniciens au niveau de Diamniadio par l'Etat du Sénégal à travers le Ministère en charge de l'Artisanat ou dans le cadre du projet de la RTC par le CETUD sera un acquis, un point bonus pour le projet.

En effet, pour rappel, le mode d'indemnisation inscrit dans le PAR initial et son Addendum 1 est en numéraire. Mais compte tenu de la cible ou des bénéficiaires, un accompagnement spécifique pour une réinstallation adéquate et la reprise des activités pour la restauration des moyens de subsistance en attendant les actions de l'Etat sera fait à travers l'aide au déplacement, l'aide pour la recherche de locations, ... cela pourra réduire le risque d'une libération non maîtrisée, avec le rachat des délais de sommation.

Par ailleurs, étant donné que les deux projets BRT et RTC se chevauchent, des offres de formation des métiers artisanaux tels que les métiers de l'automobiles seront proposées aux concernés et à ceux qui le souhaitent.

## 9. Annexes

1. Feuilles de présences des rencontres d'information, PV, Photos (à ne pas faire figurer dans la version à publier)
2. Le questionnaire (ménages, places d'affaires)
3. L'arrêté portant cahiers de charge des activités au niveau du centre commercial de Félix Eboué
4. Le tableau du dépouillement des résultats d'enquêtes (à ne pas faire figurer dans la version à publier)
5. Base de données des PAP (sans les données personnelles pour la version à publier)
6. Flyer sur le MGP