

RÉPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple-Un But-Une Foi



MINISTÈRE DES TRANSPORT TERRESTRE ET AÉRIENS



Mécanismes de Gestion des Plaintes

PMUDD



Version mai 2026

Sigles et acronymes

AIB	Banque Asiatique d'Investissement
AGEROUTE	Agence des travaux et de gestion des routes
BM	Banque Mondiale
CCGP	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CDGP	Comité Départemental de Gestion des Plaintes
CETUD	Conseil Exécutif des transports Urbains Durables
CDREI	Commission départementale de Recensement et d'Evaluation des Impenses
CES	Cadre Environnemental et Social
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CLGP	Comité local de Gestion des Plaintes
CRGP	Comité Restreint (ou ad hoc) de Gestion des Plaintes
DEEC	Direction de l'Environnement et des Etablissements Classés
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
ES	Expert social
HS	Harcèlement Sexuel
IST	Infection Sexuellement Transmissible
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
PAP	Plan d'Actions Prioritaires
PAP	Personne Affectée par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement Environnementale et Sociale
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'Oeuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
POS	Procédures Opérationnelles Standard
SSE	Spécialiste en Suivi-Evaluation
UES	Unité Environnementale et Sociale
UGP	Unité de Gestion de Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine

SOMMAIRE

Sigles et acronymes.....	2
SOMMAIRE.....	3
Définition des concepts.....	4
I- Introduction.....	8
1.1 Contexte et justification du projet.....	8
1.2 Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	10
1.2.1. Causes potentielles de plaintes.....	11
1.2.2.1. Les plaintes ordinaires.....	11
1.2.2.2. Les plaintes sensibles.....	11
1.2.2.3. Les plaintes hypersensibles.....	11
2. MGP : principes de fonctionnement.....	12
❖ La Participation.....	12
❖ Mise en contexte et pertinence :.....	12
3. Procédures de gestion des plaintes.....	13
3.1- Etapes de prise en charge des plaintes.....	13
3.2. Niveaux de traitement des plaintes.....	19
3.2.3.1 Niveau du Sous-Préfet.....	20
3.2.3.2. Niveau du Préfet.....	21
3.2.3.3. Niveau du Gouverneur.....	21
3.3. Gestion des plaintes VBG, EAS, HS et VCE.....	22
3.4. Le Comité de suivi des plaintes.....	25
3.5. Opérationnalisation du MGP.....	25
Annexes.....	30
Annexe 1 : Fiche d'enregistrement et de traitement des plaintes.....	31
Annexe 2 : Formulaire d'enregistrement des plaintes et de référencement des victimes de VBG.....	34
Annexe 3 : Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux VBG.....	36
Annexe 4 : Modèle fiche de réclamations.....	37
Annexe 5 : Arrêté Comité de Gestion des Plaintes.....	40
ANNEXE 6 : Protocole de sécurité et d'utilisation de la Force publique.....	45

Définition des concepts

Normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) : un terme général couvrant les questions liées à l'impact du projet sur l'environnement, les communautés et les travailleurs.

Hygiène et sécurité au travail (HST) : l'hygiène et la sécurité du travail visent à protéger la sécurité, la santé et le bien-être des personnes qui travaillent ou occupent un emploi dans le projet. Le respect de ces normes au plus haut niveau est un droit de l'homme fondamental qui devrait être garanti à tout le monde.

Plan de gestion environnementale et sociale de l'entrepreneur (PGES-C) : le plan préparé par l'entrepreneur qui décrit la façon dont il exécutera les activités des travaux conformément au plan de gestion environnementale et sociale (PGES) du projet.

Consultant : toute entreprise, société, organisation ou autre institution qui a obtenu un contrat pour fournir des services de consultance dans le cadre du projet et qui a embauché des gestionnaires et/ou des employés pour effectuer ce travail.

Entrepreneur : toute entreprise, société, organisation ou autre institution qui a obtenu un contrat pour fournir des services de construction dans le cadre du projet et qui a embauché des gestionnaires et/ou des employés pour effectuer ce travail. Cela inclut les sous-traitants recrutés pour exécuter des activités au nom de l'entrepreneur.

Employé : toute personne qui offre de la main-d'œuvre à l'entrepreneur ou au consultant dans le pays, sur le site du projet ou à l'extérieur, en vertu d'un contrat ou d'un accord de travail contre un salaire, exécuté de manière formelle ou informelle (y compris les stagiaires non rémunérés et les bénévoles), sans responsabilité de gestion ou de supervision d'autres employés.

Chantier : endroit où se déroulent les travaux de développement de l'infrastructure au titre du projet. Les missions de consultance sont considérées comme ayant pour chantier les endroits où elles se déroulent.

Le chantier ne se résume pas seulement aux zones de travaux. La notion peut être élargie aux axes empruntés par les engins, aux aires de stationnement de ces derniers entre autres.

Pollutions environnementales : destruction ou dégradation de l'écosystème par l'introduction d'éléments étrangers qui altèrent leur composition et leur fonctionnement. Elles ont des effets néfastes sur la santé et le milieu.

Nuisances environnementales : gêne ou méfait sur l'environnement et les populations qui n'entraînent pas de dégradations majeures. Elles sont principalement causées par des bruits, des fumées, des lumières etc.

Mécanismes de gestion des plaintes : est un ensemble de structures, de procédures et de processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le processus établi par un projet pour recevoir et traiter les plaintes. C'est un processus, des procédures donnant la possibilité à une personne, à un groupe de personnes, ou à une communauté de faire, au besoin des réclamations, dénonciations, doléances ou plaintes relativement à la mise en œuvre d'un projet ou programme. Il permet ainsi de recueillir, de gérer et de régler des contraintes, et problèmes des communautés par rapport au projet.

Plainte : est une expression d'insatisfaction venant directement ou indirectement d'une personne (ou d'un groupe de personnes) qui se sent lésée injustement par rapport à une situation donnée.

Plaignant : tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet.

Grief : correspond à un motif de plainte, désigne les doléances, des reproches que l'on a envers le projet. Il peut être d'ordre environnemental ou social.

Procédure : est une description détaillée de l'organisation globale du dispositif devant réaliser le processus. Elle détaille l'ordre de succession des éléments du processus. Elle permet de trouver des réponses aux questions : Comment faire ? Avec qui faire ? Où le faire ?

Processus : est un faisceau d'activités qui interagissent ou qui sont corrélées, et qui utilisent des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.

Les plaintes générales : sécurité et santé (nuisances sonores, pollutions atmosphériques, accidents), acquisition de terres et compensation (omissions, erreurs dans l'évaluation des biens, retard dans le paiement des indemnités, etc.), pertes et baisses de revenus, perte de clientèle, dommages sur les biens des tiers/dégâts hors emprises, absence d'information, remise en état des terres et zones d'emprunt après les travaux, suggestions ;

Les plaintes sensibles : discrimination dans le recrutement de la main-d'œuvre locale et l'accès à l'emploi et autres opportunités du Projet, non-transparence dans la passation des marchés, dommages sur les réseaux des concessionnaires et perturbation de l'accès aux services sociaux de base, non-respect des engagements pris par le Projet, mauvaise gestion des ressources du Projet, corruption, etc.) ;

Les plaintes hypersensibles : violences basées sur le genre (VBG), exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) ;

Violences basées sur le genre (VBG) : tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne, et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles, ou psychologiques ou la menace de tels actes, la contrainte et d'autres formes de privations de liberté.

Exploitation sexuelle : le fait de profiter ou tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapport de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

Harcèlement sexuel : toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

Atteinte sexuelle : toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une intrusion.

Violence contre les enfants (VCE) : un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de

18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne, qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile.

Enfant : terme utilisé de façon interchangeable avec le terme « mineur » qui désigne une personne âgée de moins de 18 ans. Ceci est conforme à l'article 1er de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

Protection de l'enfant : activité ou initiative visant à protéger les enfants de toute forme de préjudice, en particulier découlant de la VCE.

Travail des enfants : est la participation de personnes mineures à des activités à finalité économique et s'apparentant plus ou moins fortement à l'exercice d'une profession par un adulte.

Procédure d'allégation d'incidents de VBG et de VCE : procédure prescrite pour signaler les incidents de VBG ou VCE.

Code de conduite concernant les VBG et les VCE : Code de conduite adopté dans le cadre de la mise en œuvre du Projet couvrant l'engagement et la responsabilité du personnel du Projet, des entreprises et autres partenaires sur les VBG/EAS/HS, VCE.

Auteur : la ou les personne(s) qui commettent ou menacent de commettre un acte ou des actes de VGB ou de VCE.

Auteurs potentiels : Les auteurs potentiels de VBG/EAS/HS peuvent être le personnel associé au projet : il peut s'agir des consultants et personnels de projet ou personnel d'assistance technique ou personnel de sécurité (recrutés pour assurer la sécurité dans les chantiers du projet.)

Survivant(e)/victime : Personne ayant subi une violence basée sur le sexe. Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant(e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible et concentre sur la résilience de la personne confrontée à la VBG.

Approche centrée sur les survivants (es) : L'approche centrée sur les survivants (es) se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels - quel que soit leur rôle - dans leurs échanges avec les survivants (es) (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivants (es) vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants (es) sont traités avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivant (e) et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

Fournisseur de services VBG : Une organisation offrant des services spécifiques pour les survivants (es) de VBG/EAS/HS, tels que l'assistance médicale, le soutien psychosocial, l'hébergement, l'assistance juridique, services de sûreté / sécurité, etc.

Mesures de responsabilité et confidentialité : il s'agit de mesures instituées pour assurer la confidentialité des survivant(e)s et pour tenir les contractuels, les consultants et le client, responsables de la mise en place d'un système équitable de traitement des cas de VBG et de VCE.

Protocole d'intervention : mécanismes mis en place pour intervenir dans les cas de VBG et de VCE.

I- Introduction

Le PAMUS encore appelé PMUDD est une continuité des Projets de mobilité à savoir le BRT et la RTC – Phase 1 qui va servir de rabattement vers le TER et ledit BRT. Il prend en compte les activités restantes du projet BRT et en particulier l'aménagement des voies de desserte et de report de trafic et d'aires de stationnement.

1.1 Contexte et justification du projet

Le PMUDD est un programme, en adéquation avec l'Agenda Nationale de Transformation : Sénégal 2050 ; vise à favoriser l'augmentation à l'accès universel aux services de transport, l'amélioration de la sécurité routière, la construction d'une région capitale durable, viable et vivable, la digitalisation et l'introduction d'innovation à travers un système de transport multimodale et intelligent, la modernisation des équipements et des infrastructures y compris le matériel roulant, et enfin le renforcement de la gouvernance du secteur et des capacités des acteurs.

Pour rappel, l'Etat du Sénégal a entrepris, depuis 2005, un vaste programme de renouvellement du parc de transport public accompagné de la professionnalisation des acteurs.

L'objectif poursuivi est d'améliorer la sécurité, le confort, l'efficacité, l'accessibilité et la qualité environnementale du système de mobilité urbaine. A Dakar, les transporteurs ont été organisés autour de 14 groupements d'intérêt économique (GIE) puis fédérés au sein de l'Association de Financement des Professionnels du Transport urbain (AFTU). Environ, 2000 minibus neufs ont été livrés à des opérateurs privés grâce à un mécanisme de financement par crédit-bail dont le taux de recouvrement est proche de 100%.

Ce programme, toujours en cours, a également permis de professionnaliser davantage l'exploitation et de générer environ 9 000 emplois directs (conducteurs, receveurs, régulateurs, contrôleurs et gérants de lignes). Par ailleurs, la Région de Dakar a accueilli son premier Train Express Régional bi-mode et la première ligne (pilote) de BRT entièrement électrique.

Ces deux infrastructures constituent l'épine dorsale du réseau métropolitain du Grand Dakar. Dans la continuité et pour capitaliser ces investissements notamment le TER et le pilote BRT, le CETUD, en s'appuyant sur le nouveau référentiel des politiques publiques, économiques et sociales, a bâti un projet pluriannuel basé sur une approche programmatique et intégrale de développement du système de transport public.

Les différentes composantes du projet sont :

- La restructuration du réseau de transport en commun phase 2 ;
- La professionnalisation des opérateurs de transport artisanal ;
- La gestion du trafic ;
- Les études pour le développement des transports capacitaires ;
- La gouvernance, arrangement institutionnel et la gestion du projet.

1.1.1. OBJECTIFS

Il s'agit des Objectifs de Développement du projet, qui consistent à rendre le système de mobilité urbaine à Dakar intégré en améliorant la sécurité, le confort, la rentabilité, l'efficacité, l'accessibilité et la qualité environnementale des transports.

Ses Objectifs Spécifiques tournent autour :

- du développement d'un réseau de transport moderne et intégré pour améliorer l'accessibilité aux infrastructures et réduire les externalités négatives ;
- de La mise en œuvre le Plan de Mobilité urbaine durable de Dakar (PMUD) à l'horizon 2029, cadre de référence des transports à Dakar ;
- de la création d'un système de mobilité sûr, de qualité, soutenable, en soutien à la transformation structurelle de l'économie à Dakar.

1.1.2. Les Résultats attendus

Ils tournent autour des activités suivantes :

- le développement d'une meilleure planification de la mobilité urbaine et des investissements correspondants, en impliquant l'ensemble des acteurs nationaux et locaux concernés à travers un cadre de concertation et de gouvernance adéquat ;
- l'adoption de modes actifs faiblement émetteurs de carbone et non polluants, et la mise en place de transports collectifs plus inclusifs ;
- le développement d'un service de transport intégré, viable économiquement et rentable ;
- l'amélioration de la qualité et la résilience des infrastructures et équipements liés à la mobilité et à l'espace public ;
- l'amélioration la qualité de service et accroître l'innovation et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le secteur des transports ;
- la réduction des phénomènes de congestion et leurs externalités négatives ;
- le renforcement de la sécurité des déplacements urbains, particulièrement la sécurité routière à Dakar ;
- la mise en place des modèles de gouvernance adaptés et efficaces de la mobilité urbaine.

Il convient de rappeler que les projets du CETUD intègrent systématiquement les considérations environnementales, notamment à travers l'élaboration et la mise en œuvre de plans de sauvegarde environnementale. Par ailleurs, les enjeux de résilience face aux changements climatiques sont de plus en plus intégrés, comme en témoigne le projet de Bus Rapid Transit (BRT). Le PMUDD comporte plusieurs activités déclinées ci-après :

1. Restructuration globale du réseau de transport en commun de Dakar RTC – Phase 2
2. Mise en place de la deuxième ligne de TCSP à Dakar (BRT 2)
3. Gestion de la circulation et du stationnement
4. Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI)
5. Gouvernance de la mobilité
6. Professionnalisation du transport artisanal
7. L'aménagement concerté autour des axes des lignes de TCSP

8. Les études ferroviaires
9. La composante B du BRT
10. Etc..

Chaque activité pouvant comporter des implications en matière environnementales et sociales, sur la base de la réglementation nationale mais aussi des normes E&S des Partenaires Techniques et Financiers. Certaines de ces activités ont déjà finalisées des études ou sont en train d'en finaliser (cf. tableau 1).

Activités	Cadres E&S disponibles ou en cours
RTC 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EES ▪ CGES ▪ CPR ▪ TRD recrutement pour EIES et PAR
Mise en place de voies de dessertes, report de trafic et des aires de stationnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ AEI composante B (BRT 1) validée sur la base des normes nationales ▪ PAR composante B (BRT 1)

Au demeurant, la mise en œuvre du PMUDD va nécessiter la mise en place et l'opérationnalisation d'un Mécanisme de Gestion des Plaines (MGP), dont les grandes lignes indiquées dans le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMP), s'inscrit dans la continuité du dispositif antérieurement mis en place dans le cadre du BRT avec introduction de quelques points d'améliorations.

1.2 Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'objectif principal de la formulation et de la mise en place du MGP est de fournir aux parties prenantes affectées par les activités du PMUDD, un processus de dépôt et de traitement des plaintes et autres préoccupations, accessible, transparent, efficace et adapté au contexte socioculturel avec un caractère de confidentialité.

De façon spécifique, les objectifs visés sont les suivants :

- Informer les parties prenantes et les bénéficiaires du projet de leurs droits d'exprimer leurs préoccupations, plaintes, ou suggestions à l'équipe de mise en œuvre du projet ; des différents canaux d'expression des préoccupations, ainsi que de la procédure de gestion des plaintes jusqu'à satisfaction ;
- Prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;
- Maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les PAP, les communautés et autres parties prenantes ;
- Décrire les entités, les délais et les outils permettant de recevoir, de traiter, de clôturer et d'archiver les plaintes de manière efficace ;
- Mettre à la disposition des parties prenantes, une procédure de recours performante pour le recueil et le traitement de leurs préoccupations (requêtes d'information, réclamations, plaintes, violations de leurs droits, non-respect des engagements pris, etc.) ;

- Définir un plan d’actions et un budget afin d’opérationnaliser ce dispositif de recours ;
- Maintenir la cohésion sociale dans la zone du projet et promouvoir la résilience communautaire.
- Éviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte ;

1.2.1. Causes potentielles de plaintes

Les principaux impacts suivants qui pourraient être sources de plaintes au cours de la mise œuvre du PMUDD si les mesures d’évitement identifiées ne sont pas appliquées pourraient être :

- Le manque de communication et la non-transmission des informations aux parties prenantes ;
- L’acquisition des terres et le processus de compensation (omissions, erreurs dans l’évaluation des biens, retard dans le paiement des indemnités, etc.) ;
- Les impacts sur la santé, la sécurité des populations riveraines ;
- Les pollutions (poussière, nuisances sonores, et autres nuisances) ;
- Les dommages sur les réseaux, les biens des tiers et autres incidents ;
- Les pertes de revenus ;
- Le non-recrutement de la main d’œuvre locale ;
- Les violences, abus et exploitations sexuels ;
- La discrimination ;
- Le non-respect des engagements pris par le Projet (retard dans les travaux, non-respect des normes et dispositions de la réglementation nationale en matière de gestion environnementale et sociale, de travail et de sécurité sociale, non-implication des populations et autres parties prenantes, la non-prise en compte des réalités socioculturelles entre autres).

1.2.2. - Les différentes catégories de plaintes

Pour l’enregistrement et un suivi efficace, les plaintes pourraient être classées en trois catégories :

1.2.2.1. *Les plaintes ordinaires*

Elles sont souvent liées aux chantiers de construction (nuisances sonores, pollutions atmosphériques, accidents...), acquisition de terres et compensation (omissions, erreurs dans l’évaluation des biens, retard dans le paiement des indemnités, etc.), pertes et baisses de revenus, perte de clientèle, dommages sur les biens des tiers/dégâts hors emprises, absence d’information, remise en état des terres et zones d’emprunt après les travaux, suggestions, etc.

1.2.2.2. *Les plaintes sensibles*

Celles-ci sont souvent liées à la discrimination dans le recrutement de la main-d’œuvre locale et l’accès à l’emploi et autres opportunités du Projet, non-transparence dans la passation des marchés, dommages sur les réseaux des concessionnaires et perturbation de l’accès aux services sociaux de base, non-respect des engagements pris par le Projet, mauvaise gestion des ressources du Projet, corruption, etc.

1.2.2.3. *Les plaintes hypersensibles*

Elles sont liées à des questions de :

- VBG/EAS/HS : violences basées sur le genre (VBG), exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) ;

- Croyances religieuses, culturelles etc.
- ...

2. MGP : principes de fonctionnement

Le présent mécanisme de gestion des plaintes est un dispositif non juridictionnel. Il ne limite ni ne restreint l'accès des parties prenantes aux autres voies de recours administratives ou judiciaires.

La mise en place d'un mécanisme de gestion efficace des plaintes doit contribuer à renforcer l'adhésion et la participation des parties prenantes au Projet. Toutefois, les parties prenantes 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.

Afin d'avoir un mécanisme de gestion des plaintes efficace, fiable et opérationnel, le CETUD veillera à ce que toutes les plaintes soient enregistrées et traitées dans le strict respect des principes fondamentaux suivants :

❖ *La 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 projet. Les populations, et autres parties prenantes, doivent participer à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux.

❖ *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 Projet 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 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.

❖ *Rétroactivité et réflexivité :*

Le Projet doit rendre compte aux parties prenantes des activités de gestion des plaintes de façon régulière, afin de recueillir leurs avis pouvant contribuer à améliorer le processus et les pratiques.

❖ *Le principe de gratuité :*

L'accès au mécanisme est totalement gratuit. Les personnes qui interpellent le mécanisme ne doivent en effet aucunement supporter de coût ou de frais pour faire une plainte.

❖ *Le principe de proactivité :*

Le mécanisme mise aussi sur des dispositifs d'alerte précoce lui permettant dans certains cas de s'autosaisir et d'intervenir avant une éventuelle plainte.

❖ *Le principe de proximité :*

Le mécanisme doit être proche des communautés, qui ne doivent pas faire des déplacements trop importants pour y accéder. Pour cette raison, il doit avoir une représentativité au niveau de toutes les zones concernées par la mise en œuvre du projet.

3. Procédures de gestion des plaintes

3.1- Etapes de prise en charge des plaintes

Les plaintes peuvent être déposées de manière anonyme et que les plaintes anonymes recevables seront traitées selon les mêmes procédures que les plaintes nominatives, dans la mesure où les informations fournies permettent leur examen et leur traitement.

Dans le cadre du PMUDD, le MGP repose sur sept (07) étapes essentielles :

- Première étape : Réception, enregistrement des plaintes et accusé de réception

- Deuxième étape : Examen, vérification de la véracité (établissement du lien avec le Projet) et traitement
- Troisième étape : Transmission de la réponse au plaignant
- Quatrième étape : Mise en œuvre des mesures correctives
- Cinquième étape : Clôture des plaintes/ recours /
- Sixième étape : Rapportage
- Septième étape : Archivage

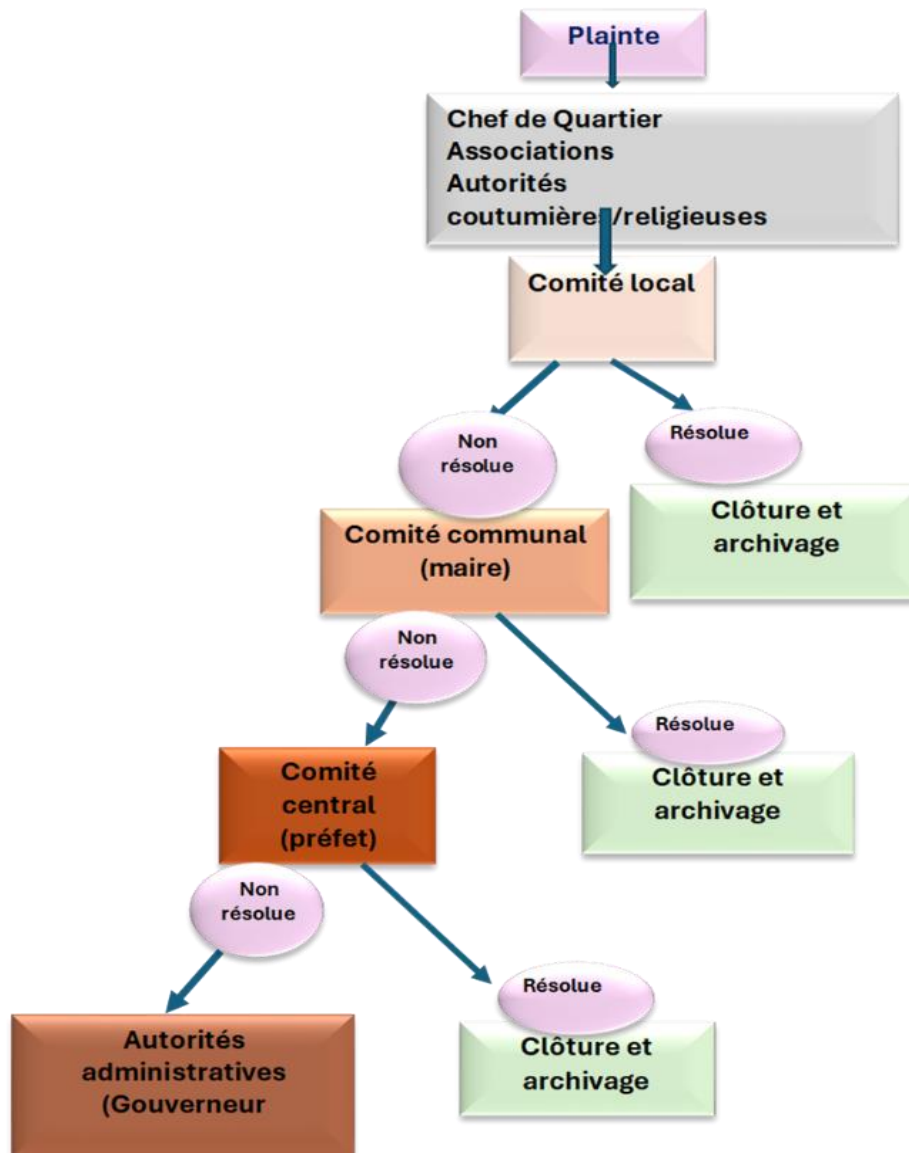


Figure 1 : Schéma récapitulatif de la procédure de traitement des plaintes ordinaires

3.1.1. Réception et accusé de réception au plaignant

Les plaintes seront déposées à travers plusieurs canaux accessibles, dont les plus cités par les parties prenantes sont les suivants :

- Appel téléphonique ;
- Voie orale/personne à personne ;
- Le 1221, le numéro vert du service des Urgences Environnementales ;

- SMS ;
- WhatsApp ;
- Courrier physique ou postal ;
- Site web du CETUD www.cetud.sn;
- Courrier électronique (mgppmudd@cetud.sn) qui sera créée à cet effet pour recueillir les plaintes. Les experts environnementaux et sociaux y auront un accès immédiat, sous la responsabilité du responsable de la Communication Sociale et Genre.
- Boîtes à plaintes installées dans les Mairies, Préfectures, Sous-Préfectures.

Un accusé de réception sera envoyé au plaignant à la suite de la réception de la plainte. Il suivra le même format que la réception soit par téléphone, par écrit etc.

3.1.2- Transmission de la réponse au plaignant

Après examen et collecte d'informations sur la plainte, le comité préparera la réponse à transmettre au plaignant. Si la plainte n'est pas avérée le comité en fournira les raisons, c'est-à-dire les résultats des investigations qui justifient son rejet ou non recevabilité et par conséquent informera, par écrit, le plaignant qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête.

Si les résultats des investigations établissent la véracité des faits et donc la recevabilité de la plainte, la réponse à fournir au plaignant (par courrier physique, électronique, WhatsApp) présentera les résultats des investigations réalisées, les mesures de correction proposées, le calendrier de la mise en œuvre, les ressources nécessaires à mobiliser. La transmission de cette réponse au plaignant se fera trois (03) jours après l'étape d'examen et de vérification. Si la solution proposée lui satisfait, le comité procédera à sa mise en œuvre, sinon des négociations pourront être ouvertes en vue de trouver un compromis. Le plaignant pourra aussi saisir la justice si après toutes ces négociations, il n'adhère pas à la réponse proposée par le comité.

3.1.3 -Mise en œuvre des mesures correctives

Si un accord est trouvé entre le comité et le plaignant, une entente ou procès-verbal de consentement sera établie et signée par les deux parties pour attester de l'adhésion du plaignant.

Il sera alors procédé à la mise en œuvre des mesures correctives. Le comité coordonnera la mise en œuvre et le suivi de ces mesures retenues, en collaboration avec le plaignant, les acteurs compétents impliqués et l'UES, dans le respect du calendrier établi. L'UES veillera à ce que toutes les ressources nécessaires soient mobilisées pour permettre un traitement efficace des plaintes dans les **vingt (20) jours en moyenne** suivant la signature du procès-verbal de consentement.

Les coûts relatifs à la mise en œuvre des mesures correctives suite à des dommages sur les voies publiques ou causés aux tiers pendant la réalisation des infrastructures seront pris en charge par les entreprises.

Pour que le mécanisme soit performant, la durée de traitement des plaintes ne doit pas excéder vingt (20) jours à compter de la date de réception de la plainte. Le traitement de certains cas sensibles ou complexes nécessitant des investigations pourrait prendre plus de temps. Mais dès leur installation, les membres des comités se concerteront et décideront des mesures à mettre en place, en vue de permettre un traitement diligent de toutes les plaintes qui seront soumises à travers les trois niveaux de traitement à l'amiable (local, communal, départemental).

3.1.4 - Clôture des plaintes

La clôture des cas enregistrés et traités interviendra à la suite de la mise en œuvre des mesures correctives définies de commun accord avec le plaignant, et à sa satisfaction, et après approbation et signature du formulaire de clôture par les différentes parties prenantes concernées. De façon effective, elle se fera au plus tard **cinq (05) jours** après la signature du formulaire attestant de la satisfaction du plaignant et de la fin du processus de traitement de la plainte, sous la coordination du comité en charge de la résolution de la plainte.

Lorsqu'une plainte soumise au MGP n'est pas résolue à l'issue de la médiation sociale conduite par les comités, et que le plaignant décide de recourir à la justice, le responsable du MGP assurera le suivi de l'instruction du dossier.

3.1.5 -Suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP

La durée de traitement des plaintes est un indicateur important de la performance du mécanisme. Le Projet doit apporter toute la diligence nécessaire au traitement des réclamations et plaintes enregistrées de sorte à contribuer à l'amélioration de la confiance des parties prenantes et leur participation dans la mise en œuvre du Projet. Par ailleurs, certaines réclamations liées à des problèmes de sécurité ou de santé, seront prises en charge immédiatement après enregistrement.

NB : les cas d'accident de circulation dans le chantier, du personnel...seront immédiatement pris en charge dans d'autres mécanismes spécifiques au PGES-C.

Un format de vulgarisation des rencontres pour l'examen et le traitement des plaintes sera défini avec les membres des différents comités. Le système de rapportage sera trimestriel. En définitive, toutes les parties prenantes devront participer au fonctionnement du mécanisme, au suivi du traitement des plaintes et à l'amélioration des procédures, en vue d'une meilleure performance et adhésion sociale.

La stratégie de suivi-évaluation du MGP s'appuiera sur l'élaboration et la mise en place d'un système informatique de gestion des plaintes (**mise en place d'une base de données**) rapportés à travers les différents canaux de collecte mis en place. Le responsable du suivi-évaluation du Projet se chargera de la mise à jour régulière de la base de données et du suivi de l'état d'avancement du traitement de tous les conflits et plaintes enregistrés.

Un rapport trimestriel sera produit et partagé avec les parties prenantes, par le responsable du MGP qui sera désigné au sein de l'Unité de Gestion du Projet du CETUD (UES). Ces indicateurs de suivi suivants seront circonscrits à la période du rapport. Il s'agit de :

- Nombre de plaintes enregistrées au cours du trimestre ;
- Nombre de cas traités et clôturés au cours du trimestre ;
- Nombre de plaintes non encore résolues et en comparaison avec le dernier trimestre ;
- Nombre de plaintes éligibles ;
- Nombre de plaintes rejetées ;
- Catégorisation des plaintes par zone, commune, département etc. ;
- Canaux de réception (par email, 1221, WhatsApp...) ;
- Nombre de réunions tenues par les comités par trimestre ;
- Nombre de plaintes relatives aux violences basées sur le genre ;

- Nombre de plaignants par sexe et par tranches d'âges ;
- Délai moyen de résolution des plaintes ;
- Nombre de plaintes donnant lieu à des recours ;
- Budget consommé ;
- Nombre de plaintes hors MGP (Bailleurs, justice...).
- Nombre de séances de sensibilisation/formation des acteurs.

En ce qui concerne le suivi évaluation du MGP global du projet, les indicateurs sont indiqués dans le tableau ci-après :

Tableau 1 : Indicateurs

N°	Indicateurs
1	Nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention projet
2	Nombre de personnes sensibilisées sur le MGP
3	Nombre de formations réalisées par les parties prenantes du MGP
4	Nombre de personnes formées sur le MGP
5	Pourcentage de femmes formées sur le MGP
6	Pourcentage de réclamations/plaintes enregistrées par type
7	Durée de traitement des réclamations/plaintes
8	Pourcentage de réclamations/plaintes reçues désagrégées suivant le genre
9	Pourcentage de réclamations/plaintes résolues
10	Pourcentage de réclamations/plaintes non-résolues
11	Pourcentage de réclamations/plaintes en cours de résolution
12	Pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation
13	Pourcentage de plaintes non-recevables
14	Nombre de plaintes liées aux VBG/EAS

3.1.6. Archivage des plaintes

L'archivage est la dernière étape du processus de traitement des plaintes. Pour un suivi efficace, un système électronique et/ou physique sera mis en place. Chaque plainte traitée et clôturée sera archivée sous forme de dossier comprenant toutes les pièces et preuves suivantes, produites pendant le processus de traitement :

- La fiche d'enregistrement et de traitement de la plainte ;
- Toutes les pièces attestant le dommage ou grief ;
- Les comptes rendus de réunions d'examen et de vérification de la plainte ;
- Les décisions prises en vue de résoudre le cas ;
- Les photos ou pièces attestant de la résolution de la plainte ;
- La fiche de clôture du cas approuvée par les parties prenantes concernées.

Cette activité interviendra à la suite de la clôture de la plainte (**cinq jours après**). Les pièces constituant le dossier seront collectées au fur et à mesure de l'état de traitement de la plainte. Elles seront donc réunies, vérifiées et archivées dans un seul dossier sous le nom de code du plaignant.

L'archivage se fera en fonction de la nature des plaintes enregistrées et traitées et selon les trois principales catégories suivantes :

- Les plaintes ordinaires (dommages causés aux tiers, requêtes d'information, etc.) ;
- Les plaintes sensibles (corruption, discrimination, etc.) ;
- Les plaintes hypersensibles (Violences, exploitation et abus sexuels, religieuses, culturelles etc.

Une attention particulière devra être accordée aux plaintes dites sensibles et hypersensibles dont le traitement, le rapportage et l'archivage se feront dans le strict respect des principes de confidentialité, afin de garantir la vie privée et la sécurité des personnes concernées (auteurs de détournement, de corruption, chantage, victimes de violences basées sur le genre, etc.)

Aussi, pour les plaintes liées aux VBG, cette activité d'archivage sera coordonnée par les fournisseurs de services retenus (services médicaux, juridiques et psychosociaux), qui travailleront en étroite collaboration avec le responsable Social/Genre au sein de l'UES qui aura accès aux informations qu'il / elle gardera de façon confidentielle afin de préserver la vie privée des victimes, car, même si leurs noms ne figureront pas sur les fiches (utilisation de codes), certaines informations peuvent permettre de remonter jusqu'à elles.

Tableau 2 : Tableau récapitulatif du processus de gestion des plaintes

Etape/activité	Échéance	Traitement	Responsable
1- Enregistrement et accusé de réception de la plainte	Trois (03) jour après le dépôt	Accusé de réception à transmettre au plaignant (3 jours). NB : Toutes les plaintes reçues sont enregistrées dans la base de données automatiquement.	- Point focal du comité de gestion des plaintes et du responsable de la base de données.
2- Examen et vérification par le comité	07 jours après la réception	Analyse préliminaire et proposition de mesures correctives	- Comité en charge du traitement
3- Notification de la résolution proposée au plaignant	03 jours après l'examen et l'analyse	Après examen et vérification, la réponse est transmise au plaignant (rejet ou recevabilité et mesures proposées)	- Point focal du comité
4- Mise en œuvre de la résolution et suivi par le comité	20 jours en moyenne après la signature du procès-verbal de consentement	Les mesures seront mises en œuvre et feront l'objet d'un suivi conjoint (comité, plaignant)	- Comité de gestion des plaintes - UES CETUD

5- Rapportage	Chaque trimestre	Rapport de suivi périodique préparé et partagé avec les parties prenantes (nombre de plaintes reçues, nombre de plaintes traitées et clôturées, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de gestion des plaintes - UES CETUD
6- Clôture de la plainte	Dès approbation/satisfaction du plaignant (au plus tard 05 jours après)	La plainte sera clôturée si le plaignant est satisfait des mesures mises en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de gestion des plaintes - Plaignant
7- Archivage	Au plus tard 5 jours après la clôture, la plainte peut être archivée (archivage physique et électronique)	Constituer un dossier pour chaque plainte traitée (fiche d'enregistrement de la plainte, PV de réunions et de consentement, fiche de clôture, photos, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de gestion des plaintes - UES CETUD

3.2. Niveaux de traitement des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes du projet repose sur trois niveaux de collecte représentant le dispositif de recours à l'amiable. Le but est de rendre le MGP accessible et en adéquation avec les réalités sociales et culturelles locales. Le dispositif de dépôt et de traitement des plaintes proposé tient compte de ces dispositifs locaux de gestion des conflits, et repose sur trois niveaux :

- Le niveau local (quartier) ;
- Le niveau communal (mairie) ;
- Le niveau départemental (Préfecture).

3.2.1. Le Niveau Local

La mise en place de comités locaux de gestion des plaintes : il s'agira, dans chaque localité impactée, d'installer un comité restreint présidé par le délégué de quartier ou autre personne ressource, pour collecter et traiter les plaintes qui émaneront éventuellement des activités du Projet. Ce premier niveau offre l'avantage d'être accessible. Ce dispositif local a fortement été recommandé par les parties prenantes communautaires lors des consultations qui ont précisé qu'au niveau local, il existe des comités de résolution des plaintes généralement composés des notables, guides religieux et coutumiers, des jeunes et des femmes. Dans chaque localité affectée, le comité local comprendra cinq (5) membres :

1. Président du comité ;
2. Représentant des leaders communautaires (Chefs religieux, coutumiers) ;

3. Représentante des associations de femmes/Bajenu Gox¹ ;
4. Représentant des PAP ;
5. Représentant des associations de jeunes.

NB : Il est pertinent de préciser que le Président du comité dirige les réunions de comité, il est assisté par un Secrétaire général chargé de l'enregistrement, du rapportage et de l'archivage des plaintes recueillies par le comité.

Ce comité restreint pourra être élargi à d'autres personnes ressources en fonction de la nature de la plainte. Il traitera uniquement les plaintes ordinaires, notamment celles liées aux conflits, aux indemnisations, préjudices ou dommages causés aux tiers, requêtes d'information, etc. Les plaintes liées aux violences basées sur le genre seront prises en charge par un autre dispositif. Si les plaintes enregistrées ne sont pas résolues par ce premier niveau, elles seront référées au comité communal de la localité.

3.2.2. Le Niveau communal

Dans chaque commune, un comité communal sera mis en place ou entérinée (s'il existe). Il aura pour rôle la réception et le traitement des plaintes. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce Projet, ce second niveau sera utilisé pour traiter les plaintes non résolues par les comités locaux (quartiers). En effet, ce comité communal constituera le second niveau de recours à l'amiable. Ce sera un cadre de concertation constitué des représentants de toutes les couches de la population et des autorités communales. Ce comité sera présidé par le Maire ou son représentant et comprendra :

1. Le Maire ou son représentant, Président du comité ;
2. Le représentant du conseil municipal ;
3. Le représentant des PAP ;
4. La représentante des associations de femmes ;
5. Le représentant des associations de jeunes.

Les chefs de quartiers ou leurs représentants seront conviés aux activités d'examen et de traitement des plaintes concernant leur localité. Ce comité communal pourra également s'adjoindre toutes autres personnes ressources pouvant contribuer à une résolution efficace des plaintes reçues.

Les plaintes non résolues par ce second niveau de recours seront référées au niveau 3.

3.2.3. Le Niveau Préfectoral

Ce niveau sera piloté par les autorités administratives à savoir les Sous-Préfets, les Préfets et au besoin, le Gouverneur de la région concernée. Il peut être subdivisé en trois (3) sous-niveaux.

3.2.3.1 Niveau du Sous-Préfet

Les Sous-Préfets mettront en place, avec l'appui de l'Unité de Gestion du Projet (UGP), un comité restreint (comité ad hoc de gestion des plaintes) composé des services techniques compétents et autres personnes ressources pour examiner et traiter les éventuelles plaintes

¹ Marraine de quartier

transmises par les comités locaux ou communaux. Si ce comité sous-préfectoral ne parvient pas à trouver une solution acceptable pour la résolution de la plainte transférée par ces comités, il la réfère au Préfet du Département concerné.

3.2.3.2. Niveau du Préfet

Le Préfet, en sa qualité d'autorité du département, et de président de la Commission départementale de Recensement et d'Évaluation des Impenses (CDREI), coordonnera le comité départemental de gestion des plaintes qui aura la charge de résoudre les plaintes transmises par les comités locaux ou communaux.

3.2.3.3. Niveau du Gouverneur

Le dernier niveau de recours à l'amiable sera piloté par le Gouverneur de région qui recevra, du Préfet du département touché, les plaintes non résolues, malgré plusieurs médiations avec le plaignant, en vue de trouver une solution. Le Gouverneur constitue le dernier niveau de recours à l'amiable pour la résolution des préoccupations et plaintes des parties prenantes affectées.

Chaque comité désignera un point focal qui se chargera de l'enregistrement et de la coordination des activités d'information, d'examen et de traitement des plaintes. Les comités seront constitués de façon transparente, démocratique et intégreront les représentants des personnes affectées (PAP), si applicable, des femmes, des jeunes, des personnes vulnérables/défavorisées, en vue d'assurer la légitimité nécessaire.

Toutes les plaintes reçues au niveau des comités locaux (quartiers), communaux (Mairie) et départementaux (Sous-Préfecture et Préfecture) seront enregistrées dans un journal de bord qui sera tenu par le point focal de chaque comité. Au plus tard, **deux jours (02)** après réception, le point focal enverra un accusé de réception informant le plaignant de la réception de sa plainte et du numéro de référence attribué à sa réclamation par les moyens suivants :

- ✓ Par écrit (si la réclamation est envoyée par courrier),
- ✓ Par téléphone (si elle est transmise oralement par téléphone),

Une copie de chaque plainte enregistrée sera faite et envoyée à l'UES du CETUD qui aura la responsabilité de mettre en place une base de données pour le suivi du traitement des plaintes. L'Expert en suivi et évaluation du projet a la responsabilité de gérer le serveur et la base de données des plaintes qu'il partagera aux experts du projet, soit sous format de bases de données, soit sous forme de tableaux traités en fonction des besoins des experts. Le serveur devant recevoir les données sera mis en place par le CETUD qui fournira à l'équipe du PMUDD une adresse URL et le mot de passe pour accéder aux données collectées dans le cadre de la gestion des plaintes.

Dans le but de renforcer ce dispositif local de recueil des plaintes, le Responsable en Communication Sociale et Genre est le responsable du MGP. Il / elle est assistée par l'expert Environnemental (environnementaliste) et l'expert social (sociologue) au sein de l'UES. Le responsable du MGP centralisera les plaintes reçues des différents comités. Il constituera une autre porte d'entrée pour la réception des plaintes, ce qui évitera ou minimisera la transmission des plaintes aux bailleurs, ou à d'autres niveaux que le Projet ne contrôle pas. Toutefois, les plaintes reçues par le responsable du MGP vont toutes être transmises aux comités concernés, le but étant de promouvoir la mobilisation communautaire dans le processus de gestion des plaintes.

La gestion des plaintes à l'amiable a pour objectif d'éviter autant que possible les actions en justice, même si la partie lésée peut recourir à des organes judiciaires compétents à tout moment du processus de gestion des plaintes. Dans le cas où l'une des parties intenterait une action en justice, la procédure stipulée cesse d'être effective.

3.2.4. Le Recours judiciaire

Tout plaignant a la possibilité de recourir à la justice s'il se sent lésé ou subit une violation de ses droits ou un quelconque préjudice du fait du Projet. Ce recours judiciaire peut intervenir à tout moment, en marge du MGP, ou si la tentative de résolution à l'amiable n'aboutit pas, ou si une partie n'est pas satisfaite de la résolution rendue par l'Autorité administrative, la partie prenante a la possibilité de recourir à la justice en saisissant le tribunal de la localité.

3.3. Gestion des plaintes VBG, EAS, HS et VCE

En ce qui concerne la **gestion des plaintes liées aux violences et abus sexuels**, un dispositif de dépôt et de traitement parallèle sera mis en place. En effet, les Projets d'investissement comportant des travaux de génie civil sont souvent considérés comme présentant un risque substantiel de Violences Basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuels (EAS), Harcèlement Sexuel (HS) et Violences Contre les Enfants (VCE).

Le mécanisme de gestion des plaintes sera diffusé auprès des parties prenantes et après approbation, à travers les canaux appropriés (rencontres, réunions, ateliers, radio), accessibles à toutes les catégories sociales, en particulier les personnes et groupes vulnérables (femmes, jeunes filles, jeunes hommes, enfants, autres personnes défavorisées et vulnérables). Les principes et procédures de signalement et de prise en charge vont être communiquées aux parties prenantes, en particulier les communautés affectées ou riveraines des travaux du RTC.

Pour les **questions liées aux VBG**, le comité restreint de gestion des plaintes dites hypersensibles (celles concernant les VBG) sera mis en place et comprendra :

- La Bajenu Gox /quartier ou le relai en santé communautaire ;
- Le personnel de santé de la localité (infirmière, sage-femme, assistante sociale...);
- Les autres prestataires de services du système de référencement et de prise en charge (juridique, social, psychologique) ;
- Le représentant de l'UES ;
- L'expert social de la mission de contrôle ou équivalent ;

Chacun de ces acteurs constitue un point d'entrée accessible et sûr pour les victimes de VBG. Pour les questions liées à la religion, le comité restreint sera composé de :

- L'imam de la localité ;
- Les dignitaires (Exemple Djaraf, Serigne Ndakaru etc...)
- Le curé ;
- Le représentant de l'UES ;
- L'expert social de la mission de contrôle ou équivalent
- Toute autre personne jugée efficace dans la recherche de solution à l'amiable.

NB : le compte-rendu des réunions de ces comités sera assuré par le représentant de l'UES.

Au niveau local, le point focal sera la Bajenu Gox ou le relais communautaire qui sont souvent plus proches et donc accessibles. Ils travailleront en étroite collaboration avec les prestataires de soins de santé et les autres services de prise en charge (responsable Boutique ou Maison de la Justice, Service social/psychologique) retenus pour la prise en charge globale et personnalisée des cas avérés de VBG.

Le responsable du MGP VBG au sein de l'UES peut aussi constituer une porte d'entrée pour les plaintes et référer les victimes. Mais, pour tous les cas signalés, elle devra immédiatement être informée, afin de s'assurer que toute l'assistance nécessaire est fournie par le comité et les prestataires de services, conformément aux principes et procédures de référencement et de prise en charge.

Pour tous les cas de violences orientés vers les services de prise en charge préalablement identifiés, la prise en charge comprendra :

3.3.1 La réponse médicale

Les prestataires de santé doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle, accessible, compatissante et appropriée des survivant (e)s/victimes de la VBG, dans un climat de sécurité. Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprend au moins :

- ✓ Un examen et la description par écrit de l'état de la victime notamment blessures et ecchymoses
- ✓ Le traitement des blessures
- ✓ La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris le VIH-SIDA
- ✓ La prévention d'une grossesse non voulue
- ✓ La collecte de preuves médico-légales minimales
- ✓ Un appui psychologique/affectif
- ✓ Une documentation médicale (délivrance d'un certificat médical gratuit pour la survivant (e) pour tous les cas de VBG, EAS, HS, mais à la charge du Projet)
- ✓ Liste des services d'assistance psychologique, juridique/judiciaire, sécurité, réinsertion sociale ;
- ✓ Un suivi
- ✓ ...

3.3.2. La réponse psychosociale, le soutien affectif, la réponse de sûreté et de sécurité

Le Projet travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivant (e)s de VBG/EAS-HS existantes au niveau national et avec les services compétents suivants : Centre Ginddi, Association des Juristes Sénégalaises (AJS), Police, Groupement des sapeurs-pompiers, Gendarmerie, SAMU National, ASBEF, Centre de Guidance Infantile Familiale (CEGID), Comité de Lutte contre les violences faites aux Femmes et aux Enfants (CLVF), Services déconcentrés du Développement Communautaire et de l'Action Sociale, Bajenu Gox (présidentes départementales, locales), La Maison rose entre autre.

3.3.3. Les cas d'harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel

Tous devront également être signalés aux bailleurs (dans les 48 heures) sans pour autant fournir de détail spécifique pour préserver la confidentialité mais avec des informations sur : la nature de l'affaire ; le lien avec le Projet ; l'âge et le sexe de la victime/survivant (e) si disponible et la référence vers des services si tel a été le cas.

Un espace permettant aux survivant (e)s de signaler les incidents HS/ESA et d'offrir une réponse sûre, éthique et centrée sur les survivants (es) peut être créé et animé par des personnes formées.

Les dénonciations de VBG, exploitation, harcèlement et abus sexuels pourront être soumises, par téléphone, par courrier ou en personne auprès des membres de ce comité ou du responsable MGP de l'UES. Elle fournira les adresses physiques et électroniques, et les numéros de téléphone de ces membres du comité de gestion des plaintes liées aux VBG. Elle les divulguera par affichage (ou brochures, communiqué, etc.) dans des endroits accessibles, fréquentés par les communautés riveraines.

Un plan de formation et le budget seront affinés pour une bonne opérationnalisation du mécanisme. Les ressources techniques, matérielles et financières nécessaires seront ainsi connues et mobilisées par le CETUD. Ces acteurs recevront une série de formations et l'appui nécessaire, afin de leur permettre de respecter les principes et procédures de référencement et de prise en charge des victimes de VBG.

L'UES a recruté au sein de son équipe un Expert social et Genre ayant une bonne maîtrise des VBG pour l'accompagner dans l'élaboration et la mise en place de réponses adaptées aux normes socioculturelles en prenant en compte les préoccupations, besoins et contraintes, mais aussi à renforcer leurs capacités en Genre et prise en charge des cas de VBG. Il est requis au sein de la Mission de Contrôle un expert social et un expert HSE.

3.3.4 Principes de traitement des plaintes hyper-sensibles

En ce qui concerne les plaintes liées aux VBG/EAS/HS, les principes/procédures de signalement à respecter par les acteurs du comité sont les suivants :

- Garantir l'anonymat ;
- Fournir à la survivant (e) un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la victime ;
- Assurer la non-discrimination ;
- Déterminer les besoins immédiats des victimes et les référer vers les services appropriés ;
- Fournir à la victime des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;
- Demander à la victime le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe ou celui d'un(e) ami(e)).

Pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG, le consentement de la victime sera recueilli au préalable. Le comité, en collaboration avec la commission d'enquête instituée par l'UES, conduira les enquêtes nécessaires en vue d'élucider les cas signalés et définir les sanctions, si les auteurs sont liés au Projet (personnel du Projet, personnel des entreprises et sous-traitants,

prestataires de services, etc.). Ce comité va s'adjoindre, si nécessaire, toute autre personne ressource (forces de défense et de sécurité, conseiller juridique, etc.).

La prise en charge des cas avérés de violences basées sur le genre et abus sexuels, se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Sénégal, et comprendra :

- Une prise en charge médicale ;
- Une assistance psychologique ;
- Une assistance pour une protection physique (sécurité) ;
- Une assistance juridique.
-

3.4. Le Comité de suivi des plaintes

3.4.1. Composition du comité

Il sera composé de :

- CETUD ;
- AGEROUTE ;
- la Mission de Contrôle ou équivalent ;
- l'Entreprise/s ;
- l'AMO.

3.4.2. Missions et fonctionnement

La mission de ce comité regroupant les représentants des différentes structures impliquées dans le projet (CETUD, AGEROUTE, AMO, Mission de Contrôle, Entreprise (s)) est de passer en revue toutes les plaintes reçues via les différents canaux mis en place.

Les plaintes enregistrées seront traitées par les comités mis en place, dans le strict respect des principes et exigences mentionnés dans ce MGP. Dès réception et enregistrement de la plainte, le comité transmet un accusé de réception au plaignant par voie écrite ou orale.

Il se réunit au plus tard dans les sept (7) jours suivants en vue de procéder à son examen qui consistera à classer la plainte en fonction des catégories établies et à faire une analyse préliminaire, en vue d'établir sa recevabilité. Pour les plaintes liées à des problèmes de sécurité, leur examen se fera dès réception et enregistrement.

A la suite de l'examen, des activités de vérification et de collecte de preuves seront réalisées (visite de site, prise de photos, expertise complémentaire, etc.) dans le but de formuler des actions correctives adéquates si la plainte est avérée ou de décider de son rejet et clôture.

3.5. Opérationnalisation du MGP

La mise en place du MGP nécessite que toutes les ressources humaines, techniques et financières identifiées sur la base des besoins exprimés par les parties prenantes soient mobilisés. A ce titre, plusieurs actions ou activités préalables sont à réaliser. Il s'agit, entre autres, de :

- La désignation d'un point focal ou responsable MGP au sein de l'UES et d'un répondant au niveau local pour un meilleur suivi du traitement des plaintes ;

- Besoins des structures et acteurs locaux du MGP et des fournisseurs de services VBG pour la prévention et la prise en charge des cas avérés signalés.

3.5.1. Désignation d'un point focal ou responsable MGP/VBG

Le Projet a recruté un responsable en Communication Sociale et Genre qui est aussi désigné responsable de l'opérationnalisation et du suivi du fonctionnement du MGP (coordination de toutes les activités liées à la gestion des plaintes). Il/elle sera assistée des experts en environnement (environnementaliste) et en social (sociologue).

Ce dernier s'occupera des questions des plaintes liées aux VBG, EAS, HS, VCE tandis que l'expert en environnement répondra des plaintes sur l'environnement mais aussi l'hygiène et la sécurité. Le point focal aura les tâches suivantes :

- Coordonner toutes les activités liées à la gestion des plaintes ;
- Centraliser toutes les plaintes transmises par les comités et plaignants par le biais des différents canaux de dépôt/réception ;
- Veiller à ce que les plaintes soient traitées selon les procédures décrites, en collaboration avec les comités mis en place et les parties prenantes affectées ;
- Coordonner l'organisation des séances de négociation/vérification/concertation avec les plaignants et les autres parties prenantes pour l'identification des mesures/actions à entreprendre pour résoudre les plaintes au niveau des différents comités mis en place ;
- Pour les plaintes liées aux VBG, s'assurer que le consentement de la victime a été obtenu et que le processus de traitement est conforme aux principes et procédures en vigueur ;
- Coordonner les activités d'information et de rapportage aux parties prenantes ;
- S'assurer que toutes les ressources techniques, matérielles et financières sont disponibles pour un fonctionnement efficace du MGP.

3.5.2. Evaluation des capacités et des besoins en renforcement de capacités des acteurs du MGP

En ce qui concerne les capacités des acteurs du MGP en matière de gestion des plaintes, presque toutes les collectivités disposent d'une expérience acquise à travers leur participation à la mise en œuvre de projets dans leurs localités. Mais certains ont indiqué que l'absence de moyens a fait que ces comités n'étaient pas institués de façon formelle.

En vue d'une bonne opérationnalisation et performance du MGP du PMUDD, il sera nécessaire :

- d'appuyer, techniquement, la mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- de former les membres du comité en gestion des plaintes ;
- de former les membres du comité en techniques de communication ;
- de mettre à disposition des comités les moyens nécessaires pour le fonctionnement du MGP (organisation des sessions de diffusion des MGP, sensibilisation, déplacement pour examen et vérification des plaintes, frais de communication, les jetons de présence etc.) ;
- de fournir aux comités le matériel didactique et les fournitures en consommables nécessaires à l'enregistrement, le traitement et l'archivage des plaintes.

3.5.3. Diffusion du MGP

La diffusion du mécanisme de gestion des plaintes et du Plan de réponse aux violences et abus sexuels, est une activité essentielle dans la mise en œuvre du MGP et du Projet. En effet, pour permettre aux parties prenantes d'utiliser les recours mis en place, le MGP doit faire l'objet d'une large diffusion auprès des parties prenantes, en particulier les communautés affectées et riveraines du PMUDD, qui doivent toutes être informées de son existence, du mode de fonctionnement et des moyens de le saisir.

Toutes les informations sur les comités qui seront mis en place, leur composition, rôles, adresses, canaux de dépôt des réclamations et griefs, durée de traitement, ainsi que les principes directeurs du MGP, 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.

Le Projet organisera des ateliers pour une large diffusion de ce dispositif de recueil et de traitement des plaintes.

3.5.4. Plan de réponse aux violences et abus sexuels

La mise en place du mécanisme de prévention et de prise en charge des VBG, EAS, HS sera accompagnée d'un plan de communication adéquat, dont l'objectif principal sera d'informer les populations de l'existence du mécanisme de gestion de plaintes sensibles aux EAS, HS, du mode de fonctionnement et des voies d'accès aux services de signalement et de prise en charge des cas de VBG. La connaissance du dispositif, son utilisation et sa performance sont des défis majeurs et le Projet fera le nécessaire pour les relever.

Certains de ces messages devront être affichés de façon visible à des endroits stratégiques au niveau des chantiers, pour une meilleure vulgarisation, en complément du code de conduite à faire signer aux entreprises et à leur personnel, et autres prestataires de services mobilisés dans le cadre de l'exécution du Projet : consultants, fournisseurs, bureaux de contrôle prestataires de services et de prise en charge médicale, sociale, juridique, psychologique, etc.

Toutes les plaintes relatives aux violences basées sur le genre et abus sexuels seront signalées au bailleur dans les 24 heures suivant l'incident, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (aucune information spécifique sur les victimes ne sera communiquée). Les données à fournir porteront sur : la nature de l'affaire, le lien avec le Projet, la localisation, l'âge et le sexe de la victime et la référence vers des services si tel a été le cas.

Un plan d'action budgétisé est préparé, en vue de l'opérationnalisation du MGP, y compris le MGP concernant les VBG.

Certaines actions/activités pourront être redéfinies ou rajoutées en fonction des besoins et spécificités des différentes zones du Projet. Le budget proposé ci-dessous est prévisionnel, il sera réajusté pendant la mise en œuvre par l'UES, notamment le responsable MGP.

Le coût global prévisionnel de mise en œuvre du MGP, MGP/VBG du PMUDD est de cent soixante-quinze millions de Francs CFA (175 000 000 FCFA).

NB : ce montant peut être réajusté pour une prise en charge effective d'activités complémentaires.

Tableau 3 : Cout prévisionnel du MGP

Rubrique	Coût en CFA (prévisionnel)
Diffusion du MGP, MGP/VBG, et communication / sensibilisation	80. 000 000
Renforcement des capacités des acteurs du mécanisme de gestion des plaintes (comités de gestion des plaintes, comités VBG et les fournisseurs de services de prise en charge VBG), le personnel du RTC et autres acteurs clés de la mise en œuvre du RTC.	50 000 000
Suivi-évaluation de la gestion des plaintes	20 000 000
Appui à l'opérationnalisation du MGP, MGP/VBG	25 000 000
Total	175 0000 000

Concernant la communication, tout intervenant dans la mise en œuvre du Projet (UES, MOD, personnel des entreprises et prestataires de services) mettra l'accent sur les messages suivants :

- 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 ;
- Interdiction au personnel des entreprises et prestataires de services recrutés pour la réalisation des travaux, aux fournisseurs de services, de prise en charge médicale, juridique, sociale et de sécurité, de se livrer à l'exploitation et aux abus sexuels ;
- Adoption/signature d'un code de bonne conduite VBG ;
- Tout cas ou soupçon d'exploitation et/ou d'abus sexuel peut être signalé en toute confidentialité ;
- Le responsable/point focal MGP/MGP VBG, son numéro de téléphone et son adresse électronique (vulgariser par affichage).

La communication à l'endroit des parties prenantes communautaires (Associations de femmes et de jeunes hommes et femmes, chefs coutumiers, religieux, et autres leaders communautaires, etc.), sera particulièrement axée sur :

- Définitions et formes de VBG ;
- La non-tolérance des VBG (exploitation et abus sexuels, harcèlement) ;
- Les dispositions prises par le Projet pour la prévention des VBG (sensibilisation, code de conduite, etc.)
- Les dispositions juridiques prévues par la loi et le Projet pour sanctionner les auteurs de VBG ;
- Les lieux où se rendre pour signaler et obtenir de l'aide en cas de violences sexuelles avérées ;
- Les portes d'entrée pour signaler les cas avérés de violences et abus sexuels (vulgariser leurs numéros de téléphone et adresses électroniques/physiques, les lieux d'installation des boîtes plaintes VBG) ;
- Les procédures de gestion des plaintes liées aux VBG, de signalement et de prise en charge (le paquet de services, les fournisseurs de services disponibles et les modalités d'accès à ces services) ;
- Les principes/conditions de confidentialité ;

- Le consentement éclairé ;
- Les principes de sécurité et de respect de la vie privée des victimes.

Conclusion

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques.

Par ailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités.

Annexes

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement et de traitement des plaintes

A. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Numéro d'enregistrement :

1. Localisation

Région :	Département de :	Commune de :
Lot n° :	Axe :	Localité :

2. Informations sur le plaignant

Prénom :		Nom :	
Adresse :			
Sexe :	Date de naissance :		Age :
Fonction :			
Téléphone :		Point Focal:	

3. Informations sur la plainte :

Date de la plainte :

Heure de la plainte :

Nature de la plainte

Impacts sociaux	Impacts environnementaux	Libération des emprises	Dégâts matériels	Autres (à préciser)
<input type="checkbox"/> Litige social	<input type="checkbox"/> Émanation d'odeurs nauséabondes (nuisance olfactive)	<input type="checkbox"/> Omission	<input type="checkbox"/> Fissuration de mur	
<input type="checkbox"/> Abus sexuel	<input type="checkbox"/> Émission de poussière	<input type="checkbox"/> Acquisition de terre	<input type="checkbox"/> Affaissement de dalle	
<input type="checkbox"/> Violences (physique, verbale, etc)	<input type="checkbox"/> Inondation	<input type="checkbox"/> Compensation	<input type="checkbox"/> Affaissement de mur	
<input type="checkbox"/> Accidents				
<input type="checkbox"/> Recrutement, emploi	<input type="checkbox"/> Bruit et vibration			
<input type="checkbox"/> Information, sensibilisation				

Description de la Plainte

B. TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Date de réunion du comité :

Lieu de réunion :

Eligibilité de la plainte (Est-elle générée par les activités du Projet ?)

Oui.....1. Non.....2

Si éligible, solutions à mettre en oeuvre

Signature plaignant

signature point focal

C. RESOLUTION ET CLOTURE DE LA PLAINTE

Date de mise en œuvre :

Vérifiée et approuvée par :

Date :

Résolution de la plainte (Visa du plaignant et du vérificateur

--

Date de clôture

Signature du plaignant

Signature du point focal

Dûment renseignées par le Point Focal ou le Comité de gestion des plaintes liées aux VBG, ces fiches seront conservées dans un endroit sécurisé et électroniquement.

Le Projet devra prendre des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement, contre les personnes qui violent, sans aucune raison jugée nécessaire, la confidentialité de l'identité des victimes.

Si l'auteur de la VBG est un personnel ou un partenaire de mise en œuvre du Projet, une enquête interne sera ouverte. Dès le démarrage, le Projet devra mettre en place une commission d'enquête autonome qui travaillera avec le comité de gestion des plaintes VBG et qui rendra un rapport aux autorités sanitaires pour actions prévues dans le code de conduite (sanctions, licenciement, poursuite judiciaire, etc.)

Annexe 3 : Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux VBG

No du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements) et quel type	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant ? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (Inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si	Une action de suivi (par qui, à quelle date) ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature de la PAP

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION PAR LA CDREI

CDREI DE

1. ACTIONS MENES (re-calcul, VAD, vérifications administrative,...)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. RESULTATS

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature de la PAP

Annexe 5 : Arrêté Comité de Gestion des Plaintes

RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

RÉGION DE DAKAR

DÉPARTEMENT (Concerné)

PREFECTURE

Analyse : Arrêté portant création de comités locaux et départementaux de gestion des plaintes y compris la lutte sur les Violences Basées sur le Genre, Exploitation et Abus sexuels/Harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS) durant les phases de la libération des emprises et des travaux dans le cadre du projet de Restructuration globale du Réseau de Transport en Commun de Dakar (RTC).

LE PREFET DU DEPARTEMENT (Concerné)

Vu la Constitution ;

Vu la loi n° 2013-10 du 28 décembre 2013 portant Code général des collectivités territoriales ;

Vu le décret n° 2014-13 du 8 janvier 2014 portant mise en œuvre de l'Acte III de la décentralisation

Vu la loi n°72-02 du 1^{er} février 1972 relative à l'organisation de l'administration territoriale, modifiée,

Vu le décret n°72-636 du 29 Mai 1972 relatif aux attributions des Chefs de Circonscriptions Administratives et des Chefs de Village, modifié par le décret n°96-228 du 22 mars 1996 ;

Vu le décret n°.....du XXXXXX portant nomination de Monsieur XXXXXX, Préfet du Département (concerné) ;

Sur proposition du Directeur Général du CETUD

ARRÊTE :

Article premier :

Il est institué, dans le département de XXXXXX, des comités locaux dans les arrondissements et un comité départemental, dénommés « Comité de Gestion des Plaintes (CGP) » pour la gestion des plaintes ordinaires et sensibles (celles liées aux VBG, EAS /HS) durant les phases de libération des emprises et de travaux du projet de Restructuration globale du Réseau de Transport en Commun de Dakar (RTC).

Article 2 : Définitions

Aux fins du présent arrêté, on entend par :

a) *Plainte sensible* : toute réclamation liée aux violences basées sur le genre (VBG), exploitation ou abus sexuels (EAS), harcèlement sexuel (HS) ;

b) *Personnes affectées par le projet (PAP)* : les individus ou ménages dont les droits, biens ou moyens de subsistance peuvent être affectés par les travaux ou la libération des emprises ;

c) *Comité local / départemental de gestion des plaintes (CGP)* : l'instance instituée pour recevoir, analyser, traiter les plaintes ;

d) *Niveau de recours supérieur* : tout comité de palier supérieur ou instance nationale à laquelle une plainte peut être portée si non résolue :

❖ **Médiation sociale** : « La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Il est géré à deux niveaux :

- Groupe opérationnel présidé par le Gouverneur et dont le secrétariat est assuré par la Direction des Domaines qui peut traiter des litiges fonciers entre deux tiers ;
- Médiateur de la République, s'il s'agit de litige entre un tiers et l'administration ou le projet.

❖ **Tribunal hors classe** : à travers le juge des expropriations procède au jugement des contentieux entre l'Etat du Sénégal, représenté par l'Agence judiciaire et assistée par la DGID et les PAP ou PP du Projet.

❖ **tout autre concept utile (voir MGP).**

Article 3 : Objectifs

Ces comités MGP visent à assurer une résolution efficace et équitable à l'amiable des réclamations, des griefs et plaintes pour éviter les contentieux et le recours aux procédures judiciaires.

Ces comités ont pour objectifs :

- Offrir une voie de règlement amiable, rapide, transparente et équitable des plaintes, afin de limiter les contentieux judiciaires.
- Offrir aux PAP un cadre d'information, de recueil de suggestions et d'orientation sur le PMUDD.

Article 4 : Rôles et responsabilités

Le CGP départemental a pour rôle de réceptionner d'enregistrer, d'analyser et de traiter les réclamations issues des Personnes Affectées par le Projet et des plaintes émanant des Parties Prenantes durant les opérations de démolitions et durant les travaux. Ils traitent aussi des plaintes non résolues par les CGP des arrondissements.

Les CGP sous-préfectoraux ont pour rôle de réceptionner, d'enregistrer, d'analyser et de traiter les plaintes ordinaires émanant des populations et des Parties Prenantes dans le cadre des Travaux de Restructuration globale du Réseau de Transport en Commun de Dakar (RTC).

En cas de réception de plaintes sensibles : VBG, EAS/HA, le CGP devra en réfère au comité spécifique VBG pour sa prise en charge. Ce comité VBG devra enclencher la procédure y relative.

Les CGP assurent la réception, le traitement et le suivi des plaintes et réclamations formulées dans le cadre du PMUDD.

Le secrétariat des CGP est assuré par le représentant du CETUD qui est responsable du fonctionnement au quotidien, de la convocation des réunions et du suivi des décisions.

1. Au niveau local (arrondissement)

Le CGP sous-préfectoral constitue le premier niveau de recours des populations et des Parties Prenantes. Il est chargé de :

- recevoir, enregistrer, analyser et traiter les plaintes ordinaires liées aux activités du projet ;
- rechercher une résolution amiable et rapide des différends dans sa circonscription ;
- assurer le suivi des solutions convenues avec les plaignants.

2. Au niveau départemental (comité de recours)

Le CGP départemental agit comme instance de recours et de supervision. Il est compétent pour :

- examiner les plaintes non résolues par les comités d'arrondissement ;
- suivre l'application des décisions prises aux niveaux locaux ;
- harmoniser les pratiques et formuler des recommandations pour améliorer le mécanisme de gestion des plaintes ;
- d'accompagner le processus de gestion des dégâts collatéraux.

3. Plaintes sensibles (VBG, EAS / HS)

Toute plainte relative aux Violences Basées sur le Genre, à l'Exploitation ou au Harcèlement Sexuel est immédiatement transmise au Comité spécifique VBG, compétent pour sa prise en charge conformément aux procédures établies.

Article 5 : Niveaux et échelons de recours

1. Comité local (niveau arrondissement) : première instance de réception et de traitement des plaintes ;
2. Comité départemental : instance d'appel ou de renvoi pour les plaintes non résolues ou transférées du niveau local ;
3. En cas d'échec à ces niveaux, le plaignant pourra saisir une instance régionale (Gouverneur) ou nationale (Médiateur de la République).

Article 6 : Composition des CGP

Les CGP sont établis à deux niveaux et sont composés comme suit :

Niveau1 (Local) : Arrondissement

6. Le Sous-préfet : Président du comité ;
7. Le représentant de la Commune (adjoint du président ?) ;
8. Un représentant du CETUD, chargé du MGP (secrétaire) ;
9. Les Représentants des leaders communautaires (Chefs religieux, coutumiers) ;
10. La Représentante des associations de femmes/Bajenu Gox² ;
11. Le Président du/des Collectif (s) ;
12. Le Représentant des associations de jeunes ;
13. Les Relais du Projet/ CETUD (Structures facilitatrices ou le Maître d'œuvre Social, qui appuie le CETUD dans le secrétariat ; le Comité d'information et de suivi/CIS ...);
14. Un représentant de l'AGEROUTE ;
15. L'Expert Environnemental et Social de la Mission de Contrôle ;
16. L'Expert social de l'Entreprise en charge des travaux ;
17. Le Représentant de la DREEC-DK.

Niveau 2 : Département

1. Le Préfet du Département, Président de la CDREI, Président du comité
2. Le Président du Conseil départemental ou son représentant
3. Les membres de la Commission Départementale de Recensement et d'Évaluation des Impenses (CDREI) ;
4. Le Chef de l'Unité Environnementale et sociale du CETUD ou son représentant ;
5. Le Chef de la Cellule Environnementale et sociale de l'AGEROUTE ou son représentant ;
6. Le Chef de Mission de la Mission de Contrôle ou son représentant ;
7. Le Directeur des Travaux de l'Entreprise ou son représentant ;
8. Le Représentant de l'Administration forestière ;
9. Le Représentant de la DiREC.

Ces deux comités peuvent s'adjoindre, sur la base d'une demande motivée et validée par le Président du comité, de toute compétence jugée utile pour la résolution d'une plainte.

Article 7 : Gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) au niveau :

Un comité spécifique est mis en place en marge des comités ci-dessus listés. Il est constitué des membres suivants :

- La Bajenu Gox du quartier ou le relai en santé communautaire ;
- L'ICP ou la sage-femme et le Médecin Chef de District ;
- Le Commissaire de la localité ;
- Les autres prestataires de services du système de référencement et de prise en charge (juridique, social, psychologique) ;
- Les Chefs des Unités Environnementales et Sociales et les experts sociaux du CETUD et de l'AGEROUTE.

² Marraine de quartier

Ce comité est présidé par le Préfet et son secrétariat est assuré par le CETUD, qui devra informer les bailleurs dans les 48H de la survenance de l'incident et déclencher les procédures établies à cet effet.

Article 8 : Ressources et renforcement de capacité

1. Moyens matériels et financiers

Les Comités de Gestion des Plaintes (CGP) disposent des moyens matériels, logistiques et financiers nécessaires à leur bon fonctionnement.

Ces moyens sont mobilisés à travers :

- les budgets opérationnels du PMUDD, notamment les lignes dédiées à la gestion environnementale et sociale ;
- les appuis techniques du CETUD, de l'AGEROUTE et des entreprises contractantes ;
- les contributions logistiques des services déconcentrés de l'État et des collectivités territoriales concernées.

2. Ressources humaines et appui technique

Le CETUD, en tant que maître d'ouvrage du projet, assure le soutien technique, administratif et méthodologique des comités.

Il met à disposition :

- un secrétariat permanent MGP chargé de la consolidation des rapports et du suivi des plaintes ;
- des outils de travail normalisés (registres, fiches de suivi, protocoles de traitement) ;
- une assistance technique en matière de communication, archivage et reporting.

3. Formations

Avant leur entrée en fonction, tous les membres des CGP bénéficient d'une formation initiale organisée par le CETUD, en collaboration avec les partenaires techniques.

Cette formation portera notamment sur :

- le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ;
- les procédures de traitement des plaintes ;
- les principes de confidentialité, d'éthique et de non-discrimination ;
- la prévention et la prise en charge des plaintes sensibles (VBG, EAS, HS).

Des sessions de mise à niveau seront organisées périodiquement selon les besoins.

Article 9 : le présent arrêté sera enregistré, publié et communiqué partout où besoin sera.

Fait à DAKAR, le

signature

AMPLIATIONS :

- GRD
- Collectivités Territoriales concernées
- CETUD
- AGEROUTE
- Archives
- Chrono

**ANNEXE 6 : Protocole de sécurité et d'utilisation de la Force publique
(au besoin)**