

RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL  
Un Peuple-Un But-Une Foi



**MINISTÈRE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, DE  
L'AMÉNAGEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT ET DES  
TERRITOIRES**



---

**DEUXIÈME PHASE DU PROJET DE GESTION DES EAUX PLUVIALES ET  
D'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE II (PROGEP II)**

**ACTUALISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES  
PLAINTES (MGP) POUR LE FINANCEMENT ADDITIONNEL  
DU PROGEP II**

Rapport révisé

Avril 2023

## SOMMAIRE

<b>LISTE DE SIGLES, ACRONYMES ET ABREVIATIONS</b>	<b>4</b>
<b>I. DÉFINITION DE CONCEPTS USUELS</b>	<b>6</b>
<b>II. INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>III. DESCRIPTION DU PROGEP II</b>	<b>9</b>
3.1. Objectif de développement du Projet	9
3.2. Composantes du Projet	9
3.3. Description des phases et zones d'intervention du Projet	9
3.1.1 Tranche d'Urgence financement Budget Consolidé d'Investissement (BCI)	10
3.1.2 Tranche d'urgence financement Banque mondiale (IDA)	10
3.1.3 Tranche 1 financement Banque mondiale	11
3.1.4 Tranche 2 Financement additionnel de la Banque mondiale	12
<b>IV. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES</b>	<b>15</b>
4.1 Objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes	15
4.2 Principes généraux	16
4.3 Résultats attendus	18
<b>V. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS A TRAITER</b>	<b>19</b>
<b>VI. ACTEURS, RÔLES ET RESPONSABILITÉS</b>	<b>19</b>
6.1 La Commission Locale	20
6.2 La Commission Communale	21
6.3 La Commission Départementale	22
6.4 Le recours judiciaire	22
6.5 L'agence de Développement municipal (ADM)	23
<b>VII. ÉTAPES ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES</b>	<b>23</b>
7.1 Information/Sensibilisation des acteurs	24
7.2 Réception et enregistrement de la plainte	24
7.3 Catégorisation de l'admissibilité de la plainte	25
7.4 Traitement des plaintes	25
7.4.1 Processus de traitement d'un grief	27
7.4.2 Récapitulatif des tâches et délais de résolution des griefs	28
<b>VIII. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES LIÉES AUX EAS/HS</b>	<b>28</b>
8.1 Évaluation des risques de EAS/HS dans le cycle de vie de projet	29
8.2 Types de comportement sexuels interdits	29
8.3 Traitement des plaintes	30
<b>IX. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS</b>	<b>32</b>
9.1.1 Pour les travailleurs directs	32
9.1.2 Pour les travailleurs des fournisseurs de biens et services	33
<b>X. OPÉRATIONNALISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES</b>	<b>35</b>
<b>XI. SUIVI-ÉVALUATION ET REPORTING</b>	<b>35</b>
<b>XII. BUDGET ACTUALISÉ POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP DU PROGEP II ET DU FINANCEMENT ADDITIONNEL</b>	<b>36</b>

<b>XIII.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>37</b>
13.1	Formulaire d'enregistrement des plaintes	37
13.2	Formulaire d'enregistrement des plaintes et de référencement des survivantes de VBG	38
13.3	Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG	39
13.4	Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling	40
13.5	Répertoire des services de signalement et de prise en charge des cas de VBG	41
13.6	Registre des plaintes	43
13.7	Fiche de résolution de plaintes	44
13.8	Procès-verbal de mise en place des Commissions de gestion des plaintes	45
13.9	Fiche d'évaluation trimestrielle de la Commission de gestion des plaintes	46

## LISTE DE SIGLES, ACRONYMES ET ABREVIATIONS

<b>ADM</b>	Agence de Développement municipal
<b>AGR</b>	Activités Génératrices de Revenus
<b>ANSD</b>	Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie
<b>ANAT</b>	Agence Nationale de l'Aménagement du Territoire
<b>BCI</b>	Budget Consolidé d'Investissement
<b>BM</b>	Banque mondiale
<b>BV</b>	Bassin Versant
<b>CADL</b>	Centre d'Appui au Développement Local
<b>CCOD</b>	Commission de Contrôle des Opérations Domaniales
<b>CDREI</b>	Commission Départementale de Recensement et d'Évaluation des Impenses
<b>CEDEAO</b>	Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
<b>CERC</b>	Contingency emergency Response Components
<b>CES</b>	Cadre Environnemental et Social
<b>CSDH</b>	Comité Sénégalais des Droits de l'Homme
<b>CFA</b>	Communauté Financière en Afrique
<b>COCC</b>	Code des Obligations Civiles et Commerciales
<b>COLIGEP</b>	Comités Locaux d'Initiatives et de Gestion des Eaux Pluviales
<b>COFIL</b>	Comité de Pilotage
<b>COVID-19</b>	Coronavirus Disease 2019
<b>CPR</b>	Cadre de Politique de Réinstallation
<b>CDREI</b>	Commission de Départementale Recensement d'Évaluation des Impenses
<b>DAO</b>	Dossier D'appel d'Offre
<b>DEEC</b>	Direction de l'Environnement et des Établissements Classés
<b>DGID</b>	Direction Générale des Impôts et Domaines
<b>DPPD</b>	Document de Programmation Pluriannuelle des Dépenses
<b>DREEC</b>	Division Régionale de l'Environnement et des Établissements Classés
<b>DUP</b>	Déclaration d'Utilité Publique
<b>ECUP</b>	Expropriation pour Cause d'Utilité Publique
<b>EFTP</b>	Enseignement et Formation Professionnelle et Technique
<b>EIES</b>	Étude d'Impact Environnemental et Social
<b>GBM</b>	Groupe de la Banque mondiale
<b>GdS</b>	Gouvernement du Sénégal
<b>IDA</b>	Association International pour le Développement
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>MFB</b>	Ministère des Finances et du Budget
<b>NES</b>	Norme Environnementale et Sociale

<b>NICAD</b>	Numéro d'identification cadastrale
<b>NO</b>	Note d'Orientation
<b>NTIC</b>	Nouvelles Technologies d'Information et de Communication
<b>OCB</b>	Organisation Communautaire de Base
<b>OEV</b>	Orphelins et Enfants Vulnérables
<b>OIE</b>	Organisation Mondiale de la Santé Animale/World Organisation for Animal Health
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	Organisation de la Société Civile
<b>PA</b>	Plan d'Action
<b>PAP</b>	Personnes Affectées par le Projet
<b>PAR</b>	Plan d'Actions de Réinstallation
<b>PDD</b>	Plan Directeur de Drainage
<b>PIB</b>	Produit Intérieur Brut
<b>PO</b>	Politique Opérationnelle
<b>PR</b>	Plan de Réinstallation
<b>PROGEP</b>	Projet de Gestion des Eaux Pluviales
<b>PSE</b>	Plan Sénégal Émergent
<b>SE</b>	Suivi et Évaluation
<b>SN HLM</b>	Société National pour l'Habitat à Loyer Modéré
<b>SOTRAC</b>	Société de Transport du Cap Vert
<b>SMART</b>	Simple, Mesurable, Acceptable par tous, Réalisable et inscrit dans le Temps
<b>TdR</b>	Termes de Références
<b>TF</b>	Titre foncier
<b>UGP</b>	Unité de Gestion du Projet
<b>UEMOA</b>	Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
<b>USD</b>	Dollar Américain
<b>VBG</b>	Violences Basées sur le Genre
<b>ZAC</b>	Zone D'Aménagement Concerté

## I. DÉFINITION DE CONCEPTS USUELS

### **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

### **Plainte**

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet notamment les travailleurs et fournisseurs de services recrutés par les entreprises exécutantes.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, les conditions de travail de la main d'œuvre, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains.

### **Parties prenantes**

Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

### **Plaignant**

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

## II. INTRODUCTION

Actuellement, la région métropolitaine de Dakar est la plus peuplée des quatorze (14) régions administratives que compte le Sénégal. Elle abrite, sur moins de 0,3 % de la superficie du pays, 23,2 % de la population nationale, nonobstant le fait qu'elle concentre également 80 % des activités économiques et des infrastructures structurantes. Cette macrocéphalie résulte, en grande partie, de sa forte dynamique démographique interne et de l'exode rural intensifié à la suite des sécheresses marquant les trois dernières décennies du 20<sup>ème</sup> siècle. C'est dans cette période qu'une importante frange de la population provenant principalement des campagnes, s'est installée massivement et de façon incontrôlée, dans la zone périurbaine de Dakar, en grande partie, sur des sites inondables qui étaient asséchés durant les années de sécheresse.

Cette occupation spatiale non contrôlée que l'on rencontre également dans toutes les autres villes et agglomérations sénégalaises dépourvues, pour la plupart, d'outils de planification et de gestion urbaines, a ainsi contribué à l'obstruction des voies d'eau et à l'occupation de bas-fonds marécageux comme les Niayes<sup>1</sup>, avec comme corollaire la recrudescence des inondations aux conséquences désastreuses aux plans économique, social et environnemental.

Déjà, en 2009, les inondations survenues dans la zone périurbaine de Dakar (Départements de Pikine et de Guédiawaye) avaient affecté plus de 360 000 personnes et engendré des coûts de reconstruction et de relèvement très élevés, estimés à environ 104 millions de USD<sup>2</sup>. Les secteurs les plus touchés étaient l'habitat (49%), la santé (14%), l'agriculture (11%), l'éducation (10%) et les transports (8%).

Face à l'ampleur et la récurrence de ces inondations accentuées par un déficit criard en infrastructures de drainage, le Gouvernement de la République du Sénégal, avec l'appui de la Banque mondiale (BM), du Fonds pour l'Environnement mondial (FEM) et du Fonds nordique de Développement (FND), avait mis en œuvre dans la période allant de décembre 2012 à mai 2020, un projet de développement urbain dénommé « Projet de Gestion des Eaux Pluviales et d'adaptation au changement climatique (PROGEP) ». D'un coût de 121,3 millions de dollars US, soit environ 65 milliards de F CFA, le PROGEP dont le périmètre d'intervention concerne, au-delà de Pikine et de Guédiawaye, l'agglomération de Saint-Louis et le Pôle urbain de Diamniadio, a été conçu comme étant une composante du Plan Décennal de Gestion des Inondations (PDGI / 2012-2022) qui est aligné sur les objectifs du Plan Sénégal Emergent (PSE) et de l'Acte 3 de la Décentralisation.

Pour la mise en œuvre de ce projet dont la coordination était assurée par l'Agence de Développement municipal (ADM), une démarche holistique et intégrée combinant des solutions de types infrastructurel et non infrastructurel avait été adoptée. Elle était articulée autour des principes suivants : (i) protection avec la mise en place d'un système de drainage des eaux pluviales, (ii) pérennisation des ouvrages réalisés par une gestion efficiente combinant l'engagement communautaire et citoyen, ainsi que le renforcement du dispositif institutionnel de gouvernance du secteur de l'assainissement et (iii) prévention, par l'anticipation, grâce à une meilleure intégration du risque climatique dans les outils de planification et de gestion urbaines.

En outre, s'appuyant sur le Plan Directeur de Drainage (PDD) de la région périurbaine Dakar, d'importants ouvrages hydrauliques ont été réalisés à Pikine et à Guédiawaye, en trois phases successives. Au regard du Rapport d'achèvement<sup>3</sup> du PROGEP, les réalisations concernent principalement 29,3 km de canaux primaires fermés et ouverts de grande section, 21 km de canaux secondaires fermés et ouverts, 21 bassins d'écrêtement aménagés d'une capacité cumulée de 700 000 m<sup>3</sup>, 150 000 m<sup>2</sup> (soit 25 000 ml) de voiries en pavés autobloquants éclairées et assainies, 68 projets d'investissement communautaire (PIC), la station de pompage à grand débit, 3 stations secondaires de

---

<sup>1</sup> Niayes : zone géographique du littoral nord-ouest du Sénégal, allant de Dakar à Saint-Louis et constituée de dunes et de dépressions propices aux cultures maraîchères.

<sup>2</sup> Évaluation du PDNA (Post Disaster Needs Assessment), 2009

<sup>3</sup> Rapport d'achèvement du PROGEP élaboré en mai 2020

pompage. Ces investissements sans précédent ont contribué à améliorer significativement le cadre et les conditions de vies des populations.

Toutefois, il convient de signaler que, du fait de l'insuffisance des ressources financières et de l'ampleur des besoins, l'ensemble des ouvrages hydrauliques prévus dans le PDD de Pikine et de Guédiawaye n'ont pas été réalisés.

À cet effet, les pluies diluviennes intervenues dans la première semaine du mois de septembre 2020, ont provoqué de graves inondations dans plusieurs localités sénégalaises, avec comme principal épïcentre la zone de Keur Massar-Jaxaay, emmenant ainsi l'État à déclencher le Plan national d'Organisation des Secours (ORSEC).

Ainsi, à Keur Massar, une superficie de 60 ha polarisant 58 sur 144 quartiers, a été impactée par ces inondations, avec environ 3000 familles sinistrées et 271 familles déplacées dans des établissements scolaires, des abris provisoires, etc.

Pour pallier durablement ces phénomènes récurrents, l'État du Sénégal s'est engagé à « *poursuivre la mise en œuvre optimale du Programme Décennal de Lutte contre les Inondations (2012-2022) et à accélérer la formulation de la deuxième phase du Projet de Gestion des Eaux Pluviales et d'adaptation au changement climatique (PROGEP II)* ».

Cependant, les financements actuels ne permettent de réaliser des infrastructures de drainage que dans le bassin versant de Mbao et une partie du bassin versant de Mbeubeuss. Les inondations survenues en 2022 dans la partie résiduelle du bassin versant de Mbeubeuss et dans le bassin versant du Lac Rose militent en faveur d'une intervention d'urgence dans ces zones afin de les doter d'ouvrages de drainage des eaux pluviales pour assurer de meilleures conditions de vie aux populations riveraines.

En effet, la partie extrême Nord de Keur Massar et le bassin versant du lac Rose (BVL), dépourvu de réseau de drainage, ont été les épïcêtres des inondations pendant la saison des pluies de 2022 et deviennent ainsi, les zones prioritaires, identifiées par l'État du Sénégal et qui nécessite une intervention urgente pour lutter contre ce phénomène.

C'est dans ce cadre qu'un financement additionnel de 135 millions de dollars est en cours de préparation pour prendre en charge, d'une part, les interventions du projet dans la partie résiduelle du bassin versant de Mbeubeuss non encore couverte, et d'autre part, le sous-bassin versant Kounoune-Sangalkam du bassin versant du lac Rose (BVL).

Le PROGEP II consolidé par ce financement additionnel s'inscrit dans la continuité de ceux déjà réalisés ces dernières années par le Gouvernement du Sénégal, avec l'appui de la Banque mondiale et visant, entre autres, à l'accompagner dans la mise en œuvre de sa stratégie de promotion de la résilience aux effets négatifs du changement climatique, le relèvement du niveau d'équipement des territoires pour pallier durablement les risques d'inondation, etc.

Ce projet, soutient, de ce fait, le Gouvernement pour l'atteinte des objectifs visés par le Plan Sénégal Émergent (PSE) qui est l'unique référentiel des politiques de développement socio-économique et de l'Acte 3 de la Décentralisation qui ambitionne d' "*organiser le Sénégal en territoire viables, compétitifs et porteurs de développement durable*".

Comme pour la première phase, le PROGEP II est fortement arrimé au Plan décennal de gestion des Inondations (PDGI) dont il contribuera à l'atteinte des objectifs.

En effet, le projet contribuera à réduire les risques d'inondation dans les zones périurbaines de Dakar et préserver les populations vivant dans les zones sujettes aux inondations. Cet objectif sera atteint grâce une combinaison de mesures liées infrastructurelles et non infrastructurelles qui visent à améliorer la gestion des eaux pluviales et la gestion de l'espace urbain.

### **III. DESCRIPTION DU PROGEP II**

#### **3.1. Objectif de développement du Projet**

L'objectif de Développement est de réduire les risques d'inondation dans les zones périurbaines de Dakar et améliorer la capacité de planification et de mise en œuvre de pratiques de gestion de ville durable, notamment la résilience aux changements climatiques, dans des zones urbaines sélectionnées.

#### **3.2. Composantes du Projet**

Au plan opérationnel, le Projet sera mis en œuvre à travers les composantes et sous-composantes ci-après :

##### **Composante 1 : Planification et gestion urbaines intégrées prenant en compte les risques climatiques et la durabilité des villes**

- Sous-composante 1.1 : Planification et gestion urbaines intégrées
- Sous-composante 1.2 : Réforme de la législation urbaine et du cadre réglementaire
- Sous-composante 1.3 : Promotion des bonnes pratiques pour la gestion urbaine intégrée, y compris la résilience et la durabilité

##### **Composante 2 : Investissement et gestion du drainage, engagement communautaire, gestion environnementale et sociale**

- Sous-composante 2.1 : Construction et gestion des infrastructures de drainage
- Sous-composante 2.2 : Exploitation et entretien des infrastructures de drainage
- Sous-composante 2.3: Projets et engagement communautaires
- Sous-composante 2.4: Gestion Environnementale et Sociale.

##### **Composante 3 : Réponse d'urgence (CERC)**

##### **Composante 4 : Gestion du Projet**

#### **3.3. Description des phases et zones d'intervention du Projet**

Sur la base de la cartographie des priorités résultant des inondations découlant des dernières pluies diluviennes et de l'étendue des besoins, le périmètre d'intervention proposé pour la réalisation des ouvrages de drainage concerne principalement :

- le Bassin versant polarisé par le Marigot de Mbao : Parcelles Assainies Jaxaay (Unités de 2 à 27), les Quartiers El Hadji Pathé, Cités Mame Dior, Amina, Santa Yallah et SOTRAC, Darourahmane, Cité Camille Bass, Jaxaay, Mbao, Keur Mbaye Fall, ZAC et Mbao, Rufisque-Ouest, Rufisque-Nord, etc. ;
- le Bassin versant de Mbeubeuss ayant fait l'objet d'études techniques jusqu'aux dossiers d'appel d'offres (DAO) : Keur Massar (HLM Malika Unités 11 à 15, Daray Camille, Quartier Double Less, Sud COMICO, Route de Boune, Quartier Haffia, etc.), etc.
- le Bassin versant de Mbeubeuss couvrant les secteurs de Pikine-Guédiawaye ayant fait l'objet de travaux durant la première phase du PROGEP (Yeumbeul Nord, Yeumbeul Sud, Wakhinane Nimzatt, Djiddah Thiaroye Kao, Médina Gounass, etc).
- le Bassin de versant de Mbeubeuss ceinturant la zone de Keur Massar Nord, la seule zone inondable figurant dans le PDD et non encore traitée. Elle est située à l'extrême Nord-Est de la Commune de Keur Massar Nord en allant vers Tivaouane Peul (Zone de recasement APIX) et polarise les quartiers de Cité Sotracc, Cité Gendarmerie, cité Mimran, Khar Yallah, Médinatoul Mounawara, Ndiaye Ndiorane, etc. (couvrant environ 15 000 habitants). Ladite zone est dépourvue de réseaux de drainage d'eaux pluviales et a connu durant l'hivernage 2022, d'importantes dégâts causés par les inondations.
- le Bassin versant du Lac Rose : il est composé de zones denses mais dispersées entre elles. Cependant, sa densité augmente dans le temps avec les extensions prévues dans la zone. Il s'étend sur 17 500 hectares avec un thalweg principal qui s'étend sur 9 km environ sur une pente globale

de 0.20% et du sud vers le nord pour se verser dans le Lac Rose. Il englobe toute la zone Nord de la région de Dakar, de Kounoune à la frontière Est avec la région de Thiès. Au Sud-Ouest, il est contigu à celui de Mbaou. Compte tenu de l'étendue du bassin versant (17 500 ha), il est proposé de limiter les interventions dans le cadre du financement additionnel du PROGEP II sur le sous-bassin versant de Kounoune-Sangalkam qui connaît le plus fort taux d'urbanisation.

### **3.1.1 Tranche d'Urgence financement Budget Consolidé d'Investissement (BCI)**

Les 15 milliards mis en place par l'Etat du Sénégal serviront à amorcer les travaux dans le bassin versant de Mbaou, plus particulièrement dans le secteur de Keur Massar épiceutre des inondations de l'hivernage dernier (Aïnou Madi, Darou Rakhmane, Santa Yallah, cité Mame Dior, Camille Basse).

Ainsi, les travaux en deux lots ont été attribués aux entreprises Henan Chine Sénégal pour le lot 1 (secteur d'Aïnoumady, Darou Rakhmane, Santa Yallah, cité Mame Dior) et CSTP SA pour le lot 2 (Camille Basse).

Les travaux projetés sont issus de l'Avant-Projet détaillé (APS) des études techniques de la première phase du PROGEP et permettront de disposer d'un exutoire dans la forêt classée de Mbaou en amont de l'autoroute à péage.

### **3.1.2 Tranche d'urgence financement Banque mondiale (IDA)**

La première zone concernée par cette tranche d'urgence pour le financement de la Banque mondiale est le Bassin versant de Mbaou. Elle abrite les sites les plus touchés par les inondations précitées, en l'occurrence les Parcelles assainies de Rufisque (Unités 2 à 27), les Cités Jaxaay, les quartiers Aladji Pathé, cités Amina, etc.

C'est un secteur quasiment dépourvu d'ouvrages structurants d'assainissement pluvial. Cette situation est d'autant plus préoccupante que le BV de Mbaou est classé dans les priorités d'intervention définies par le PDD, compte tenu de l'étendue de sa superficie, de son niveau d'urbanisation, de son poids démographique, de sa sensibilité écologique, etc.

Ce BV qui s'étend sur environ 3 300 ha, totalise une population de 246 137 d'habitants. Compte tenu de la superficie et de l'inexistence de données du PDD dans la partie aval dudit BV, il est prévu de réaliser en deux étapes les études techniques afin de disposer des dossiers d'appel d'offres (DAO) en deux étapes :

#### ✓ Amont BV Mbaou (zone nord du BV de Mbaou)

Elle correspond à la partie nord du BV de MBAO, limité par la route de Jaxaay et couvre plus de 11,6 Km<sup>2</sup>. Elle abrite les sites les plus touchés par les inondations précitées, en l'occurrence les Parcelles assainies de Rufisque (Unités 2, à 27), les Cités Jaxaay, les quartiers Aladji Pathé, les cités Amina, etc.

Les investissements physiques seront également accompagnés par un dispositif de pompage efficace pour limiter les risques d'inondation, en attendant la réalisation des ouvrages de drainage ciblés.

#### ✓ Aval BV Mbaou

Cette zone polarise le marigot de Mbaou qui est le premier exutoire de toutes les eaux de ruissellement de ce vaste bassin versant. En tout état de cause, la réalisation des ouvrages dans la partie aval du BV de Mbaou, oblige à accorder un traitement adéquat, prenant en compte les contraintes inhérentes au rejet en mer, à la préservation de l'écosystème de la forêt de Mbaou, etc.

Le secteur concerne les quartiers de Keur Mbaye Fall, de Rufisque-Ouest, de Mbaou et la ZAC de Mbaou etc.

### 3.1.3 Tranche 1 financement Banque mondiale

Cette tranche vise également à répondre aux besoins immédiats, à la suite des graves inondations survenues à Keur Massar, principalement imputable au déficit criard d'infrastructures d'assainissement pluvial auquel est confrontée cette zone. Il est prévu pour cette phase :

- de réaliser les travaux dans l'amont du bassin versant de Mbeubeuss (MBS 3-2 ; 3-3 et 3-4) dont les DAO sont disponibles. A cet effet, il est prévu de réactualiser les DAO pour permettre le recrutement des entreprises. Elle polarise les HLM Malika Unités 11 à 15, Daray Camile, Quartier Double Less, Sud COMICO, Route de Boune, Quartier Haffia, etc.),
- de réaliser les travaux confortatifs sur les zones déjà intervenues dans la première phase du PROGEP notamment dans les bassins Versant Mbeubeuss , Bassins versant de Yeumbeul Nord, Bassin versant de Thiourour qui polarisent les communes de Keur Massar, Yeumbeul Nord, Yeumbeul Sud, Médina Gounass, Djiddah Thiaroye Kao ;

De manière plus détaillée ces travaux sont répartis comme suit :

#### ✓ Travaux couvrant l'amont du Bassin versant (BV) de Mbeubeuss

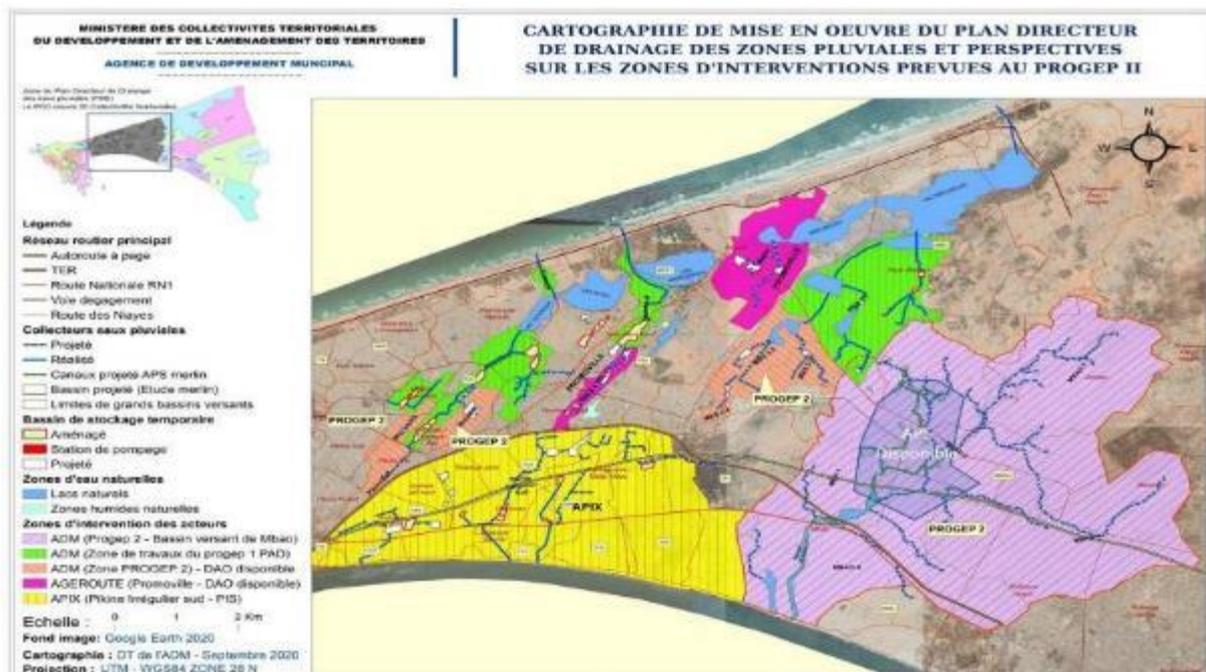
La première phase du PROGEP a permis de doter la partie aval du BV de Mbeubeuss d'ouvrages ouvrages structurants de drainage. Les interventions ciblées dans la Phase 1 du PROGEP 2 viseront à étendre ces réalisations à l'amont dudit bassin versant, notamment les sous-bassins versants MBS3.2, MBS3.3 et MBS3.4, tous situés à Keur Massar et pour lesquels les DAO sont disponibles. Cette zone concentre beaucoup de quartiers impactés par les inondations. Il s'agit principalement des quartiers de Darou Missette, de Daaraye Camile et de Double Less, des Unités 11, 12, 13 et 14 des Parcelles Assainies de Malika, de la Cité MTOA, etc.

Le périmètre couvert par les travaux ciblés, s'étend sur une superficie d'environ 270 ha comportant 47 240 d'habitants.

#### ✓ Travaux confortatifs

Le PROGEP I a réalisé des ouvrages primaires de drainage et de bassins de rétention qui ont contribué à épargner les zones ayant abrité les travaux les inondations notées durant l'hivernage 2020. Le PROGEP I est intervenu entre 2012 et 2019 dans les communes de Dalifort, Djiddah Thiaroye Kao, Médina Gounass, Yeumbeul Nord, Wakhinane Nimzatt, Keur Massar village.

Carte 1 : Plan directeur de drainage

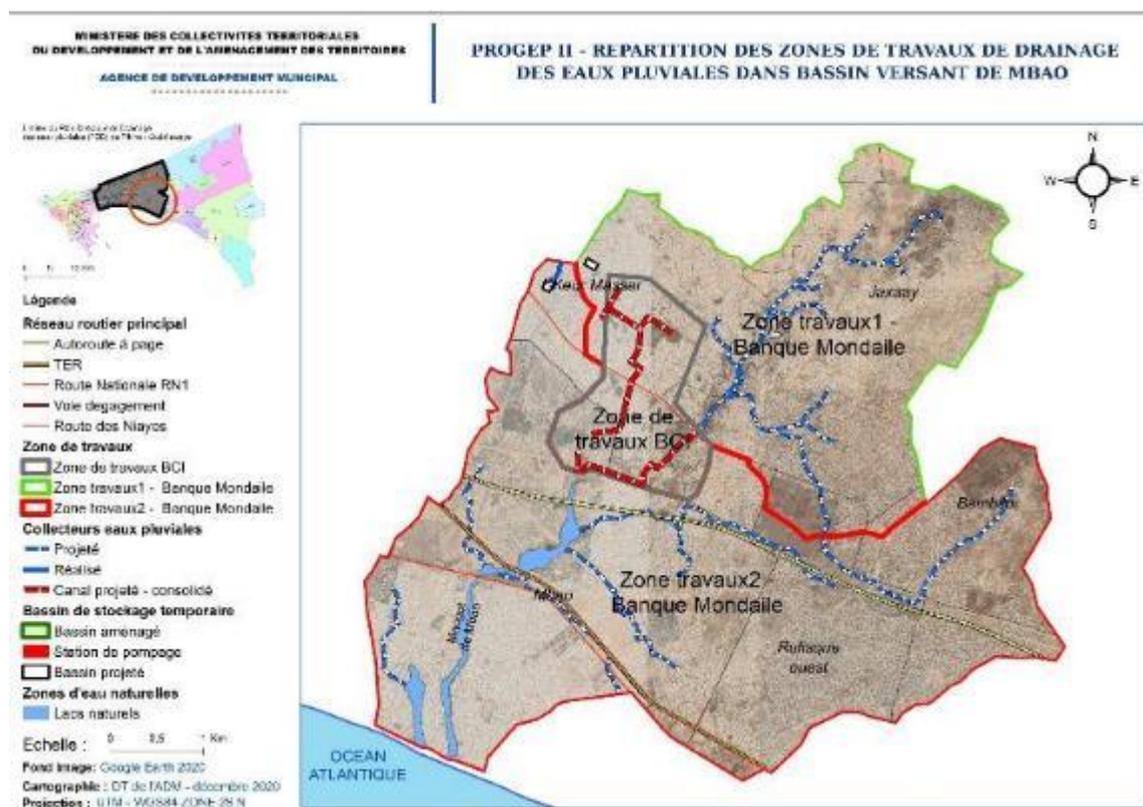


Dans le cadre du PROGEP II, il est prévu des travaux confortatifs qui viseront à renforcer le dispositif de drainage réalisés dans le cadre de la première phase du PROGEP I pour lequel, faut-il le rappeler, la priorité était accordée à la réalisation d'ouvrages primaires.

Ainsi, il est prévu de densifier le réseau de drainage réalisé grâce au PROGEP I, en mettant en place en place des collecteurs secondaires et tertiaires pour améliorer les performances du système de drainage, d'autant plus que les zones concernées comportent beaucoup de zone dépressionnaires (points bas) qu'il sied de drainer également pour réduire les risques d'inondations.

Ces travaux concernent les communes de Yeumbeul Nord, de Yeumbeul Sud, de Médina Gounass, de Djiddah Thiaroye Kao et de Keur Massar et polarisent une superficie de près de 180 ha, avec une population de 16 500 d'habitants.

Carte 2 : Zones de travaux du bassin versant de Mbaou



### 3.1.4 Tranche 2 Financement additionnel de la Banque mondiale

Les investissements et activités proposés dans le cadre du financement additionnel du PROGEP II sont de la même nature que ceux du financement initial. En effet, il s'agit d'étendre les interventions du projet dans la partie résiduelle du bassin versant de Mbeubeuss non encore couverte ainsi que le sous-bassin versant Kounoune-Sangalkam du BVLR.

Ainsi, le financement sollicité servira pour l'essentiel à :

- l'accompagnement du Gouvernement du Sénégal pour l'élaboration d'un nouveau Plan décennal de Prévention et de Gestion des Risques d'Inondation ;
- l'actualisation, la révision des études techniques et l'accompagnement dans la préparation des documents techniques relatifs au recrutement des entreprises et des maîtres d'œuvre pour la réalisation des investissements physiques ciblés dans la zone résiduelle du bassin versant de Mbeubeuss qui ne dispose pas encore d'infrastructures de drainage ;
- l'élaboration des études techniques détaillées (APS, APD) de drainage des eaux pluviales du bassin versant du Lac Rose ;
- les travaux de réalisation d'ouvrages de drainage des eaux pluviales, de bassins et voiries dans les deux zones précitées ;

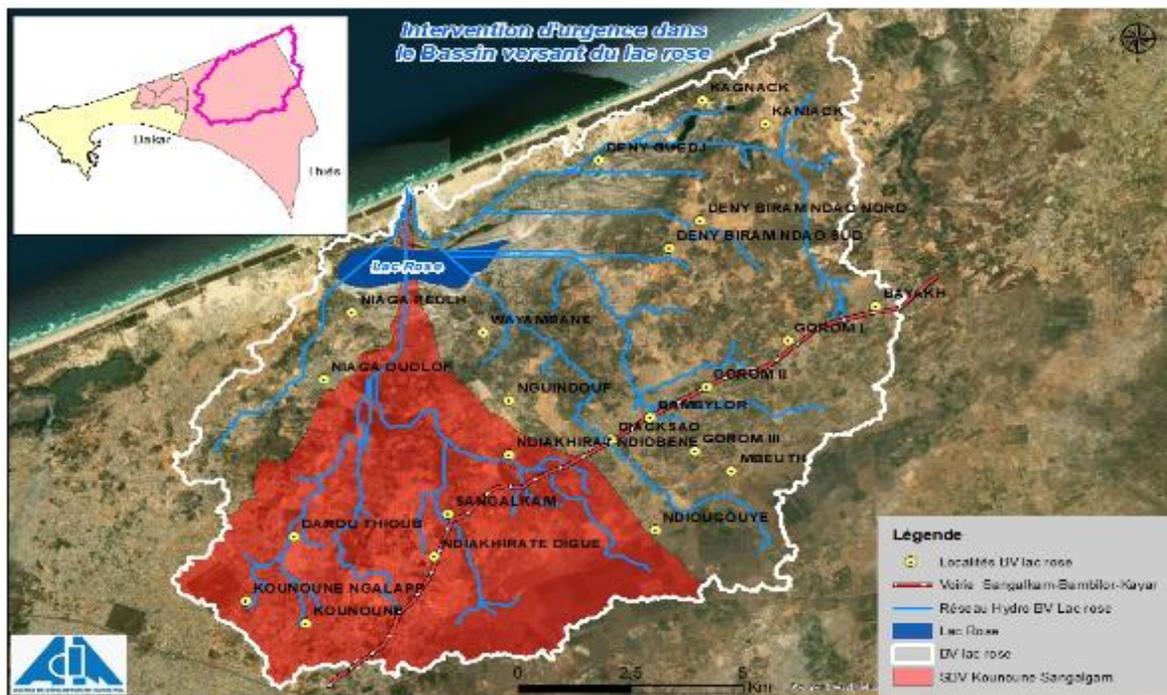


✓ Bassin versant du Lac Rose

Le bassin versant du Lac Rose est composé de zones denses mais dispersées entre elles. Cependant, sa densité augmente dans le temps avec les extensions prévues dans la zone. Il s'étend sur 17 500 hectares avec un thalweg principal qui s'étend sur 9 km environ sur une pente globale de 0.20% et du sud vers le nord pour se verser dans le Lac Rose. Il englobe toute la zone Nord de la région de Dakar, de Kounoune à la frontière Est avec la région de Thiès. Au Sud-Ouest, il est contigu à celui de Mbao.

Compte tenu de l'étendue du bassin versant (17 500 ha), il est proposé de limiter les interventions dans le cadre du financement additionnel du PROGEP II sur le sous-bassin versant de Kounoune-Sangalkam qui connaît le plus fort taux d'urbanisation.

La figure ci-dessous illustre le bassin versant du Lac Rose dans sa globalité avec un focus sur sous-bassin versant de Kounoune-Sangalkam à prendre en charge dans le cadre du financement additionnel.



Carte 4 : Sous-bassin versant Kounoune-Sangalkam (en rouge) dans le bassin versant du Lac Rose

## **IV. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est devenu une exigence pour les projets financés par la Banque mondiale. Il est conçu comme une composante phare devant participer à la réussite des projets. En effet, le MGP permet de réduire la distance entre les populations (riverains, bénéficiaires et PAP) et l'équipe de projet.

La NES n°5, en son paragraphe 11, complété par la NES 10 dispose d'ailleurs que, « l'Emprunteur veillera à ce qu'un mécanisme de gestion des plaintes soit en place le plus tôt possible pendant la phase de préparation du projet, (...) pour gérer en temps opportun les préoccupations particulières soulevées par les personnes déplacées (ou d'autres) en lien avec les indemnisations, la réinstallation ou le rétablissement des moyens de subsistance. Dans la mesure du possible, ces mécanismes de gestion des plaintes s'appuieront sur les systèmes formels ou informels de réclamation et de gestion des conflits déjà en place et capables de répondre aux besoins du projet, et qui seront renforcés ou complétés s'il y a lieu par les dispositifs établis dans le cadre du projet dans le but de régler les litiges de manière impartiale ».

En vue de prévenir la survenance des conflits et conséquences liés à ces risques, le PROGEP II a élaboré, notamment, un mécanisme de gestion des plaintes qui prévoit les ressources et le cadre organisationnel nécessaires pour l'enregistrement et le traitement des doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts sur les milieux biophysiques et humains. Dans le cadre de l'évaluation des impacts sociaux, le projet a effectué l'évaluation des risques d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS / HS) qui a été jugée substantielle, par conséquent, le MGP prendra des dispositions spécifiques pour s'assurer qu'il est sensible aux plaintes liées à EAS / HS.

Il faut signaler que dans les zones d'intervention du projet, il existe dans les communautés traditionnelles, un mécanisme « informel » de gestion des conflits. Ce mécanisme est basé sur une approche « sociale », c'est-à-dire porter une plainte en premier lieu devant les autorités traditionnelles (religieuses, coutumières). Si cette approche n'aboutit pas, la plainte est ensuite portée devant les instances « formelles » de résolution de conflits comme l'administration (Sous-préfet, Préfet, Gouverneur), la Mairie ou la Police, la Gendarmerie et les Tribunaux (juge).

Pour le cas du PROGEP I, l'ADM disposait déjà d'un MGP fonctionnel au niveau de la Commune de Keur Massar. Ce Mécanisme a été évalué par la Banque mondiale et jugé satisfaisant en termes de structuration et de performance dans le processus de recueil et de traitement des plaintes.

Dans le cadre du PROGEP II, ce MGP est actualisé et élargi à toutes les communes d'intervention du projet (Keur Massar Nord, Keur Massar Sud, Jaxaay) et aux autres communes (Yeumbeul, Gounass, Djeddah Thiaroye Kao, Wakhinane Nimzatt, Bambilor, Mbao) dont celles relatives au financement additionnel (Keur Massar Nord, Tivaouane Peul, Sangalkam). Il prendra en compte les spécificités des plaintes sensibles telles que les EAS / HS.

À cet effet, les comités mis en place au niveau départemental (Rufisque, Keur Massar) pour la gestion des plaintes liées aux EAS/HS seront mis à jour, conformément aux principes et procédures de prévention, de signalement et de prise en charge des survivantes, centrés entre autres sur la sécurité et la confidentialité.

Conformément au CES de la Banque mondiale, le mécanisme de gestion des plaintes implique également une procédure spécifique pour traiter les doléances des travailleurs conformément au Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) du projet.

### **4.1 Objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes**

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PROGEP II vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif, adapté au contexte et accessible à toutes les parties prenantes du projet (surtout aux femmes, jeunes et autres groupes vulnérables), et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable à l'exception des plaintes EAS / HS qui ne seront jamais soumises à de tels règlements.

Ce MGP est mis à jour pour prendre en compte les investissements et activités prévus dans le cadre du financement additionnel du PROGEP II.

Le mécanisme a ainsi pour objectifs de mettre à la disposition des personnes ou communautés potentiellement affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ; et d'identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées.

L'un de ses principaux objectifs est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt supérieur des plaignants et l'image du projet en limitant les risques, facteurs de blocage et de retard pour le bon déroulement du projet, inévitablement associés à une action en justice.

Les personnes signalant des plaintes concernant le EAS/HS auront toujours la possibilité de demander justice à tout moment du processus, mais uniquement avec le consentement explicite et éclairé de la survivante.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes et des conflits. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et reliées aux activités du Projet soient promptement écoutées, analysées, traitées et documentés dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter des injustices ou discrimination et une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.<sup>4</sup> Le mécanisme facilitera également l'accès aux prestataires de services de VBG au moins pour les services d'assistance médicale, psychosociale et juridique pour toute les survivantes d'EAS/HS.

Il permet entre autres de :

- renforcer la démocratie et le respect des droits et avantages des parties prenantes du projet;
- minimiser et éradiquer les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités de réinstallation ;
- fournir au Projet des suggestions pour une bonne mise en œuvre des activités de réinstallation du projet ;
- documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, violences basées sur le genre, exploitation, abus et harcèlement sexuels, 5 risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par le projet et l'inefficacité de la qualité de services offertes aux bénéficiaires, etc.) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du projet y compris pour les travailleurs du projet et des fournisseurs de services ;
- favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet.

## 4.2 Principes généraux

Dans le cadre de cette deuxième phase du PROGEP intégrant le financement additionnel, les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les

---

<sup>4</sup> Pour ce qui est des informations servant à la documentation, veuillez noter qu'aucune information susceptible de révéler l'identité de la victime ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.

• Le mécanisme ne doit **pas** demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas de violence sexuelle : o La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;

o Si, à sa connaissance, l'auteur était associé au projet ; et

o Si possible, l'âge et le sexe de la victime.

<sup>5</sup> Idem

plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles et de stigmatisation est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un mécanisme de gestion des plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il a des chances d'être utilisé, il faut respecter les principes fondamentaux qui suivent :

- **Participation** : le succès et l'efficacité du mécanisme 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 ;
- **Sécurité** : pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut 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 d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace ;
- **Confidentialité** : pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles si elles l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte et celles concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Ce principe est indispensable pour les plaintes liées à EAS/HS pour éviter la stigmatisation sociale et les conséquences pour la victime ;
- **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 du point de vue du système que du point de vue 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 le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Pour ces raisons, certains groupes (en particulier les femmes et les filles) devraient être régulièrement consultés pour confirmer que les mécanismes sont sûrs et accessibles pour eux et faire des suggestions sur la façon de les améliorer, si nécessaire. Ces consultations doivent être organisées en petits groupes divisés par sexe et par âge et animées par une personne du même sexe.

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants (notamment pour les plaintes EAS/HS)</li> <li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes sensibles (des précautions particulières sont nécessaires concernant le traitement des plaintes relatives aux EAS/HS)</li> <li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles</li> </ul>
<b>Accessibilité et mise en contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le MGP aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, physiologique, géographiques, intellectuelles, financières, etc.</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte</li> <li>• Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes (surtout pour les plaintes relatives aux EAS/HS)</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP</li> </ul>
<b>Prévisibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tous les plaignants</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair des plaintes avec des délais pour chaque étape</li> </ul>
<b>Impartialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité et à l'intégrité des personnes qui participent aux enquêtes</li> <li>• Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> </ul>
<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement</li> </ul>

Par ailleurs, ce mécanisme traite tous les préjudices subis par les parties prenantes y compris les femmes, les mineurs et les groupes vulnérables lors de la mise en œuvre du PROGEP II avec le financement additionnel, et sera accessible à toute la Communauté. Les plaintes relatives aux travailleurs seront référées au dispositif mis en place au niveau de chaque entreprise. Le principe de confidentialité sera mis en avant, notamment pour le traitement des cas relatifs à ces questions d'abus et de violences.

Pour la prise en compte des femmes, la constitution des commissions locales et communales se fera d'une façon inclusive et participative lors de réunions organisées avec les parties prenantes en assurant une bonne représentation des femmes (minimum 30% des membres).

#### **4.3 Résultats attendus**

Le mécanisme de gestion des plaintes permettra de prévenir et de gérer les conflits circonscrits dans le champ opérationnel des activités du projet prenant en compte celles du financement additionnel et sur l'ensemble de son cycle de vie. Il permettra au projet, entre autres, de :

- gérer les risques préjudiciables au projet, désamorcer certains conflits, éviter qu'ils empirent en termes de conséquences sur le coût, l'atteinte des résultats et la crédibilité des acteurs du projet;
- renforcer la recevabilité des acteurs du projet vis-à-vis du Gouvernement, des bénéficiaires, du Bailleur des fonds et des autres parties prenantes ;
- justifier la conformité aux engagements de l'accord de financement et des politiques qui y sont rattachées;
- renforcer la prudence et le professionnalisme dans la gestion du projet ;
- renforcer la transparence dans la gestion du projet et la réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- décourager les plaintes fantaisistes et les rumeurs qui s'alimentent du manque d'information et de prise en charge des plaintes ;
- créer un environnement confiant entre les parties prenantes ;
- apprendre, par expérience, en dégageant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP et créer une valeur ajoutée pour améliorer les interventions futures.

Au terme de la mise en œuvre du MGP, il est attendu que:

- toute plainte enregistrée doit, si besoin est, faire l'objet d'une visite d'inspection au plus tard sept (7) jours après la réception, à l'exception des plaintes EAS/HS qui devront être référées aux services de prise en charge des VBG identifiés dans la zone d'intervention du projet ;
- Au moins 75% des plaintes doivent être fermées dans les 30 jours qui suivent leur enregistrement. Les plaintes qui nécessitent plus de temps d'investigation seront traitées au fur et à mesure et dans les meilleurs délais possibles ;
- toutes les plaintes doivent être enregistrées et les investigations y relatives documentées. Le registre des plaintes sera inclus dans les rapports de Suivi-Évaluation que l'ADM soumettra à la Banque mondiale régulièrement. Sauf les plaintes liées à l'EAS / HS qui seront enregistrées séparément et seules les informations non identifiables seront partagées dans les rapports (type de violence, âge / sexe de la survivante, lien avec le projet - s'il est connu, et si l'orientation vers les services de prise en charge du VBG a été proposée) ;
- Les plaintes relatives aux travailleurs seront référées aux entreprises concernées dans le respect de la confidentialité ;
- La communication et le dialogue seront établis et maintenus avec le plaignant pendant tout le processus de traitement des plaintes.

## **V. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS A TRAITER**

Plusieurs types de conflits sont susceptibles de surgir dans le cadre de la mise en œuvre du PROGEP II y compris le financement additionnel. Pour prévenir et arriver à la gestion efficace des plaintes et doléances en matière de gestion environnementale et sociale du projet, un MGP est mis en place. Ce mécanisme traitera principalement les plaintes et doléances dans les domaines suivants :

- accès ou la gestion des ressources naturelles ;
- impact sur le cadre de vie ;
- gestion des actifs fonciers ;
- emplois et revenus des populations locales;
- pollutions et nuisances ;
- présence et exploitation des infrastructures ;
- dommage sur réseau de concessionnaires ;
- impacts environnementaux et sociaux ;
- accidents découlant des activités du projet ;
- retard ou non-paiement de salaire ;
- licenciement abusif ;
- discrimination dans le recrutement de la main d'œuvre ;
- des Personnes Affectées par le Projet ou d'autres individus exprimant des réclamations concernant les critères d'éligibilité, le montant de la compensation et la localisation du site de réinstallation ;
- une mauvaise identification des actifs ou erreurs dans leurs évaluations ;
- des litiges concernant les limites d'un bien, entre la personne affectée et le Projet ou entre deux (2) voisins ;
- des litiges concernant la propriété d'un actif donné (deux personnes revendiquant être le propriétaire de cet actif) ;
- un désaccord portant sur l'évaluation d'un terrain ou autre actif ;
- une absence d'informations sur les critères d'éligibilité ;
- des successions, divorces et autres problématiques familiales entraînant des litiges entre les héritiers et d'autres membres de la famille concernant la propriété ou les parts de propriété pour un actif donné ;
- des dommages sur un actif communautaire tel que des murs, non précédemment couverts dans le processus de déplacement physique programmé. Il est à noter que ce type de plaintes était très récurrent durant la mise en œuvre du PROGEP I ;
- des engagements pris par le projet non respecté, tels que des promesses de construire des infrastructures communautaires non respectées ;
- l'exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel (ces plaintes vont être traitées par des protocoles différents qui seront établis et mis en annexe au document de MGP avant le début des activités du projet en précisant comment les plaintes liées aux EAS/HS vont être traitées de façon confidentielle, éthique et centrée sur la survivante, y compris comment les données vont être sauvegardés pour assurer que les noms des survivantes ou auteurs présumés ne soient pas partagés. Ce protocole garantira de multiples points d'entrée au niveau local accessibles aux femme et filles, la référence aux prestataires de services sociaux locaux et la gestion/vérification des plaintes effectuées au niveau régional/national qui respecteront la confidentialité et les intérêts et décisions des survivantes ;
- un retard dans le paiement des indemnités.

## **VI. ACTEURS, RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Le dispositif de résolution des griefs et conflits est administré par trois organes qui travaillent en synergie avec l'ADM pour une meilleure opérationnalité : les commissions locales, les commissions communales et les commissions départementales.

Les commissions locales localisées au sein d'un regroupement de quartiers constituent le premier niveau de recueil et de traitement des plaintes eu égard au principe de proximité. Elles reçoivent et traitent

toutes plaintes liées aux travaux à l'exception des plaintes VBG. Quand elles n'arrivent pas à traiter une plainte, elles se réfèrent à la commission communale présidée par le Maire. L'expert social du projet supervise le travail de chaque commission avec l'appui de l'assistant de projet de l'ADM. Ils ne siègent pas officiellement dans les commissions mais sont informés de toute difficultés occasionnés par le projet ou les travaux.

Le principe de subsidiarité guide la mise en place de ces commissions ou l'opérationnalisation du MGP. La Commission départementale fait forcément partie de l'échelon et traite généralement des plaintes liées à la réinstallation (omission de PAP, non-paiement de PAP, litige foncier, ...). Certaines plaintes relatives au foncier ou la réinstallation des impactés nécessitent forcément l'arbitrage du Préfet avec toujours la présence du projet en l'occurrence les experts de la cellule de gestion environnementale et sociale qui assurent la coordination et le contrôle qualité des opérations, et qui à travers l'expert Social du PROGEP II est garante du traitement et de la clôture des plaintes.

### **6.1 La Commission Locale**

L'objectif visé par la mise en place d'une commission locale est de rendre le mécanisme opérationnel et accessible. Elle joue un rôle important dans la prévention des risques sociaux et environnementaux grâce à une gestion concertée et un règlement des griefs avant qu'ils ne dégèrent en conflits. Les principes de participation, d'équité et de transparence sont mis en avant. Ce mécanisme s'appuie sur le mode de résolution existant au niveau local, qui privilégie la médiation sociale, la concertation et le dialogue en vue de préserver les liens sociaux.

Sauf pour les plaintes liées à l'EAS / HS où les résolutions locales ne seront pas utilisées et le rôle des femmes membres de ce comité (si elles sont sélectionnées comme points d'entrée EAS / HS) sera de référer les survivantes aux prestataires de services sociaux identifiés localement et en partie du protocole de réponse.

La commission locale est constituée du délégué de quartier, de deux représentants de jeunes, d'une représentante des groupements de femmes et d'un notable. Dans chaque quartier abritant des travaux du PROGEP II, ce noyau de cinq (5 personnes, dont minimum deux femmes) est désigné pour le traitement des cas soumis à la commission. Chaque quartier dispose d'un registre et a désigné un point focal chargé de coordonner les activités mais les plaintes liées à EAS / HS ne seront pas enregistrées ici. Les points d'entrée exacts seront identifiés et les parties prenantes seront informées de qui il s'agit, lors des consultations publiques et de groupe ainsi que sur des affiches etc.

Un comité sera mis au niveau de chaque département pour le traitement de toutes les plaintes liées aux EAS/HS, dans le respect des principes et des procédures de signalement et de prise en charge. Il s'assurera que les plaignantes (en dehors des cas d'EAS / HS) se sentent libres de parler et d'exprimer leurs préoccupations.

La Commission Locale assure les principales responsabilités suivantes :

- collecter et enregistrer les plaintes ;
- accuser réception et étudier la recevabilité des plaintes ;
- traiter les plaintes ou référer à la commission communale si elle est mieux qualifiée pour traiter la plainte ;
- préparer la réponse à la plainte ;
- communiquer la réponse au plaignant et/ou le convier à une séance de partage/validation de la réponse ;
- organiser et coordonner la mise en œuvre de la réponse si un accord est trouvé avec le plaignant (selon des modalités et un calendrier bien défini, d'un commun accord avec le plaignant et les autres parties prenantes intéressées).

Cette commission locale est présidée par le délégué du quartier qui est assisté par un point focal, deux chargés de l'information et de la sensibilisation et un chargé du suivi du traitement des griefs et plaintes. Le point focal assure le secrétariat et est chargé d'animer et de coordonner les activités de la commission. Les principales tâches des différents membres sont décrites ci-dessous.

### **Point focal (1)**

- enregistrer les griefs et plaintes et préparer l'accusé de réception
- transmettre une copie à la facilitation sociale pour l'ADM
- coordonner l'organisation des séances de négociation/concertation avec le plaignant et les autres parties prenantes pour l'identification des mesures/actions à entreprendre pour résoudre le cas
- préparer la réponse et la transmettre au plaignant
- transmettre les plaintes aux autres commissions si celle-ci n'est pas habilitée à les traiter
- coordonner les activités de la commission.

### **Chargés de l'information et de la sensibilisation (2)**

- Informer et mobiliser les membres de la commission pour examiner les plaintes
- Organiser les réunions de la commission
- Organiser les activités d'information et de sensibilisation des populations
- Contacter et mobiliser les personnes ressources lorsque la nature des cas traités exige le recours à une expertise externe.

### **Chargé du suivi (1)**

- Planifier et organiser, en collaboration avec les parties prenantes concernées (Entreprise, MDC, ADM, Commission de Conciliation), la mise en œuvre des mesures retenues pour la résolution des griefs ;
- Veiller à la disponibilité de tous les supports et autres outils de travail de la commission ;
- Assurer le suivi de la gestion des griefs et réclamations.

Ils travaillent en parfaite collaboration au sein de la commission et avec les autres commissions et parties prenantes. Les personnes ressources des quartiers bénéficiaires du PROGEP II avec le financement additionnel sont disposées à participer activement à l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes. Toutefois, des appuis sont prévus pour prendre en charge les frais de déplacement des membres des commissions en cas de plaintes et autres frais. C'est pour cela que le MGP a un budget que l'ADM veille à rendre disponible.

Si après examen de la plainte, la commission locale estime qu'elle n'est pas qualifiée pour résoudre le cas, ou encore si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse proposée, le point focal se charge de le référer à la commission communale.

## **6.2 La Commission Communale**

C'est le second niveau de règlement des griefs et il est activé en cas d'échec du premier. La commission communale a les principales responsabilités suivantes :

- enregistrer les plaintes non résolues et qui lui sont transférées par la commission locale
- accuser réception et étudier la recevabilité de la plainte,
- traiter les plaintes et préparer la réponse ;
- communiquer la réponse au plaignant ;
- convoquer ou convier la partie plaignante à une séance de partage de la réponse ;
- organiser la mise en œuvre de la réponse en accord avec les parties prenantes concernées ;
- en cas d'échec (ou si la commission n'est pas qualifiée pour traiter la plainte), renvoyer à une autre instance (commission départementale).

Cette commission communale est présidée par le Maire ou son représentant qui convoque, selon la nature du problème, un comité restreint qui peut être composé du président de la commission environnementale, du président de la commission sociale, du président de la commission foncière, du Directeur des Services Techniques Communaux et du délégué de quartier concerné. Cette commission comprend donc un noyau de cinq (5) personnes, mais elle pourra être élargie aux délégués des quartiers qui abritent les travaux du PROGEP II incluant ceux prévus dans le cadre du financement additionnel. Elle peut aussi faire appel à des personnes ressources externes en fonction de la nature du cas traité. Elle désigne un point focal pour assurer le secrétariat, deux chargés de l'information et de la sensibilisation et un chargé du suivi du traitement des plaintes.

Un registre est tenu et les points focaux des différentes commissions de gestion des plaintes aident les plaignants à remplir et déposer leur plainte s'ils ne parviennent pas à le faire eux-mêmes. Les plaintes liées à EAS/HS ne seront pas enregistrées ici et si des abus signalent un abus à ce niveau, elles seront renvoyées aux fournisseurs de services locaux de VBG suivant le protocole de gestion des plaintes EAS/HS. En effet, il n'est pas recommandé que ces plaintes soient gérées par des comités communaux, afin de minimiser les risques de violation de la confidentialité et de manque d'objectivité étant donné que les membres du comité peuvent avoir des liens avec le survivant ou l'agresseur.

La constitution des commissions locales et communales est faite d'une façon inclusive et participative lors de réunions organisées avec les parties prenantes en assurant une bonne représentation des femmes (minimum 30% des membres). Un noyau est défini, ce qui n'exclut pas la consultation de personnes ressources en cas de besoin (par exemple lorsque la nature ou l'évaluation de la plainte demande une expertise particulière). Lorsque les commissions locale et communale ne parviennent pas à traiter le cas, il est référé à la commission départementale.

### **6.3 La Commission Départementale**

Ce niveau de recours est appelé recours à l'arbitrage ou recours gracieux. Dans le cadre des opérations de réinstallation, l'arbitrage fait appel à l'administration locale par l'entremise du Préfet qui préside la Commission Départementale de Recensement et d'Évaluation des Impenses. En effet, la préfecture appuie le projet dans la médiation avec les personnes affectées qui font des réclamations sur la conduite des opérations de réinstallation, y compris les indemnités. Le plaignant dépose une plainte auprès du Préfet qui disposera d'une dizaine de jours pour statuer sur le cas.

Lorsque les commissions locales, les commissions communales ou départementales ne sont pas habilitées à traiter le cas, ou en cas d'échec du règlement à l'amiable, le Gouverneur, en sa qualité de président du Groupe Opérationnel, peut être saisi pour un règlement à l'amiable. Si après avoir utilisé toutes ces voies de recours, le plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée, il peut utiliser la voie judiciaire.

Pour les plaintes liées aux EAS/HS, un comité sera installé au niveau départemental, en vue de traiter toutes les plaintes rapportées en lien avec le PROGEP II et va se poursuivre avec le financement additionnel. Ce comité sera constitué de personnes ressources qui ont une expérience avérée et pratique dans la gestion des questions sociales, les violences basées sur le genre.<sup>6</sup> Il travaillera en étroite collaboration avec les fournisseurs de services inscrits dans le répertoire annexé au présent document.

### **6.4 Le recours judiciaire**

Le recours aux tribunaux est expliqué et ouvert au PAP en même temps que les possibilités de règlement à l'amiable.

Le plaignant peut saisir la justice si la décision donnée par les commissions ne lui sied pas. Il peut aussi arriver que les commissions locale, communale et départementale ne soient pas habilitées à traiter certains problèmes, ils sont alors référés au tribunal régional qui est le juge de droit commun en toutes matières, ou à d'autres instances constitutionnelles.

En effet, le Sénégal dispose d'instances constitutionnelles de recours, en particulier i) la Médiature de la République qui a pour mission de veiller à la bonne adéquation entre le fonctionnement de l'administration et les droits des citoyens, et améliorer les relations entre l'administration et les citoyens et/ou usagers ; ii) le Comité Sénégalais des Droits de l'Homme (CSDH), institution nationale indépendante de promotion et de protection des droits de l'Homme. Le Sénégal dispose aussi d'un cadre juridique important concernant la législation foncière, les mécanismes d'acquisition de terrain, de réinstallation et de restructuration foncière, comme aussi la participation du public (la protection sociale

---

<sup>6</sup> 50% des membres de ce comité seront des femmes. Ces dernières qui deviendront des points d'entrée désignés devraient être sélectionnées lors de consultations avec les femmes de la communauté et être considérées comme accessibles et dignes de confiance. S'il y a eu une présélection, des consultations avec les femmes devraient confirmer si cette personne est effectivement jugée accessible et digne de confiance, sinon un point d'entrée supplémentaire devrait être identifié.

des personnes vulnérables, la législation du travail prenant en compte les abus sur les communautés vivant dans les zones d'exécution des travaux).

### **6.5 L'agence de Développement municipal (ADM)**

L'ADM joue un rôle de supervision, de coordination, d'arbitrage et d'appui technique pour accompagner les différentes commissions à assurer les responsabilités et tâches pour que le mécanisme mis en place soit efficace et permette une résolution durable des griefs. La Cellule de Gestion Environnementale et Sociale, à travers l'Expert Social du Projet doit :

- s'assurer que toutes les plaintes enregistrées sont traitées dans les délais indiqués ;
- faciliter le travail des différentes commissions ;
- coordonner les activités de règlement des plaintes, en collaboration avec les niveaux local, communal et départemental ;
- arbitrer et superviser la mise en œuvre des actions retenues pour la résolution des griefs ;
- tenir une base de données pour le suivi de la résolution des griefs et réclamations ;
- documenter les résultats obtenus qui peuvent servir d'enseignements ou bonnes pratiques ;<sup>7</sup>
- suivre et évaluer périodiquement le système global de gestion des plaintes.

Ces activités de coordination, d'appui et de supervision/suivi, se font en parfaite collaboration avec la facilitation sociale et le COLIGEP et se feront en continu dans le cadre de la mise en œuvre du Projet incluant le financement additionnel. La mission de facilitation sociale accompagne les commissions locale, communale et départementale dans l'exercice des missions qui leur sont assignées. D'une façon spécifique, elle assure les principaux rôles suivants :

- faciliter la mise à disposition des fiches d'enregistrement ;
- assurer un suivi régulier pour vérifier les registres et collecter les fiches d'enregistrement des griefs/plaintes ;
- centraliser les cas et les transmettre à l'ADM pour alimenter la base de données ;
- aider à la mobilisation des membres des différentes commissions, y compris les personnes ressources, lorsque la nature des griefs l'exige ;
- aider à l'organisation et à la coordination des différentes activités liées au traitement des griefs ;
- approuver les mesures correctives, de façon concertée avec l'ADM et assurer le suivi du traitement des cas, en particulier la mise en œuvre des mesures retenues, en collaboration avec les chargés du suivi des commissions et l'ADM.

La facilitation sociale a désigné un point focal qui aide à coordonner et collecter les différentes plaintes enregistrées au niveau des commissions locales, communales et départementale, à faciliter la tenue des rencontres des différentes commissions, et assure un suivi régulier pour aider au respect des délais requis pour le traitement des plaintes.

## **VII. ÉTAPES ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES**

Pour ce qui concerne le PROGEP II y compris les investissements du financement additionnel, le processus de gestion des plaintes articulé à la réinstallation comprend les étapes suivantes :

- l'information des parties prenantes notamment les communautés vivant dans les zones potentiellement touchées sur l'existence du MGP, son fonctionnement (réception, enregistrement, procédures de traitement et de feedback) ;
- la réception, l'enregistrement et l'accusé de réception des réclamations ;
- la catégorisation et l'examen de l'admissibilité des réclamations ;
- l'évaluation et l'enquête ou la vérification ;
- le règlement conjoint ;

---

<sup>7</sup> Pour les plaintes EAS/HS cette documentation se fera sur la base du protocole d'échanges d'informations établi entre le responsable du MGP et les prestataires de services

- le feedback au plaignant, la mise en œuvre, le suivi de l'application des décisions retenues par le comité qui a traité la plainte ;
- la clôture de la plainte et l'archivage.

L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des plaintes. Lors du règlement conjoint ou règlement à l'amiable des plaintes, le PROGEP II mobilise des populations par le biais du système formel de gestion des plaintes existant (Keur Massar Nord et Sud) et sera élargi aux autres communes du projet et celles nouvelles localisées dans les zones d'intervention du financement additionnel (Yeumbeul, Gounass, Djeddah Thiaroye Kao, Jaxaay-Parcelles, Bambilor, Mbaou, Tivaouane Peulh, Kounoune, Sangalkam), à travers la mise en place de commissions de gestion des plaintes dans chacune des communes concernées. Le dispositif est complété par des dispositions spécifiques que le projet assumera, notamment la formation, l'appui logistique, le suivi et la coordination.

Compte tenu de la sensibilité, la complexité des travaux en zones urbaines et de potentiel conflits qu'il génère par rapport à la réinstallation et avec les travaux de génie civile, la mise en œuvre du MGP nécessitera une formation adéquate des membres des commissions, du comité de gestion des plaintes liées aux EAS/HS et des fournisseurs de services, mais aussi un appui permanent de l'ingénierie sociale qui sera conduite par la facilitation sociale.

### **7.1 Information/Sensibilisation des acteurs**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) déjà divulgué dans le cadre global du projet initial (mise en œuvre du CPR et des PAR, réalisation des travaux et des investissements) fera l'objet d'une nouvelle diffusion auprès de toutes les parties prenantes de la zone du projet et celle du financement additionnel, notamment les communautés qui pourraient être touchées par les impacts sociaux négatifs du projet. Il s'agit concrètement d'informer sur (i) l'importance et les avantages du MGP ; (ii) les objectifs visés par ledit mécanisme ; (iii) les entités en charge, les canaux et outils de saisine mis en place à cet effet y compris les contacts ; (iv) les délais de traitement impartis à chaque étape de la procédure ; (v) leur droit de recours en cas de griefs, plaintes et réclamations.

Les canaux de communication disponibles et adaptés seront utilisés pour passer le message.

Toutefois, l'ADM qui est en train de mettre en œuvre le MGP, continuera, dans le cadre de l'exécution du Projet en plus du financement additionnel, à produire des supports de communication (dépliants flyers, affiches, etc.) d'information en français et langues locales, sur la procédure de gestion des réclamations qui sera mis à la disposition des communes pour diffusion à grande échelle auprès populations, plateformes et organisations y compris cibler spécifiquement et séparément les femmes et les filles avec des animatrices. Des sessions de formations des membres des comités de gestion et de sensibilisation des communautés seront organisées pour faciliter l'opérationnalité et l'appropriation du mécanisme.

### **7.2 Réception et enregistrement de la plainte**

La réception et l'enregistrement des plaintes peuvent se faire de deux manières :

- Les plaintes peuvent être déposées physiquement par les plaignants et enregistrées dans le registre mis en place à cet effet. Les lieux de réception et d'enregistrement (liste indicative pouvant être améliorée dès l'entrée en vigueur du projet) sont les communes visées par le PROGEP II ;
- Elles peuvent être déposées et enregistrées verbalement par téléphone (via un numéro vert que le projet mettra en place) ou envoi d'un message par SMS, WhatsApp ou en électronique via une adresse email dédiée ou qui sera mis en place par le projet aussi bien au sein de l'ADM que dans les préfectures et sous-préfectures, et les Commissions dédiées.

Les numéros de téléphone, adresses physiques et e-mail des commissions en charge de la gestion du MGP seront communiqués et affichés à la Mairie et à la Préfecture. L'objectif est de permettre à toutes les personnes, y compris les femmes et personnes vulnérables, d'utiliser ce mécanisme.

Une base de données est mise en place par l'ADM, en collaboration avec le facilitateur de la mise en œuvre du PAR, la facilitation sociale et les points focaux des différentes commissions pour renseigner et suivre le traitement de tous les griefs et réclamations. Le point focal de chaque commission dispose d'un registre et des fiches d'enregistrement qui seront archivées, et il transmettra une copie de chaque plainte enregistrée à l'ADM par le biais de la facilitation sociale afin de faciliter un suivi rapproché.

Toutes les plaintes reçues au niveau des sites d'enregistrement seront centralisées dans une plateforme Kobotoolbox de gestion des données que l'ADM utilisera aux fins d'un suivi régulier de la procédure et des délais de traitement. La Banque mondiale a initié une formation des équipes de projet dans l'utilisation de cette plateforme. L'Agence de Développement municipal a bénéficié de ces formations et a commencé à l'utiliser dans le cadre de ses projets.

### **7.3 Catégorisation de l'admissibilité de la plainte**

La mise en œuvre du projet avec le financement additionnel peut entraîner des plaintes et réclamations. Cette liste indicative et non exhaustive est ci-dessus présentée.

Les catégories suivantes sont généralement reçues :

- les plaintes non sensibles concernent les travaux d'aménagement et le processus de réinstallation notamment celles portant sur la superficie des biens affectés, la valeur du bien affecté, les méthodes d'évaluation, l'éligibilité, les cas d'omission etc. ;
- les plaintes dites sensibles portant sur les conflits sociaux internes ou externes à un ménage ou une communauté et ayant généralement pour objet la répartition du bien affecté, les questions successorales ou d'héritage, le refus de libérer l'emprise, les cas d'exploitation et abus sexuel ou harcèlement sexuel ;
- les plaintes des travailleurs sur leurs conditions de travail et les salaires ;
- etc.

Dès lors, l'entité ayant reçu et enregistré la plainte procède à l'analyse de sa recevabilité. Ensuite, les plaintes ainsi catégorisées seront transmises via la plateforme à l'ADM qui les compile dans une base de données sur les plaintes. Par la suite l'entité ayant reçu et enregistré la plainte procédera à une analyse préliminaire de l'objet et de la consistance de la plainte.

Après analyse préliminaire concertée avec le comité communal, toute plainte non admissible est, le cas échéant, rejetée et le plaignant est informé par écrit des raisons de cette décision.

### **7.4 Traitement des plaintes**

Après réception, la commission, par le biais du point focal, enregistre la plainte dans un registre et sur une fiche, avec copie à l'ADM, et envoie un accusé de réception au plaignant.

Le traitement des plaintes se fait dans les cadres déjà définis. Une fois la plainte enregistrée, la commission qui l'a réceptionnée l'examine dans un délai d'une semaine et décide de la suite à donner (enquête complémentaire, et/ou convocation du plaignant pour une session de médiation en vue de trouver, d'une façon concertée, une solution satisfaisante ou encore envoi à une autre commission). Ce délai comprend uniquement l'analyse du cas (recevabilité, examen, identification d'actions pour résoudre le cas). A l'issue de cette analyse, la commission définit les actions à entreprendre pour corriger les préjudices, et le point focal envoie la réponse au plaignant qui est ensuite convoqué par la même occasion pour discuter des actions proposées et de leur mise en œuvre. D'une façon générale, et sauf pour des cas particuliers, nécessitant une expertise externe à la commission, la durée de traitement et de clôture des cas est comprise, entre dix (10) et vingt (20) jours.

Toutefois, ce délai de traitement peut être considéré comme long, notamment lorsqu'il s'agit de cas pouvant entraîner des dangers bien identifiés et affecter la sécurité des populations ou du plaignant. Pour

la prise en charge de ces cas, la commission peut saisir l'ADM pour la mobilisation, sans délai, de l'organe habilité à statuer sur ces cas particuliers ou pour orientation/conseil.<sup>8</sup>

En fonction du motif ou de l'objet de la plainte, des personnes ressources peuvent être conviées aux activités de concertation ou d'enquête. Les principes de transparence et d'équité, mais aussi de confidentialité seront mis en avant dans le traitement de tous les cas, en particulier ceux liés aux abus et violences.

Pour les cas de plaintes EAS / HS, ce traitement devrait se limiter à vérifier si la plainte est liée au projet. Donc si l'auteur présumé est un membre du personnel ou un travailleur du projet. Ils ne viseront pas à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur, qui est le rôle de la police si le survivant décide de demander justice en même temps que le MGP.

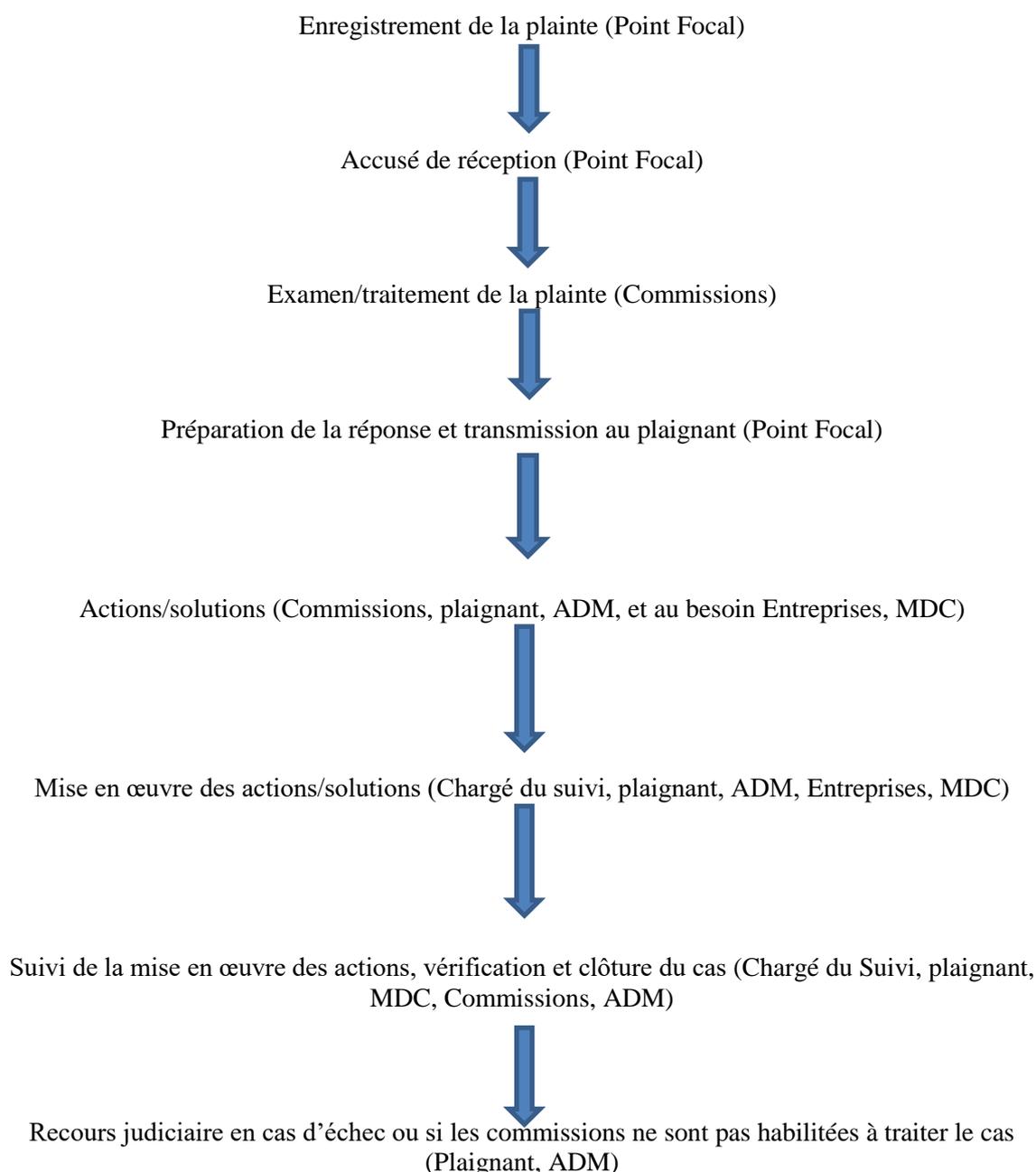
Si le lien avec le projet est confirmé, le comité analysant la plainte proposera des sanctions, mais elles ne seront appliquées qu'après avoir informé le survivant qui doit reconfirmer son consentement pour continuer. Il est recommandé que la survivante soit informée du lien confirmé et des sanctions prévues par le prestataire de services de VBG qui l'aidera à élaborer un plan de sécurité, etc.

---

<sup>8</sup> Les plaintes liées à EAS/HS ne seront pas enregistrées ici et si des abus signalent un abus à ce niveau, elles seront renvoyées aux fournisseurs de services locaux de VBG suivant le protocole de gestion des plaintes EAS/HS, par le biais du comité de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.

### 7.4.1 Processus de traitement d'un grief

Un registre de plaintes type PROGEP II ADM comportant une fiche standard est donné à chaque commission pour recueillir et assurer la traçabilité de toutes les plaintes. Il constitue le premier outil d'enregistrement d'une plainte. Toutefois les courriels, courriers voire les textos WhatsApp sont analysés et traités.



## 7.4.2 Récapitulatif des tâches et délais de résolution des griefs

Tableau 2 : Récapitulatif des tâches et délais de résolution des griefs

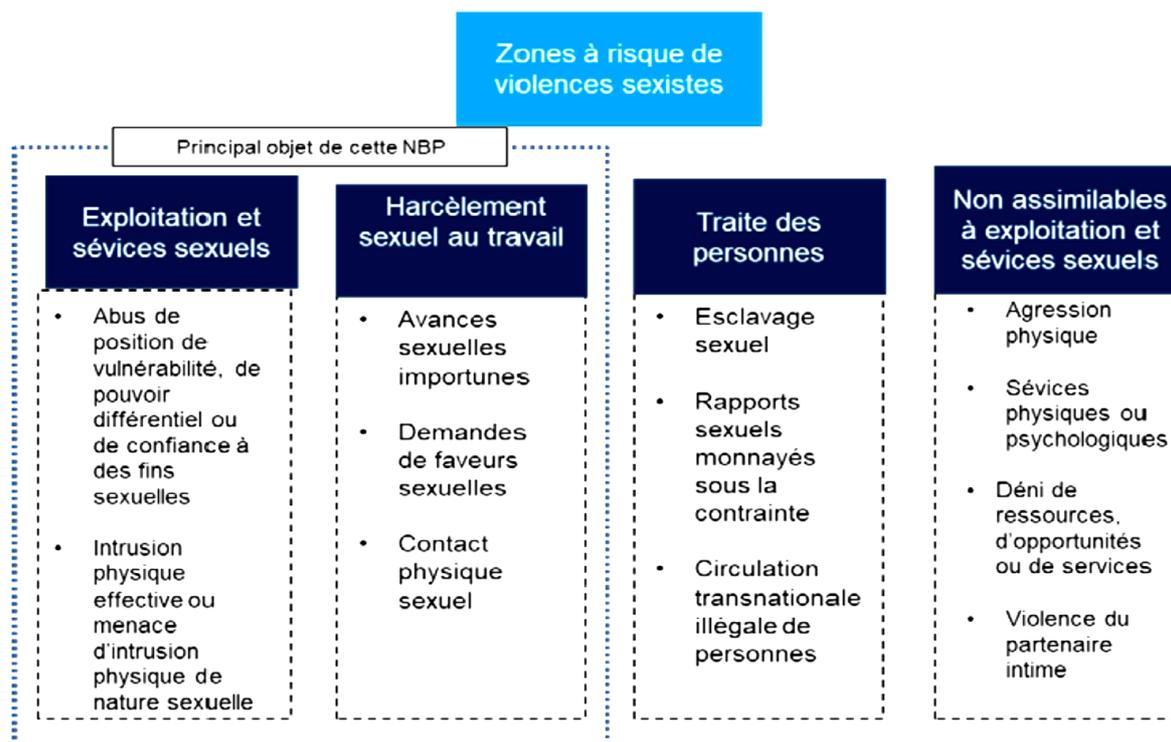
Tâches	Délais/jours	Responsables
Enregistrement de la plainte et accusé de réception	1	Point focal
Examen recevabilité et traitement de la plainte (si pas habilitéée, transmission à la Commission Communale)	5	Commissions (au besoin Entreprises, MDC, ADM ou personnes ressources)
Réponse à la plainte et transmission/convocation du plaignant	1	Point focal
Planification des actions ou mesures à mettre en œuvre	1	Point focal, Entreprises, MDC, ADM, Plaignant
Mise en œuvre et suivi des mesures/actions retenues	7 -10	Entreprises/ MDC, Chargé du suivi, ADM (y compris facilitation sociale)
Approbation/vérification	1	MDC, ADM
Clôture du cas	1	Commissions, ADM

## VIII. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES LIÉES AUX EAS/HS

Selon la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale<sup>9</sup>, les travaux de génie civil peuvent être associés à une augmentation des risques de violence sexiste que l'on peut regrouper en quatre grandes catégories décrites dans la figure ci-dessous. En effet, pour profiter des opportunités des travaux, des femmes, par les biens et services qu'elles offrent, s'installent aux alentours des sites des travaux pour offrir des services tels que la main d'œuvre au chantier ; le petit commerce de proximité, la restauration, etc. Cette transformation dans un milieu aux ressources limitées, est susceptible de créer un déséquilibre social (écarts des revenus, inflation, etc.) et des abus qui s'en suivent tels que les rivalités, les trafics d'influence, la violence sexuelle, l'exploitation et abus sexuels, le harcèlement sexuel, etc.

<sup>9</sup>

<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/2157615937065256600290022021/original/ESFGPNSEASHinmajorcivilworksFrench.pdf>



**Figure 1 : Formes de violence sexiste**  
 Source : Banque mondiale, note de bonne pratique 2018

## 8.1 Évaluation des risques de EAS/HS dans le cycle de vie de projet

Selon la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, il existe trois étapes clés représentant les actions à entreprendre pendant la préparation et la mise en œuvre des projets. Ces étapes sont :

- identifier et évaluer les risques de violence sexiste, y compris au travers d'une analyse sociale et d'une évaluation des capacités, et prévoir des mesures d'atténuation dans la conception du projet. En théorie, cela se fait pendant la préparation du projet, étant entendu que l'évaluation du risque de violence sexiste est un processus continu et doit avoir lieu durant tout le cycle de vie du projet, la violence sexiste pouvant se produire à tout moment.
- agir sur les risques de violence sexiste en définissant et en mettant en œuvre des stratégies appropriées d'atténuation desdits risques et des mesures de suivi continu durant l'exécution du projet.
- répondre à tous les cas de violence sexiste identifiés, qu'ils soient liés au projet ou non, s'assurer que des mécanismes efficaces de suivi et d'évaluation - qui répondent aux préconisations de la Banque mondiale en matière de sauvegarde et de notification de violence sexiste liée aux EAS/HS - sont en place pour rendre compte de tels cas et en assurer le suivi.

## 8.2 Types de comportement sexuels interdits

Tout acte d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuels par le personnel du projet, y compris les partenaires opérationnels et de mise en œuvre, constitue une faute grave et peut conduire à la rupture du contrat.

**Exploitation sexuelle** : sera considérée comme exploitation sexuelle, tout échange d'argent, d'abri, de nourriture ou de tout autre bien contre une relation ou une faveur sexuelle de la part d'une personne dans une situation vulnérable. Les violences sexuelles suivantes figurent aussi dans la catégorie d'exploitation sexuelle : ce sont le viol, l'esclavage sexuel, la prostitution forcée, la grossesse forcée, la stérilisation forcée ou toute autre forme de violence sexuelle constituant une infraction grave.

**Abus sexuels** : on considérera comme abus sexuel, tout usage de menace ou de force sur une personne pour obtenir une relation ou faveur sexuelle dans des conditions forcées ou d'inégalité. Dans les cas

d'exploitation et d'abus on utilise plus sa position sociale ou administrative dominante par rapport aux personnes vulnérables telles que :

- personnes vivant avec handicap ;
- personnes vulnérables (vieux, malades, etc.) ;
- enfants mineurs (moins de 18 ans) ;
- personnes adultes (subalternes, bénéficiaires du projet, etc. ) ;

Ils sont vulnérables par leur incapacité du discernement, l'impossibilité de se défendre, le manque du consentement, la peur des moyens, leur condition socio-économique que l'auteur utilise.

**Violence Basée sur le Genre ou violence sexiste** : il est considéré comme Violence Basée sur le Genre (VBG) tout acte perpétré contre les femmes, les hommes, les filles et les garçons, qui occasionnent ou pourraient occasionner à leur endroit un dommage physique, sexuel, psychologique, émotionnel ou économique. Cette violence découle de relations inégales de pouvoir entre hommes et femmes.

Même si de par leur nature, les travaux n'entraîneront qu'un faible afflux des travailleurs étrangers dans les localités, il faut souligner que le risque existe et des dispositions devront être prises pour la prévention et la prise en charge des cas si qui se manifesteront. Les actes connus de VBG les plus recensés sont surtout le viol qui sous-entend les relations sexuelles avec des personnes viables et accompagnées de violences, menaces, usage de la ruse, usage de mesures contraignantes ou coercitives, effet de surprise.

### 8.3 Traitement des plaintes

Les plaintes concernant la violence basée sur le genre ou l'exploitation et les abus sexuels seront traitées avec la plus stricte confidentialité, et selon des protocoles spéciaux pour assurer la protection et l'assistance aux plaignants.

Les plaintes seront traitées de manière confidentielle. Les rapports du mécanisme de gestion de plaintes du Projet indiqueront uniquement qu'une plainte a été déposée au sujet de la violence basée sur le genre et qu'elle a été résolue ou renvoyée aux autorités locales compétentes.

Les mécanismes de réclamation ne devraient pas tenter de déterminer si l'auteur présumé est coupable ou innocent et ne vérifiera que le lien entre la plainte et le projet. Le projet doit sélectionner plusieurs points d'entrée pour les plaintes EAS / HS - il peut s'agir de femmes membres du comité local de MGP, de prestataires de services ou d'autres femmes de confiance locales. Les femmes et les filles de la communauté doivent être consultées (dans des groupes séparés avec des femmes animatrices) pour confirmer que les points d'entrée sont sûrs et accessibles pour elles qui sont les vrais auteurs. Lorsque les plaignants/plaignantes se présentent, ils devraient être en mesure de parler à une personne formée aux capacités de base d'une écoute empathique sans jugement. Les plaignants/plaignantes seront ensuite orientés vers des prestataires de services (par exemple médicaux, psychosociaux, juridiques / de sécurité, moyens de subsistance et autres formes de soutien) qui peuvent les aider selon un protocole de réponse développé avant début des activités du projet comprenant un protocole d'échanges d'informations.

Si une survivante souhaite poursuivre le processus administratif du MGP, sa plainte doit être envoyée au comité EAS / HS au niveau départemental, où des personnes ayant une expérience de la violence basée sur le genre vérifieront le lien entre cette plainte et le projet –(en d'autres termes si l'auteur présumé est le personnel du projet ou les travailleurs, et si le code de conduite à avec interdiction du EAS/HS a été signé et les sanctions prévues). Ensuite, le comité propose des actions à entreprendre, informe la survivante de la proposition (via le prestataire de services qui discuterait d'un plan de sécurité avec la survivante pour la préparer à une éventuelle vengeance). Une fois que le survivant a été informé, l'employeur de l'agresseur devrait appliquer les sanctions.

Le projet, intégrant la zone d'intervention du financement additionnel, va mettre en place un protocole de réponse avec des informations détaillées sur le fournisseur de services de VBG qui seraient les contacts dans chaque zone de mise en œuvre du projet afin que les survivants aient un accès facile à ces services. Au niveau national, il existe un Comité de Lutte contre les Violences faites aux femmes (CLVF) avec des antennes dans chaque région. Aussi, des Bureaux d'Écoute sont ouverts au niveau des Maisons de Justice et sont chargés, entre autres missions, d'assurer la prise en charge psychosociale des

femmes et des filles victimes de violences et de maltraitances. Le projet va signer un protocole avec ces structures et s'assurer qu'elles disposent de moyens pour assurer la prestation.

Une assistance médicale/psychologique sera apportée aux victimes au niveau du district sanitaire de Pikine ou auprès de spécialiste désigné par le projet. La Coordination du projet sera en étroite collaboration avec l'antenne régionale de Dakar du CLVF et la Maison de Justice des communes concernées et le district sanitaire de Pikine ou un médecin spécialiste dans la prise en charge psychologique des victimes. Leurs coordonnées seront portées à la connaissance des responsables du mécanisme de gestion des plaintes.

Mais, initialement, le projet procèdera à la cartographie de tous les prestataires de services existants dans sa zone d'intervention, que ce soient les services d'assistance médicale, psychosociale et juridique de prise en charge des VBG et évaluera la qualité de leurs interventions pour établir un plan de réponse avec les coordonnées des services de VBG où les plaintes d'EAS / HS seront renvoyés, des protocoles sur comment les données seront partagées et qui offrira quel service. Cela permettra d'avoir un large choix pour ce qui est de l'offre de service de prise en charge.

Le MGP va garantir la confidentialité et préserve l'identité des plaignants et doit assurer la sécurité des plaignants contre toutes représailles.

L'entrepreneur, les gestionnaires et les employés de l'entrepreneur et les autres personnes travaillant sur le projet doivent signer un code de conduite (qui comprend une description du comportement interdit et des sanctions clairement définies) concernant le comportement approprié avec les membres des communautés locales. Les directeurs, employés et autres travailleurs ne doivent pas s'engager dans des activités impliquant la violence basée sur le genre ou l'exploitation et l'abus sexuels, harcèlement sexuel, des enfants et des adultes. Si l'on constate qu'ils le font, leur contrat de travail ou d'emploi sera résilié. L'entrepreneur se conformera aux lois locales / nationales concernant la notification de la police / autorités locales.

Le projet coordonnera avec les autorités compétentes les situations liées à la violence basée sur le genre. La gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre par les autorités compétentes sénégalaises dans le contexte du projet suit le parcours suivant :

- 1<sup>er</sup> niveau : réception des plaintes au niveau du comité EAS / HS au niveau départemental, où des personnes ayant une expérience des problèmes sociaux et de la violence basée sur le genre notamment 50% de femmes, vérifieront le lien entre cette plainte et le projet.
- 2<sup>ème</sup> niveau : le comité propose des sanctions à entreprendre en orientant la survivante vers les prestataires de service. Ensuite, la plainte est transmise au niveau du Tribunal de Première Instance de Pikine, avec l'assistance de l'antenne régionale du CLVF ou la maison de justice qui vont accompagner la victime durant tout le processus. Aucune médiation ne devrait être faite en cas de EAS/HS. Avec l'accord de la victime, la plainte doit être transmise et traitée judiciairement. En effet, il reviendra à la survivante de se prononcer si oui ou non, elle voudrait un référencement pour une prise en charge juridique car cela n'est pas automatique.

Un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des Violences Basées sur le Genre, l'Exploitation et les Abus Sexuels, le Harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS) réalisé par le Projet sera mis à jour en fonction des activités et investissements du financement additionnel et est opérationnalisé.

---

<sup>10</sup> Si l'auteur présumé est un membre du personnel ou un travailleur du projet. Ils ne viseront pas à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur, qui est le rôle de la police si la survivante décide de demander justice en même temps que le MGP.

## **IX. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS**

Des griefs et plaintes peuvent naître dans le cadre du travail. Les mécanismes de gestion de ces griefs et plaintes sont pris en charge par le Code du travail sénégalais qui contient des dispositions qui permettent aux travailleurs (travailleurs employés directement par l'Unité de mise en œuvre du Projet, les travailleurs contractuels y compris les travailleurs communautaires) de résoudre les différends en cas de désaccord entre l'employeur et l'employé sur les conditions essentielles d'une convention collective ou d'autres aspects du travail. Ce désaccord sera résolu conformément aux procédures de conciliation.

En effet, l'Art. L.241. de la loi 97-17 du 1er décembre 1997 portant Code du travail du Sénégal reconnaît que tout travailleur ou tout employeur pourra demander à l'Inspecteur du travail et de la Sécurité sociale, à son délégué ou à son suppléant de régler le différend à l'amiable.

La demande de règlement à l'amiable du différend individuel du travail doit être faite par écrit. Cette demande suspend, à sa date de réception par l'Inspecteur du Travail et de la sécurité Sociale (ITSS), le délai de prescription prévu à l'article L. 126. Cette suspension court jusqu'à la date du procès-verbal qui clôt la tentative de conciliation à l'ITSS.

En cas d'échec de la tentative de conciliation devant l'ITSS ou en son absence, l'action est introduite par déclaration écrite faite au greffier du tribunal du travail - Art.L.242.-. Par conséquent, les travailleurs du Projet tout comme les employés bénéficiaires du Projet peuvent se référer aux dispositions et organes ci-dessus.

De manière spécifique, les procédures et instances de recours par catégorie de personnel sont discutées. Toutefois, au moment de l'embauche, les travailleurs du Projet seront informés de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes du PROGEP II actualisé selon le financement additionnel et des dispositions contenues de la loi 97-17 du 1er décembre 1997 portant Code du travail. Le Projet prendra les mesures prises pour les protéger contre d'éventuelles représailles de la part des entreprises contractantes.

De plus, des mesures seront prises par le Projet pour rendre le système de gestion des plaintes facilement accessible à ces travailleurs du Projet et sensible au recueil et au traitement des plaintes de EAS/HS. Il prendra en compte :

- des points d'entrée distincts qui soient acceptables, sûrs et accessibles (comme confirmé lors des consultations - en particulier avec le personnel féminin)
- un protocole de référencement vers les prestataires locaux de services de VBG (en conformité avec le MGP actualisé du projet)
- des procédures de gestion et de vérification des plaintes confidentielles et centrées sur les survivantes.

Les plaintes EAS/HS ne feront jamais l'objet de traitement/résolution à l'amiable. Le mécanisme de gestion des plaintes sera fondé sur une approche basée sur les besoins des survivantes-es, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivantes, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (médicale, psychosociale et une aide juridique).

A cet effet, un registre séparé pour l'enregistrement des plaintes qui sera géré par une ONG ou autre entité et une fiche de notification pour les plaintes EAS/HS sera utilisée. La dissémination du MGP adapté aux plaintes EAS/HS auprès du personnel et toute autre partie prenante pertinente. <sup>11</sup>

### **9.1.1 Pour les travailleurs directs**

Le PROGEP II dispose d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) comprenant les plaintes liées aux EAS/HS (MGP du PROGEP II), mis à jour dans le cadre du financement additionnel.

Toutefois, conformément au Code du travail (loi 97-17 du 1er décembre 1997, portant Code du Travail), les contractants, notamment les fournisseurs de services et travaux mettront en place leur propre système

---

<sup>11</sup> Ces aspects sont pris en compte dans le MGP du Projet.

de gestion de plaintes et aviseront l'unité de mise en œuvre des procédures (autres que celles évoquées dans le contrat de prestation et relatives aux traitements des litiges).

Les détails du mécanisme de règlement des griefs (Fig. 3 ci-après) concernant ces agents sont consignés dans les contrats de travail et seront consignés dans des registres mis à jour et communiqués aux parties prenantes. Ce mécanisme comprend un règlement à l'amiable de la plainte et le recours, en cas d'échec de règlement de la plainte entre les deux parties, à l'Inspection du Travail et de la Sécurité du Travail de tutelle, voire le recours judiciaire (Fig. 3). En outre, lors des séances de négociation des contrats l'employeur porte à la connaissance du travailleur ces droits et obligations, mais également le mécanisme de règlement des différends. La documentation y afférant sera remise à l'agent pour sa référence.

Cependant, dans le cadre de la mise en œuvre du PROGEP II avec le financement additionnel, l'Expert en Sauvegarde Environnementale et l'Expert en Sauvegarde Sociale, rendront compte de leur traitement et, au besoin, formuleront des recommandations par les voies officielles (instances locales de médiation, tribunaux administratifs, etc.).

### 9.1.2 Pour les travailleurs des fournisseurs de biens et services

Le règlement à l'amiable (y compris le recours hiérarchique dans le cas où l'agent subit un tort par son supérieur hiérarchique immédiat pour les travailleurs) : il consiste à se mettre d'accord sans intervention judiciaire : des concessions de part et d'autre s'imposent. En cas de litige, les modes de règlement à l'amiable sont : la transaction, la conciliation, la médiation et l'arbitrage.

Le premier niveau de règlement, après les tentatives de conciliation internes, est la saisine, par écrit de l'Inspecteur du travail et de la Sécurité sociale de tutelle. Ce dernier, en cas d'accord, devra consigner un procès-verbal consacrant l'accord.

Le recours juridictionnel : il intervient généralement en cas d'échec du règlement à l'amiable. Il consiste à régler le litige devant un tribunal compétent. C'est le fait de saisir un juge pour dire le droit sur un contentieux.

L'Art. L.242. de la loi 97-17 du 1er décembre 1997, portant Code du travail précise qu'« en cas d'échec de la tentative de conciliation devant l'Inspection du Travail et de la Sécurité Sociale, ou en son absence, l'action est introduite par déclaration écrite faite au greffier du tribunal du travail ».

Le Président de l'instance dispose (Art.L.243.), à dater de la réception de la demande, dimanche et jours fériés non compris, d'un délai qui ne peut excéder douze jours, majorés s'il y a lieu, des délais de distance fixés dans les conditions prévues à l'article L. 230 pour citer les parties à comparaître devant lui, en conciliation.

La citation à comparaître est délivrée à la personne ou à domicile par voie d'agent administratif spécialement commis à cet effet. Elle peut valablement être faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les parties sont tenues de se rendre au jour et à l'heure fixés par le Président du Tribunal (Art.L.244). Elles peuvent se faire assister ou représenter soit par un travailleur ou un employeur appartenant à la même branche d'activité, soit par un avocat, soit encore par un représentant des centrales syndicales auxquelles sont affiliés les syndicats professionnels dont sont membres lesdites parties. Les employeurs peuvent, en outre, être représentés par un directeur ou un employé de l'entreprise ou de l'établissement. Sauf en ce qui concerne les avocats, le mandataire des parties doit, pour chaque affaire, être constitué par écrit et agréé par le Président du Tribunal.

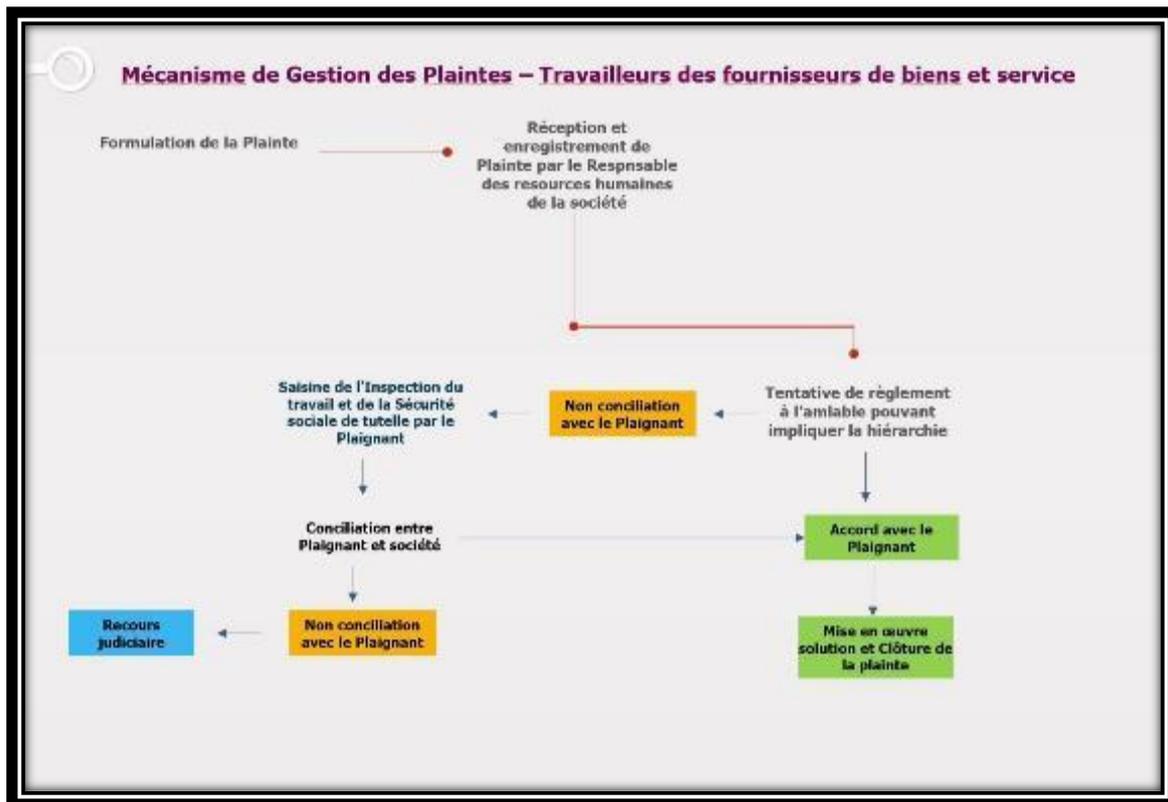
Parallèlement à ces procédures à l'amiable et contentieuse, le Sénégal dispose d'un mécanisme de résolution de griefs qui s'appelle le Médiateur de la République. Le Médiateur de la République est une institution créée par la Loi n° 99-04 du 29 janvier 1999 abrogeant et remplaçant la Loi 91-14 du 11 février 1992 instituant un Médiateur de la République. C'est une autorité indépendante qui ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité. Elle a pour mission de recevoir les réclamations de tout citoyen relatif au fonctionnement de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une autorité publique.

Tous les employés du Projet devront savoir être informés de l'existence et du fonctionnement dudit mécanisme.

De plus, l'ADM jouera un rôle de supervision, de coordination, d'arbitrage et d'appui technique pour la gestion des plaintes déposées par les travailleurs du Projet. La Cellule de Gestion Environnementale et Sociale et les Experts en Sauvegarde environnementale et Sociale devront :

- s'assurer que toutes les plaintes enregistrées sont traitées dans les délais indiqués ;
- arbitrer et superviser la mise en œuvre des actions retenues pour la résolution des griefs ;
- tenir une base de données pour le suivi de la résolution des griefs et réclamations ;
- documenter les résultats obtenus qui peuvent servir d'enseignements ou de bonnes pratiques ;
- suivre et évaluer périodiquement le système global de gestion des plaintes.

Figure : Mécanisme de gestion des plaintes – travailleurs



Le tableau suivant résume les conditions de gestion de la main-d'œuvre selon les différentes catégories de travailleurs.

Tableau 3: Conditions de gestion de la main-d'œuvre selon les différentes catégories de travailleur

Catégories de travailleurs	Conditions de gestion de la main-d'œuvre				
	Contrat de travail	Code de conduite	Formation sur le code de conduite	Formation en SST	Prestations sociales
Travailleurs directs	*	*	*	*	*
Travailleurs contractuels	*	*	*	*	*
Employés des fournisseurs principaux	*	*	*	*	*
Travailleurs communautaires	*	*	*	*	*

## **X. OPÉRATIONNALISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

Le MGP du PROGEP II est rendu opérationnel grâce à des ressources humaines et matérielles que le Maître d'Ouvrage (MO) a mis à disposition, et se poursuivre dans la zone d'intervention du financement additionnel. Les acteurs concernés sont déjà dans les dispositions d'accompagner le processus. Toutefois, les ressources matérielles et financières seront déployées par le MO. Ce dernier veille à mettre à la disposition des commissions de gestion des plaintes : (i) du matériel didactique ; (ii) un forfait mensuel représentant les frais de fonctionnement de la commission ; (iii) les outils informatiques (smartphones) pour l'automatisation de l'enregistrement et du traitement des plaintes. En même temps, des sessions d'évaluation et de renforcement des capacités sur également les EAS/HS seront organisées.

En effet, l'ADM également va développer un programme de renforcement des capacités des membres qui vont composer les divers comités de gestion des plaintes. La mise en place d'une plateforme Kobotoolbox avec des smartphones qui seront distribués à tous les points focaux de comité de gestion de plaintes va davantage améliorer et moderniser les conditions de travail des commissions de gestion des plaintes. La remontée d'information sur les plaintes et les feed-back se fait de façon plus fluide et à temps réel.

Pour être opérationnel, les commissions locales de gestion des plaintes sont connues par les acteurs intéressés. Ainsi, des partenariats peuvent être noués avec les radios communautaires qui peuvent servir de canaux d'information. En même temps, des activités de sensibilisation sous forme d'audience foraine aussi que des consultations en petits groupes dans des lieux accessibles et sûrs animées par une femme (surtout pour les femmes et filles) peuvent être organisées pour mieux informer le public de l'existence d'un MGP et de commissions, des membres qui composent les commissions locales, de son mode de fonctionnement, des canaux de recours à leur disposition.

Par ailleurs, il est important de préciser que pour que ce MGP soit pleinement opérationnel, le Projet va procéder à la cartographie des services de VBG dans ses zones de mise en œuvre, élaborer le protocole de réponse et les formulaires pour enregistrer les plaintes EAS / HS.

## **XI. SUIVI-ÉVALUATION ET REPORTING**

Un système de suivi sera conçu pour suivre et évaluer les activités de gestion des griefs et conflits. Ce système permettra d'évaluer la performance du mécanisme, d'analyser les faiblesses et de proposer des mesures correctives pour une résolution rapide des cas soumis aux commissions. Toutes les plaintes enregistrées seront traitées et un rapport périodique sera élaboré et partagé avec les parties prenantes avec des indicateurs (nombre de plaintes reçues, types de plaintes, délai de traitement, nombre de plaintes traitées, solutions trouvées, difficultés rencontrées, pourcentage de plaintes EAS/HS reçues référés aux services de prise en charge des VBG, pourcentage de plaintes EAS/HS reçues résolues dans le délai prévu, etc.).

Un outil d'évaluation sera élaboré en collaboration avec les parties prenantes et les activités d'évaluation définies selon une périodicité établie d'une façon concertée.

Il est important aussi de souligner que les perceptions des parties prenantes seront recueillies et qu'une analyse régulière de la fréquence, des caractéristiques et des causes des griefs et conflits, sera faite afin de s'assurer que le mécanisme répond aux besoins des parties prenantes, mais surtout d'aider à prévenir les conflits et préjudices liés à la mise en œuvre des projets. En définitive, ce processus de suivi-évaluation fournira une analyse de la nature et de la fréquence des problèmes ou préjudices rapportés, les actions mises en œuvre pour leur résolution, une base de connaissances et de meilleures pratiques pour prévenir les risques sociaux et environnementaux au cours de la mise en œuvre du PROGEP II.

Le suivi externe des performances du mécanisme de gestion des conflits sera assuré par une ONG qui sera recrutée à temps partiel par l'ADM, sous la supervision du Comité de Pilotage. Ce Comité rendra compte régulièrement (tous les deux mois) à l'unité de gestion du projet sur le nombre de conflits enregistré et le niveau de traitement.

## XII. BUDGET ACTUALISE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP DU PROGEP II ET DU FINANCEMENT ADDITIONNEL

Comme énoncé plus haut, l'ADM disposait déjà d'un MGP fonctionnel au niveau de la Commune de Keur Massar mis en place dans le cadre du PROGEP I. Il a été évalué par la Banque mondiale et jugé satisfaisant en termes de structuration et de performance dans le processus de recueil et de traitement des plaintes. Dans le cadre du PROGEP II, il est élargi à toutes les communes d'intervention du Projet et prendra en compte celles accueillant le financement additionnel.

*Tableau 4: Budget prévisionnel*

Actions	Budget prévisionnel
Mise à jour du MGP	PM
Mise en place des commissions de gestion de plaintes	10 000 000 FCFA
Formation des membres des commissions de gestion des plaintes sur le contenu du mécanisme de gestion des plaintes	10 000 000 FCFA
Cartographie des services de VBG dans les zones de mise en œuvre du Projet	5 000 000 FCFA
Information/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme et diffusion du dispositif de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS à l'endroit du personnel et des communautés	15 000 000 FCFA
Fonctionnement des Commissions de gestion des plaintes	45 000 000 FCFA
Formation des comités de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et des fournisseurs de services	10 000 000 FCFA
Appui aux comités de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et aux fournisseurs de services de prise en charge des survivantes de VBG	30 000 000 FCFA
Ateliers d'évaluation et de renforcement périodique des capacités des acteurs du MGP/Comité EAS/HS	10 000 000 FCFA
<b>Total</b>	<b>135 000 000 FCFA</b>

### XIII. ANNEXES

#### 13.1 Formulaire d'enregistrement des plaintes

##### Mecanisme de Gestion des Plaintes

PROGEP/ADM

###### ENREGISTREMENT DES PLAINTES

1. N° Enregistrement

2. Date d'enregistrement

3. Nom du Point focal

4. Non du Plaignant

5. Sexe

1. M  2. F

6. Age

7. Fonction/Occupation du Plaignant

8. Adresse du Plaignant

9. Contacts du Plaignant

10. Nature de la Plainte

1. Indemnisation (contestation du montant, réclamation pour omission)  2. Dommages/nuisances liés aux travaux  
 3. Insécurité  4. Autres à préciser

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).*

###### Traitement de la Plainte

11. Recevabilité de la plainte (Est-elle liée aux activités du PROGEP?)

12. Examen de la Plainte

## 13.2 Formulaire d'enregistrement des plaintes et de référencement des survivantes de VBG

CODE CONFIDENTIEL :

--

### 1. Identification

Adresse :			
Sexe :	Date de naissance :	Age :	
Téléphone :		Point Focal :	

### 2. Information sur la plainte

Date de l'incident :	Heure de l'incident :
Nature de l'incident :   Description de l'incident (description de la survivante)	

### 3. Orientation vers les services de prise en charge (Référencement)

Service de prise en charge médicale	Service de prise en charge psychosociale	Service de prise en charge juridique
Fournir au plaignant/survivante toutes les informations sur les services de prise en charge médicale, psychosociale, juridique et de sécurité, notamment les plus accessibles pour une prise en charge rapide, et assurer le suivi auprès de ces services, à travers le protocole de référencement		

**NB :** Pour toutes les plaintes déposées au niveau du Comité, le Point Focal renseignera cette fiche et communiquera toutes les réponses et informations indispensables à la survivante pour que si elle le souhaite, elle puisse bénéficier d'une prise en charge immédiate, globale et adaptée auprès des fournisseurs de services partenaires

### 13.3 Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG

Nom de la structure \_\_\_\_\_

Note à l'attention de l'opérateur médico-sanitaire: Lire la totalité du formulaire à la survivante, en lui expliquant qu'elle peut choisir (ou ne pas choisir) n'importe quelle des rubriques énumérées. Se procurer sa signature ou l'empreinte de son pouce accompagnée de la signature d'un témoin.

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_, (nom de la survivante en capitales)

Autorise la structure médico-sanitaire susmentionnée à effectuer ce qui suit (cocher les cases correspondantes):

	Oui	Non
<b>Pratiquer un examen médical</b> , y compris gynécologique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Collecter des preuves</b> , telles qu'échantillons de fluides corporels, vêtements, cheveux et poils, fragments d'ongles, échantillons de sang et photographies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fournir des preuves et des informations médicales à la police et/ou aux tribunaux concernant mon affaire;</b> ces informations seront limitées aux résultats de l'examen en question et au suivi médical assuré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Témoin: \_\_\_\_\_

### 13.4 Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling

Code de survivante:..... la

Localité:.....  
.....

<b>Dates</b>	<b>L'état de la survivante à l'arrivée + signes identifiés</b>	<b>Résumé et conclusion de l'entretien</b>	<b>Recommandations/ actions à entreprendre + dates du prochain rendez-vous</b>

### 13.5 Répertoire des services de signalement et de prise en charge des cas de VBG

Services/ressources disponibles	Domaines d'intervention	Contacts	Adresses	Heures d'ouvertures	Points focaux
Projet	Signalement /suivi des cas	Numéro téléphone et adresse électronique			
Centre Ginddi	Signalement, assistance médico-sociale et psychologique	Ligne Verte 116			
Association des Juristes Sénégalaises (AJS)	Signalement et prise en charge juridique (assistance juridique)	Numéro Vert 800 805 805			
Police	Signalement et sécurisation victime	Numéro Vert 17			
Groupement des Sapeurs-Pompier	Signalement et prise en charge (évacuation)	Numéro Vert 18			
Gendarmerie	Signalement et sécurisation victime	Numéro Vert 800 00 20 20			
Samu National (Service d'assistance médicale et d'urgence)	Prise en charge médicale	33 628 12 12/ 33 628 12 13			
Association Sénégalaise pour le Bien-Être Familial (ASBEF)	Prise en charge médicale	33 824 25 62			

Services/ressources disponibles	Domaines d'intervention	Contacts	Adresses	Heures d'ouvertures	Points focaux
Centre de Guidance Infantile Familiale (CEGID)	Assistance psychosociale	33 827 25 59			
La Maison Rose	Prise en charge sociale psychologique Hébergement/réinsertion sociale				
Comité de Lutte contre les violences faites aux Femmes et aux Enfants (CLVF)	Signalement, assistance médicale, juridique, judiciaire, psychologique	33 824 13 41			
Association des Femmes Médecins du Sénégal	Consultation, analyse, délivrance de certificat médical	33 825 25 69 Page Facebook			
Maisons de Justice/Boutiques de droit	Assistance juridique de proximité	Pikine Diamagueune Sicap/Mbao Keur Massar			
Service départemental du Développement Communautaire et de l'Action Sociale	Assistance sociale et réinsertion	Département Pikine			
Bajenu Gox (présidentes régionales, départementales, locales)	Canaux de confiance pour le signalement des cas de VBG/EAS/HS	Niveau communautaire (Pikine, Keur Massar, Mbao)			

### 13.6 Registre des plaintes

Informations sur les réclamations					Suivi du traitement des réclamations				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

### 13.7 Fiche de résolution de plaintes

N° de la plainte :	
Nom et prénom	
<b>Contact</b>  Merci d'indiquer votre préférence de correspondance	<input type="checkbox"/> Par téléphone :  <input type="checkbox"/> Oralement  <input type="checkbox"/> Par E-mail  <input type="checkbox"/> Page Facebook  <input type="checkbox"/> En personne
Description de la résolution de la plainte :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Date de résolution :	
Pièce justificative (si pertinent) :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Signature du plaignant :	
Date :	
Nom et fonction des membres de comités responsable de la résolution :	Nom et représentation du membre du comité :  Signature :  Nom et représentation du membre du comité :  Signature :

### 13.8 Procès-verbal de mise en place des Commissions de gestion des plaintes

Commune/SP/Département/ Région de : ..... Localité de .....

Date (jour, mois et année) : .....

Nombre de participants à l'AG : ..... Hommes : ..... Femmes : .....

Les préalables :

❖  Présentation sommaire du Projet

❖  Présentation du Mécanisme de Gestion des Plaintes

❖  Rôles et responsabilités des membres de la Commission de gestion des plaintes

❖  Le profil nécessaire pour les membres de la commission

❖  Questions - Réponses

Élection des membres de la Commission de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus :
Membres				Vote : Consensus :

Ont signé :

Le représentant du projet

### 13.9 Fiche d'évaluation trimestrielle de la Commission de gestion des plaintes

Projet : .....

Commune/SP/Département / Région de : .....

Nombre de membres de la Commission de gestion des plaintes : .....

Nombre de membres opérationnels durant la période : .....

Nombre de plaintes enregistrées : .....

Nombre de plaintes traitées : .....

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire : .....

Nombre de plaintes transmises au projet : .....

Principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

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

Principales solutions apportées à ces difficultés ?

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

Appréciation de la communauté sur le travail accompli par la Commission ? Justifiez

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

Suggestions pour améliorer la qualité du travail de la Commission ?

.....