



REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple-Un But-Une Foi

Ministère des Finances et du Budget (MFB)

**Projet Cadastre et Sécurisation Foncière au
Sénégal (PROCASEF)**

Mécanismes de Gestion des Plaintes

PROPOSITION DU CADRE DE MISE EN ŒUVRE

Version N°02/Septembre/2021

Documents de référence :

- PAD
- Plan de mobilisation des parties prenantes
- Mécanisme de gestion des plaintes

SOMMAIRE

I-SCHEMA ORGANISATIONNEL DU MGP PROCASEF

II-CONSTITUTION ET FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE GESTION DES PLAINTES

- **2.1** Comites des sages
- **2.2** Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)
- **2.3** Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)
- **2.4** Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)
- **2.5** Comités Internes de Gestion des Plaintes du Personnel (CIGPP)

III-PROCESSUS DE RECUEIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES DU PROCASEF

- **3.1** Information et recueil des plaintes
- **3.2** Enregistrement des plaintes
- **3.3** Procédures et niveau de traitement des plaintes
- **3.4** Evaluation de la satisfaction des plaignants
- **3.5** Clôture et archivage des plaintes
- **3.6** Système de suivi-évaluation du dispositif MGP

IV-NIVEAU D'IMPLICATION DES ACTEURS DANS LA GESTION DES PLAINTES

- **4.1** l'Unité de Coordination et de Gestion du PROCASEF
- **4.2** les Unités régionales de mise en œuvre du PROCASEF
- **4.3** les autorités administratives
- **4.4** les Prestataires ou consultants du PROCASEF
- **4.5** les ONG et OSC

V-Plan d'actions opérationnel de mise en œuvre du MGP

VI- Annexes

I- SCHEMA ORGANNISATIONNEL DU MGP PROCASEF

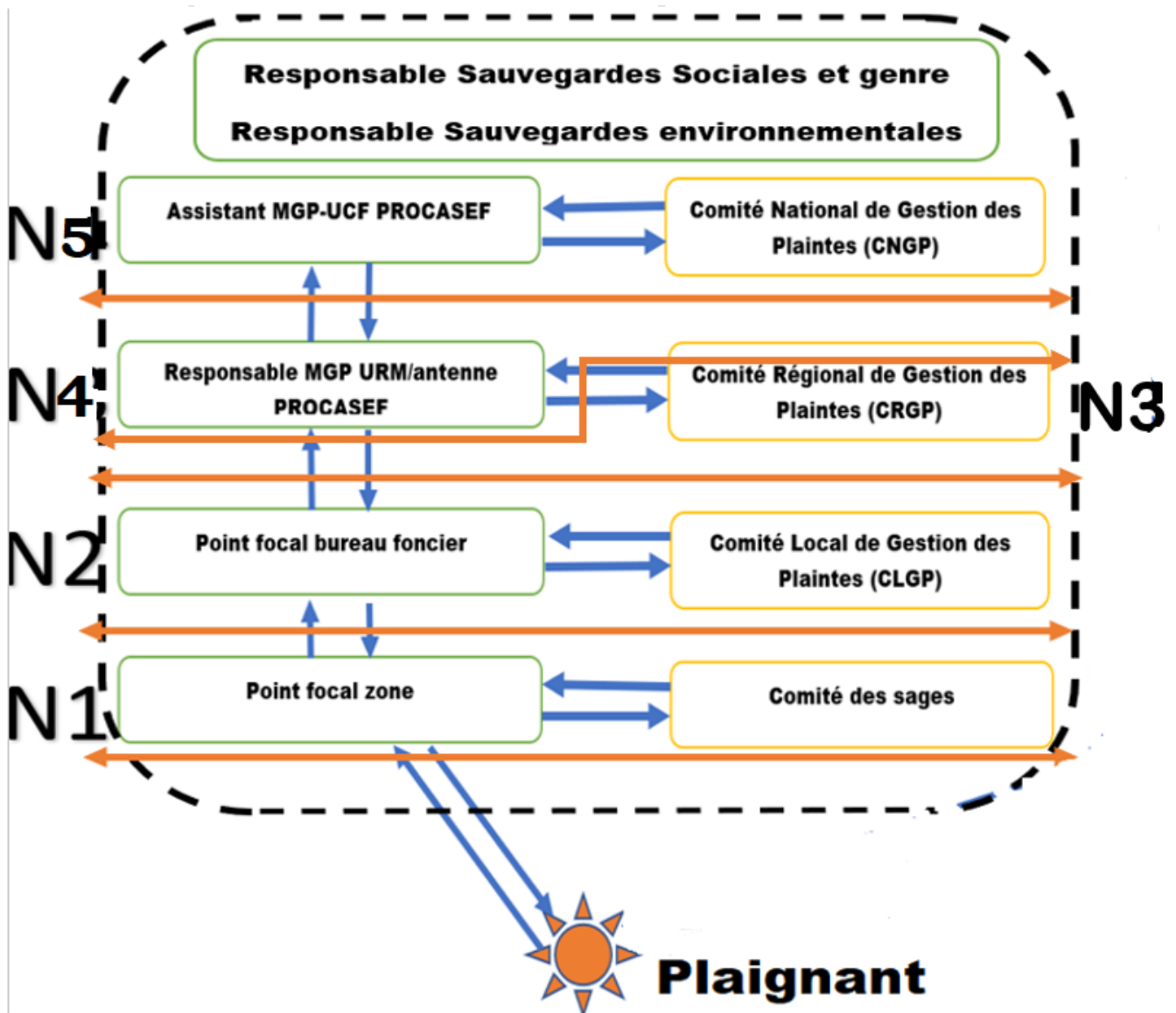


Figure 1 : Représentation schématique du MGP du PROCASEF

NB : le schéma présente les différents comités de gestion à mettre en place et les points focaux chargés du recueil des plaintes et de faciliter le fonctionnement de ces comités.

Aussi, il faut remarquer que le dispositif vise une résolution des plaintes à l'amiable en partant des instances à la base jusqu'au dernier recours au niveau central. Le dispositif n'inclut pas le système judiciaire même s'il est reconnu que le plaignant peut à tout moment se référer à l'administration, au médiateur ou aux tribunaux. Un recours judiciaire formel pourra être déclenché par le plaignant à tout moment du processus de règlement de sa plainte à travers le MGP PROCASEF. Dans ce sens, on notera que le MGP ne fait pas du mécanisme à l'amiable comme un préalable à la saisine des juridictions.

II- CONSTITUTION ET FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE GESTION DES PLAINTES

Dans l'opérationnalisation de son mécanisme de gestion des plaintes, le PROCASEF compte mettre en place cinq (5) comités de gestion des plaintes avec des facilitateurs et des points focaux. L'un des comités de gestion se chargera des plaintes internes du personnel de PROCASEF et de ses prestataires.

Les différents comités de gestion dans leur composition et fonctionnement se présentent comme suit

2-1 Comites des sages

Au niveau village, un comité de sages sera installé avec 5 à 7 membres, cette instance jouera le rôle de relais en communication et de chargé de la gestion des plaintes. En effet, sur la base du regroupement des villages de la commune, un nombre de villages-centre sera défini où des personnes ressources seront choisies pour constituer le comité des sages. Ainsi un registre de plainte sera mis à la disposition de chaque comité des sages du PROCASEF pour l'enregistrement et le traitement des plaintes. Le comité des sages sera notamment composé de :

- Un Président : Chef village ;
- Un Rapporteur : un membre des villages polarisés (qui est le point focal communication et qui tient le registre des plaintes) ;
- Des Membres :
 - o Personne ressource 3
 - o Personne ressource 4
 - o Personne ressource 5
 - o Personne ressource 6
 - o Personne ressource 7

Les membres du comité des sages seront constitués de femmes et d'hommes, de jeunes et d'adultes, de représentants des OCB, etc. La Présidence du comité des sages peut être tournante et tous les ans un des chefs de village du groupe de villages concernés va occuper le poste. Le plaignant ou son représentant pourrait être invité à prendre part à la réunion statutaire d'examen ou de vérification de la plainte.

Le Comité des sages dispose d'un délai de cinq (05) jours à compter de la date de saisine pour statuer sur la plainte. En cas de nécessité, ce délai peut être rallongé de cinq (5) autres jours. Le fonctionnement du comité des sages sera facilité et supervisé au niveau local par les responsables social-genre et environnement et social de l'Unités régionales de mise en œuvre (URM) avec l'appui de la firme chargée des opérations foncières.

2-2 Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Le Comité local de gestion des plaintes est le deuxième niveau de recueil et de traitement des plaintes, les plaintes non résolues au niveau village et les plaintes dont l'étendue dépasse le premier niveau seront traitées au niveau de cette instance.

Ainsi, les CLGP seront installés au niveau de chaque commune et peuvent s'adapter aux mécanismes communautaires de règlement des conflits. Ils seront notamment composés de 10 membres:

Un président : Le Président de la commission de gestion des conflits

- Un Rapporteur : le secrétaire municipal ou l'agent foncier qui auront en charge le recueil et l'enregistrement des plaintes ;

- Membres :
 - o Le Président de la Commission domaniale de la Commune ;
 - o Le Chef du CADL ;
 - o Un représentant de l'association des agriculteurs au niveau local ;
 - o Un représentant de l'association des éleveurs au niveau local ;
 - o Un représentant de la Société civile de la place ;
 - o Le responsable social et genre ou le responsable environnement et social de l'URM PROCASEF ;
 - o Le Facilitateur Social recruté par le PROCASEF ;
 - o La firme prestataire du PROCASEF.

L'autorité administrative en l'occurrence le Sous-préfet sera consultée dans l'instruction des plaintes et jouera le rôle de médiateur dans leur résolution.

Par ailleurs, le CLGP peut s'attacher les services de personnes ressources à chaque fois que de besoin. Le plaignant ou son représentant peut être invité à participer à la réunion statutaire d'examen ou de vérification de la plainte. Le CLGP dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de saisine pour statuer sur la plainte. En cas de nécessité, ce délai peut être rallongé de cinq (5) jours.

2-3 Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)

Les Comités Régionaux de Gestion des Plaintes (CRGP) seront installés au niveau des **14 régions** d'intervention du PROCASEF.

Ces instances d'appel interviennent si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée au niveau local ou en cas de nécessité d'une intervention des CRGP. Les CRGP disposent d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de saisine pour statuer sur la plainte. En cas de nécessité, ce délai peut être rallongé de cinq (5) jours.

Chaque comité sera composé des personnes suivantes :

- Le représentant du Médiateur de la République au niveau local ;
- Le Chef d'Antenne PROCASEF ;
- Un membre de la Commission d'évaluation des impenses ;
- Le chef de service Régional du Cadastre ou son représentant ;
- Le chef de service de l'aménagement du territoire ;
- Le Chef de Service Régional du Développement Local ;
- 2 représentants de la Société civile.

Cette structure intervenant relativement aux décisions prises en première et deuxième instances, un membre ayant siégé au niveau des Comités des sages et locaux ne peuvent intervenir au niveau du Comité Régional ceci dans le but de respecter l'impartialité des décideurs. L'autorité administrative en l'occurrence le Gouverneur sera consulté dans l'instruction et la résolution des plaintes sur lesquelles CRGP doit statuer.

2-4 Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Un Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) est prévu au niveau central et ce comité ne siègera qu'à titre exceptionnel pour examiner directement certaines plaintes qui ne peuvent être résolues au niveau local ou régional. Ainsi, il devra se prononcer sur les conflits liés à la délimitation entre les collectivités territoriales ou sur les conflits liés au rattachement de certains

villages à des communes et aux conflits portant sur les Violences Basées sur le Genre (VBG) d'une certaine ampleur. Toutefois, le Comité peut aussi s'autosaisir pour toute plainte sensible. En raison du caractère lié à ces plaintes, le principe de confidentialité de leur traitement devra être respecté.

Le CNGP est composé comme suit :

- le Ministre des Finances et du Budget ou son Représentant, Président ;
- le Ministre de l'Intérieur et de la Sécurité Publique ou son Représentant ;
- le Ministre de la Justice ou son Représentant ;
- le Ministre de l'Agriculture et de l'Équipement Rural ou son Représentant ;
- le Ministre des Collectivités Territoriales, du développement et de l'Aménagement des Territoires ou son Représentant ;
- Le Ministre du Développement communautaire, de l'Équité sociale et Territoriale ou son Représentant ;
- le Représentant du Ministre de la Femme, de la Famille, du Genre et de la Protection des Enfants ;
- le Représentant du Haut-Conseil du Dialogue Social ;
- le Représentant du Ministre de l'Environnement et du Développement Durable ;
- le Représentant du Haut-Conseil des Collectivités Territoriales (HCCT) ;
- le Représentant du Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) ;
- Le Médiateur de la République ;
- L'Observatoire national de la Parité ;
- L'Agence Nationale pour l'Aménagement du Territoire ;
- Le Représentant du Conseil National de Concertation des Ruraux (CNCR) ;
- Le Représentant de la Maison des Éleveurs ;
- Le Coordonnateur du PROCASEF.

Toutefois, en ce qui concerne la représentation des Ministères et en vue de ne pas alourdir le dispositif, outre, le Ministre des Finances et du Budget, un second Ministre dont la présence serait la plus pertinente pour le traitement du dossier peut être présent ou se faire représenter.

En outre, le CNGP peut s'adjoindre toutes les compétences aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes qu'il traite, nonobstant l'intervention de la CEEP (Commission d'Enquêtes et d'Évaluation des Plaintes) de la Banque Mondiale.

Le CNGP dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de saisine pour statuer sur la plainte. En cas de nécessité, ce délai peut être rallongé de cinq (5) jours.

2-5 Comités Internes de Gestion des Plaintes du Personnel (CIGPP)

Il faut noter que les quatre (4) premiers comités présentés ci-dessus, vont se charger de la gestion des plaintes qui pourraient provenir des communautés des zones d'intervention du PROCASEF, des acteurs intéressés par le projet et du public en général. Quant au personnel du PROCASEF ou de ses prestataires des Comités Internes de Gestion des Plaintes du Personnel (CIGPP) vont être mis en place au niveau des 5 antennes et de l'UCG pour traiter les plaintes sur les conditions de travail et les conflits entre le personnel voire même les plaintes portant sur le dispositif organisationnel et les mesures préventives ou de diligences attendues du PROCASEF.

Au niveau de l'UCG l'assistant en charge de l'opérationnalisation du MGP recevra les plaintes et un comité de gestion statuera sur la résolution des plaintes relevant de sa compétence ou celles non traitées au niveau des antennes, il sera composé :

- du coordonnateur Technique ;
- responsable administratif et financier ;

- responsable sauvegarde sociale et genre ;
- responsable sauvegarde environnement ;
- l'assistant chargé de l'opérationnalisation du MGP ;
- responsable en communication ;
- responsable suivi-évaluation.

Selon la nature de la plainte, le comité conviera d'autres spécialistes de l'UCG, des parties prenantes du projet ou des personnes ressources.

Au niveau des antennes les spécialistes social-genre et environnement et social recevront les plaintes et les comités de gestion des plaintes seront constitués :

- Du chef d'antenne
- Du responsable environnement et social
- Du responsable social et genre
- Du responsable communication
- Du spécialiste en opérations foncières

Par rapport à la spécificité de la plainte les comités s'élargiront aux autres spécialistes de l'équipe des URM, des firmes, des prestataires, ONG ou autres personnes ressources.

Il est important de signaler que les plaintes sensibles surtout en matière de Violences Basées sur le Genre (VBG) seront recueillies au niveau de l'UCG par la responsable sauvegarde sociale et genre et au niveau des antennes par le spécialiste social et genre. Une convention sera établie avec l'association des femmes juristes (AJS) pour la sensibilisation, le référencement et la prise en charge des victimes de VBG.

Le CIGPP est un dispositif de conciliation interne qui priorise le règlement des torts à l'amiable et le rétablissement des droits avant toute saisine de l'Inspection du Travail et de la Sécurité Sociale voire des juridictions.

III- PROCESSUS DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU PROCASEF

3-1- Information et recueil des plaintes

Pour une bonne appropriation du MGP, l'information doit être donnée à toutes les parties prenantes et acteurs situés au niveau de toutes les échelles territoriales. Cette information portera sur les points suivants :

- i. Pourquoi le MGP ;
- ii. L'importance et les avantages du MGP ;
- iii. Les objectifs visés par le MGP ;
- iv. Les structures en charge du MGP ;
- v. Les canaux et outils de saisine prévus par le MGP ;
- vi. Les délais de traitement des réclamations ;
- vii. Le mode de traitement des plaintes ;
- viii. Les recours et voies d'appel prévus.

Au-delà, l'information sur le MGP devra permettre aux différents acteurs concernés de connaître leurs responsabilités et les modalités de recueil des plaintes à tous les niveaux.

3-2- Enregistrement des plaintes

L'enregistrement des plaintes se fait à travers cinq niveaux (N1, N2, N3, N4 et N5) comme indiqué dans la figure ci-après.

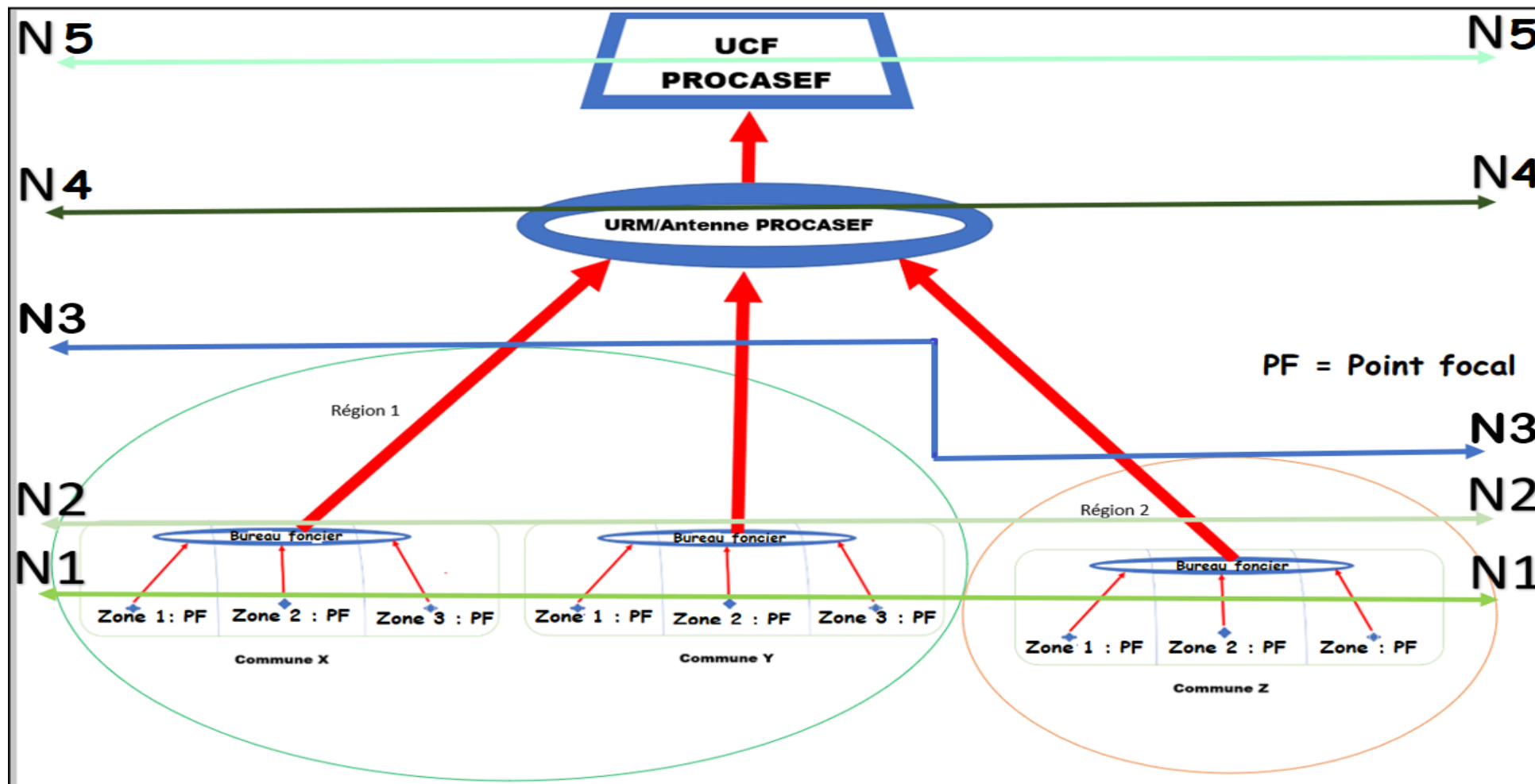


Figure 2 : Les niveaux de recueil et d'enregistrement des plaintes

L'enregistrement des plaintes se fait simultanément dans chacun des niveaux où des points focaux MGP sont désignés.

Les niveaux N1 (village), N2 (commune), N3 (région) et N4 (antenne URM PROCASEF) sont les niveaux décentralisés d'enregistrement des plaintes, alors que le niveau N5 (UCG PROCASEF) est le dispositif central de recueil et d'enregistrement des plaintes.

Les plaintes seront recueillies et enregistrées, au niveau N1 par le point focal village, au niveau N2 par le secrétaire municipal ou l'agent foncier, au niveau N3 par l'adjoint au Gouverneur¹ ou agent administratif. Pour le niveau N4 par les responsables environnement et social-genre de l'URM et N5 au niveau de l'UCG l'assistant chargé de l'opérationnalisation du MGP sous la supervision des responsables sauvegardes sociale-genre et environnement. La firme (Opérateur Foncier) recruté au niveau de la grappe jouera également un rôle dans le dispositif de recueil, d'enregistrement et de remontée des plaintes au niveau de l'URM.

Les points focaux MGP à tous les niveaux devront bénéficier d'un renforcement de capacité et des registres d'enregistrement des plaintes seront mis à leur disposition.

Conformément aux dispositions contenues dans le document MGP et dans le but de faciliter la réception ou l'enregistrement des plaintes dans la mise en œuvre du PROCASEF, l'UCG met en place un dispositif de réception des plaintes qui comprend différents outils :

- un cahier de registre avec des formulaires d'enregistrement des plaintes (en version numérique) ;
- une boîte à plaintes et/ou à suggestions ;
- une ligne téléphonique ;
- un adresse e-mail ;
- un adresse postale.

Toutes les plaintes reçues par les différents canaux seront retranscrites dans un registre et enregistrées dans la base de données.

Ainsi, les points focaux à tous les niveaux seront chargés d'aider les plaignants à remplir le formulaire d'enregistrement de leurs plaintes en renseignant ce registre des plaintes.

Le registre des plaintes renferme au minimum les éléments suivants :

- Le numéro de référence de la plainte ;
- La date de dépôt de la plainte ;
- Les informations sur le plaignant (Prénom, Nom, Sexe, Numéro de téléphone) ;
- La localité de résidence du plaignant ;
- L'identité et la fonction de la personne qui a reçu la plainte (niveaux UCG, antenne URM, régional, communal, ou village);
- La description succincte de la plainte (nature, faits, enjeux, conséquences) ;
- La localisation de la plainte ;
- La réparation attendue par le plaignant ;
- Un listing des pièces jointes.

Les plaintes seront enregistrées dans un fichier et consignées dans un registre pour l'archivage et le suivi en vue de générer notamment une base de données numérique.

Au-delà du formulaire enregistré sur place, les plaintes peuvent revêtir d'autres formats tels que :

- Une lettre ;
- Un email à une adresse courriel sécurisée accessible sur le site du PROCASEF ;
- Un SMS ;
- Un appel téléphonique ;

¹ un dispositif de recueil des plaintes au niveau départemental pourra être envisagé si nécessaire

- Un Fax télécopie.

Toutes les plaintes enregistrées feront l'objet d'un accusé de réception systématique dans un délai de 5 jours ouvrables. L'accusé de réception sera délivré pour chaque plainte transmise par voie écrite. Tandis que pour les plaintes soumises directement aux points focaux en personne, par appel téléphonique, par SMS, par Fax, l'accusé de réception sera matérialisé par la remise au plaignant du numéro de référence de la plainte. Concernant les plaintes soumises par mail, un accusé de réception sera transmis par mail avec le numéro de référence de la plainte.

La transmission de l'accusé de réception utilisera les mêmes moyens de réception de la plainte, si un autre moyen plus rapide n'est pas fourni (contact téléphonique par exemple). La lettre d'accusé de réception délivrée sera faite aussi bien pour les plaintes recevables que pour les plaintes irrecevables.

3-3- Procédure et niveau de traitement des plaintes

La procédure de traitement des plaintes comporte quatre (4) niveaux comme indiqué dans le schéma ci-haut.

1. Le niveau N1 est celui du village (ou du groupe de villages et ou hameaux) : il sera mis en place à ce niveau, un comité de sages dont les membres seront choisis par consensus parmi les personnalités ou notables des communautés locales selon les critères suivants :
 - a) Leur disponibilité
 - b) Leur intégrité
 - c) Leur caractère digne de confiance ;
 - d) Leur aptitude à lire et à écrire en français.

Le point focal au niveau N1 (PF1) sera formé et doté d'un registre d'enregistrement des plaintes venant des communautés locales se sentant lésées. Ainsi, il aura pour principales tâches d'appuyer les populations à remplir les formulaires de plaintes et les accompagner dans les démarches liées à l'examen et la résolution de la plainte. Le PF1 fera le point chaque semaine au président du CS sur les plaintes reçues, les encours et la nécessité de convoquer le Comité des Sages. Le Président convoque les différents membres de cette première instance de règlement des plaintes, qui vont statuer, instruire les différentes plaintes (expose des motifs et griefs, par le point focal village ou le plaignant, instruction de la plainte par enquête et vérification sur le terrain, collecte de donner et témoignages, etc.) et établir leurs conclusions sur le procès-verbal de conciliation. Au cas où les plaintes ne sont pas résolues ou le CS n'est pas compétent le PF1 transmet les plaintes au point focal de la commune.

2. Le niveau N2 est celui de la commune : à ce niveau, il sera désigné un Point Focal Communal (PFC) soit le secrétaire municipal ou l'agent foncier ou une personnalité, un notable de la commune ou à défaut un parajuriste résidant dans la commune concernée. La personne choisie devra, au-delà d'être consensuelle, avoir au moins un niveau de BFEM. Comme pour les points focaux au niveau village, le PFC aura comme principales tâches d'appuyer les plaignants au projet à remplir les formulaires de plaintes, assurer le suivi et le dépouillement des boîtes à idées, de tenir à jour le registre des plaintes au niveau communal, de recevoir et d'enregistrer le cas échéant, les plaintes non résolues émanant du niveau village, de saisir le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) à travers son président. Le traitement suivra le même processus qu'au niveau village (séance d'ouverture avec examen

des PV du comité des sages, instruction des plaintes et réunion statutaire ou de clôture) et les plaintes non résolues sont transmises au point focal régional pour la saisine du CRGP.

3. Le niveau N3 est celui de la région : à ce niveau c'est le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) qui traite les plaintes non résolues au niveau commune ou dont l'examen dépasse les compétences du CLGP. Au niveau régional, le gouverneur désignera un point focal, son adjoint chargé du développement ou un agent administratif pour l'accueil des plaignants. Le point focal appuiera les plaignants dans l'inscription de leurs plaintes et recevra les plaintes non résolues au niveau communal. Il rendra compte au gouverneur de manière hebdomadaire des plaintes en cours pour la saisine du CRGP présidé par le représentant du médiateur de la république.

Dans les capitales régionales où l'on retrouve l'Unité Régionale de mise en œuvre ou antenne PROCASEF, les plaintes seront également recueillies à ce niveau par les responsables social-genre et environnement et social comme points focaux qui vont appuyer les plaignants au projet à remplir les formulaires de plaintes, ils tiendront à jour le registre des plaintes. Les points focaux assurent également le suivi et le dépouillement des boîtes à idées placées au niveau des antennes URM et saisissent le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) qui se chargera du traitement des plaintes selon le processus approuvé : réunion d'ouverture avec examen des PV du CLGP, instruction des plaintes et réunion statutaire ou de clôture des plaintes).

Les plaintes non résolues par le CRGP sont transmises par les points focaux URM au niveau de l'UCG du PROCASEF.

4. Le niveau N4 de traitement des plaintes est celui du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP). C'est un niveau d'exception en matière de traitement des plaintes. Les plaintes recueillies ou remontées au niveau de l'UCP à savoir entre autres les plaintes non résolues, sensibles, les plaintes sur les limites des circonscriptions administratives et relevant de sa compétence seront traitées par le CNGP.

Les plaintes sur lesquelles doit statuer le CNGP sont centralisées par l'assistant MGP au niveau de l'UCG. Le point est fait au coordonnateur du PROCASEF pour la saisine du comité qui statue sur la base du dossier préparé (instruction préliminaire) par le PROCASEF.

Au-delà de ces quatre niveaux de traitement des plaintes communautaires et diverses nous avons trois niveaux de traitement des plaintes du personnel, au niveau entreprise ou firme (niveau C), au niveau URM (niveau B) et au niveau de l'UCG (niveau A).

C. Les entreprises et firmes recrutées dans le cadre du PROCASEF vont mettre en place un dispositif de recueil et de traitement interne des plaintes pour leur personnel. Les plaintes non résolues à ce niveau seront transmises au niveau des URM.

B. les URM vont mettre en place un dispositif de recueil des plaintes pour leur personnel engagé par le PROCASEF au niveau des grappes. Le Comité Interne de Gestion des Plaintes du Personnel (CIGPP/URM) se charge du traitement des plaintes selon procédure approuvée. Les plaintes non résolues sont transmises à l'UCG pour examen.

A. Au niveau de l'UCG un dispositif de recueil des plaintes du personnel sera mis en place et le Comité Interne de Gestion des Plaintes du Personnel (CIGPP/UCG) traitera les plaintes recueillies et celles transmises par les URM selon procédure approuvée.

NB : il faut noter que les plaintes VBG suivront un circuit de traitement spécifique avec le dispositif que le PROCASEF mettra en place avec l'implication de l'Association des Femmes Juristes (AJS) qui prennent en charge ces cas sensibles.

De même les plaintes liées à la réinstallation impliqueront pour leur traitement la saisine des Commissions Départementales de Recensement et d'Evaluation des Impenses (CDREI) présidées par les Préfets.

Retenons également que le traitement des plaintes se fera de la base au niveau centrale quel que soit le niveau de recueil ou d'enregistrement de la plainte, les points focaux veilleront au respect de ce principe sous la supervision des responsables sauvegardes.

3-4- Evaluation de la satisfaction des plaignants

Une évaluation de la satisfaction des plaignants sera faite ponctuellement sur la base des données collectées dans les registres mis en place lors de la clôture des plaintes ou de suivi du retour des plaignants. Chaque année également cette évaluation sera faite à travers l'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le PROCASEF. Cette enquête sera intégrée dans le système de suivi évaluation global du Projet.

Dans les différentes étapes du processus de gestion des plaintes, il sera nécessaire d'assurer un retour d'information par lequel les Comités de Gestion des Plaintes contactent les utilisateurs du MGP pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées en leur donnant des informations de manière transparente. Une fois les réponses des plaignants obtenues, le projet va tenir compte de ce retour d'information afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des bénéficiaires du mécanisme.

Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

Il appartiendra au spécialiste sauvegarde sociale et genre, en rapport avec la spécialiste en suivi-évaluation du projet, d'assurer directement le suivi des réclamations et plaintes en accordant une attention particulière aux plaintes sensibles. Le suivi sera aussi assuré au niveau local par les responsables d'antennes.

3-5- Clôture et archivage des plaintes

Une fois que la solution proposée est acceptée et mise en œuvre avec succès, la réclamation est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la plainte initiale.

Quelle que soit l'issue de la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions, visites, enquêtes qui auront été nécessaires pour aboutir à sa résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte et archivées. Ces informations seront nécessaires pour renseigner la base de données des plaintes.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée, malgré l'intervention des différents comités et que le plaignant entame des recours juridiques, la plainte devra être aussi close.

Le procès-verbal de conciliation ou de non conciliation sera aussi archivé.

3-6- Système de suivi-évaluation du dispositif MGP

La mise en place d'un système de suivi-évaluation montre qu'il est important de contrôler le nombre de plaintes reçues par chaque instance, leur provenance, les sujets sur lesquels ils portent, la

durée, ainsi que la manière dont elles ont été traitées, sans oublier les mesures prises aux termes du MGP. Une analyse approfondie des données recueillies peut être faite au regard des échéanciers et des événements clés afin de dégager des tendances au niveau des résultats en vue d'apporter les correctifs, ajustements et changements nécessaires au besoin pour améliorer le MGP.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi semestriel sera réalisé pour faire ressortir tous les indicateurs proposés dans le MGP. Par ex. « Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un même village ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions peuvent-être répliquées dans d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter certaines plaintes ? A-t-on signalé des cas de corruption dans l'octroi des marchés relatifs aux travaux de construction ».

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications nécessaires dans les opérations et la structure de gestion du MGP susceptibles de faire diminuer les plaintes.

La responsable sauvegarde sociale et genre en rapport avec le responsable suivi-évaluation est chargée de la mise en place et du fonctionnement du dispositif de suivi du MGP à tous les niveaux.

Une évaluation finale du MGP sera réalisée à la fin du projet avec l'appui d'un consultant. Au préalable, la situation de référence qui sera menée durant la première année de mise en œuvre du Projet s'intéressera aux mécanismes existants. De même ; une évaluation à mi-parcours sera également faite pour mieux réorienter la stratégie de mise en œuvre du MGP.

Pour la gestion des connaissances, à la mi-parcours du projet des visites d'échanges ou ateliers de partage pourront être organisés avec les acteurs membres des comités de gestion des plaintes.

IV-NIVEAU D'IMPLICATION DES ACTEURS DANS LA GESTION DES PLAINTES

4-1- l'Unité de Coordination et de Gestion du PROCASEF (UCG)

La responsable sauvegarde sociale et genre en rapport avec le responsable sauvegarde environnement est chargée de la mise en place et de l'opérationnalisation du MGP du PROCASEF au niveau de l'UCG, des antennes de grappes jusqu'au niveau village des zones d'intervention du PROCASEF.

L'UCG a en charge la coordination de toutes les activités de préparation et de mise en œuvre du MGP à tous les niveaux. Depuis l'élaboration du document cadre jusqu'à l'évaluation finale en passant par la phase de mise en œuvre (information et sensibilisation, renforcement de capacités des acteurs, mise en place des comités de gestion, accompagnement et suivi-évaluation du processus opérationnel, etc.).

Le rôle de coordination de l'UCG prend en compte le système de contrôle et de supervision avec la remontée et la centralisation des informations par le suivi du processus de recueil et de traitement des plaintes et la tenue à jour des indicateurs et de la base de données consolidée des plaintes reçues aussi bien au niveau de l'UCG qu'au niveau local.

L'assistant MGP au niveau de l'UCG assure entre autres tâches, l'appui aux plaignants pour le remplissage des formulaires de plaintes, tient à jour le registre des plaintes au niveau central, reçoit et enregistre le cas échéant, les plaintes non résolues émanant du niveau régional pour leur traitement par le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP). L'assistant MGP tient à jour la base de données de toutes les plaintes reçues et traitées aux différents niveaux précités et leur niveau de traitement.

Un manuel des procédures opérationnelles du mécanisme de gestion des plaintes sera élaboré par l'UCG avec l'appui d'un prestataire qui se chargera de la constitution et du renforcement de capacités des comités de gestion et de la conception des outils de communication.

4-2- les Unités Régionales de Mise en œuvre du PROCASEF (URM)

Elles seront chargées de l'opérationnalisation du MGP au niveau des villages, communes, et régions polarisés par l'URM. Au-delà de l'enregistrement des plaintes, les responsables social-genre et environnement et social faciliteront la mise en place et le fonctionnement des différents comités de gestion des plaintes en étroite collaboration avec les points focaux. Ils assureront le suivi du bon fonctionnement du MGP depuis l'information jusqu'à la clôture des plaintes localisées dans leur zone. Ils transmettront la situation hebdomadaire au niveau de l'UCG et quotidiennement pour les plaintes sensibles.

4-3- les autorités administratives

En tant que garants de la légalité dans leurs différentes circonscriptions (arrondissement, département et région), les Sous-préfets, Préfets, et Gouverneurs seront informés des procédures du MGP et donneront leur approbation sur le dispositif opérationnel. Ils joueront également le rôle de médiateur pour la résolution des plaintes en particulier celles liées au foncier.

Au niveau des gouvernances un dispositif de recueil des plaintes du PROCASEF sera mis en place avec un point focal désigné.

Le traitement et la résolution des plaintes à l'amiable étant la voie préconisée par le PROCASEF, par conséquent, les autorités administratives pourraient être consultées pour une réponse appropriée aux griefs ou prendre part aux comités de gestion dans la résolution des plaintes. Également, elles seront régulièrement informées sur la mise en œuvre du MGP à travers les Comités Régionaux des Parties Prenantes (CRPP) entre autres.

4-4- les prestataires et consultants du PROCASEF

Les entreprises des travaux, les opérateurs fonciers ou les firmes qui seront recrutés par le PROCASEF devront mettre en place un dispositif interne de recueil et de traitement des plaintes de leur personnel et des communautés avec l'accompagnement du projet. Ils auront un responsable en charge de la mise en œuvre du MGP et participeront aux comités de gestion des plaintes qui les interpellent. Ils sensibiliseront leur personnel sur les conduites à tenir pour éviter toute plainte venant des communautés particulièrement celles de type violences basées sur le genre et abus sexuels.

Aussi, les dispositions préventives devront être prises par les entreprises et les firmes en termes de sensibilisation, de conditions de travail et de traitement salarial pour éviter la survenance de plaintes de leur personnel.

Le suivi de la mise en œuvre du MGP des prestataires sera assuré par les antennes dans chaque grappe et sur la supervision de l'UCG.

La mise en place d'un MGP ne sera pas nécessaire pour les consultants qui auront des missions de moins de 3 mois avec une durée de séjour sur le même site de moins d'un mois, ils seront sensibilisés et s'engageront sur les codes de conduite du PROCASEF pour éviter tout grief.

4-5- les ONG et la société civile

Les organisations non gouvernementales et celles de la société civile participeront à la mise œuvre du MGP et aux comités de gestion comme personnes ressources ayant une grande expérience dans l'accompagnement des communautés, sur la gestion foncière et sur différents griefs qui pourront survenir au cours de la mise en œuvre du projet. Elles joueront également leur rôle d'alerte et de garant de l'équité sociale et du respect des droits des citoyens et des personnes ou groupes vulnérables.

Le PROCASEF prévoit une convention avec l'AJS pour la sensibilisation, le renforcement de capacités et la prise en charge des survivantes.

V- PLAN D' ACTIONS OPERATIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Activités	Période de démarrage	Responsable	Acteurs impliqués	Modalités de mise en œuvre
Adoption du schéma opérationnel de mise en œuvre du MGP	octobre 2021	Consultant Responsables sauvegardes PROCASEF	UCG PROCASEF	Atelier de formation et de cadrage du MGP
Recrutement d'un consultant pour les renforcements de capacités, l'élaboration du manuel opérationnel et des outils de communication du MGP	octobre 2021	Responsables sauvegardes PROCASEF	UCG PROCASEF	Passation de marchés
Renforcement de capacités de l'UCG sur le MGP	octobre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Atelier de formation et de cadrage du MGP
Mission d'information aux autorités administratives et maires des zones d'intervention du PROCASEF	octobre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	Société civile UCG PROCASEF	Elaborer TDR mission de terrain
Recrutement assistant MGP et responsables sauvegardes des antennes URM	octobre 2021	UCG PROCASEF		Passation de marchés
Protocole avec AJS sur la sensibilisation, la prévention contre les VBG et la prise en charge des victimes	octobre 2021	UCG PROCASEF		Convention et plan d'actions
Elaboration du manuel de procédures opérationnelles du MGP	novembre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Mission de consultation des différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre du

Activités	Période de démarrage	Responsable	Acteurs impliqués	Modalités de mise en œuvre
				MGP
Renforcement de capacités de l'équipe des antennes sur le MGP	novembre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Atelier de formation
Acquisition de lignes téléphoniques, mail, de registres et autres matériels pour l'enregistrement, le traitement, le suivi et l'archivage des réclamations	novembre 2021	Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Passation de marchés
Confection supports de communication (affiches, dépliants, etc.)	novembre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Passation de marchés
Traduction, impression et implantation des supports en langues locales	novembre 2021	Prestataires Responsables sauvegardes	UCG PROCASEF	Passation de marchés
Mise en place des comités de gestion	novembre 2021	UCG PROCASEF	Société civile Communes Autorités administratives	Ateliers Arrête pour la mise en place des instances du MGP
Formations/sensibilisations des membres des comités de gestion et des points focaux	Décembre 2021	Consultant Responsables sauvegardes	Société civile	Ateliers
Campagne d'information et de sensibilisation des communautés	Décembre 2021	UCG PROCASEF	Consultant Société civile	Foras Ateliers Médias
Démarrage enregistrement des plaintes	Décembre 2021	UCG PROCASEF	Antennes Comités de gestion Points focaux	Points focaux
Traitement et clôture des plaintes	En continue	UCG PROCASEF		Réunion et visites des comités de gestion des plaintes
Suivi évaluation	Semestriel En continue A la fin du projet	UCG PROCASEF		Prise en compte dans le système de suivi évaluation global du Projet Elaboration de rapports spécifiques sur le MGP, etc.
Sensibilisation par les pairs	Septembre 2022	UCG PROCASEF		Atelier de partage

Activités	Période de démarrage	Responsable	Acteurs impliqués	Modalités de mise en œuvre
Visite d'échanges	Février 2023	UCG PROCASEF		Mission de terrain
Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP	En continue	UCG PROCASEF		Rencontres, visites et élaboration des rapports mensuels, trimestriels et semestriels de suivi du MGP
Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP	Clôture projet	Consultant UCG PROCASEF		Rencontres, visites et élaboration rapport

VI - LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : FICHE ENREGISTREMENT PLAINTE

ANNEXE 2 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES GRIEFS

ANNEXE 3 : LISTES DES LOCALITES CONCERNEES PAR LE PROCASEF

ANNEXE 4 : MODELE PROCES VERBAL DE CONCILIATION OU DE NON CONCILIATION

Date de l'incident / du grief	<input type="checkbox"/> Incident unique/grief (date _____) <input type="checkbox"/> Incident multiple (combine de fois ? _____) <input type="checkbox"/> En cours (problème en cours)
Localisation de l'incident / du grief	
Quelles sont selon vous les solutions que nous pourrions apporter au problème ?	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Avez-vous déjà déposé un grief à propos de ce sujet par le passé ? Oui (date _____) Non _____ <i>Si oui, avez-vous reçu une réponse ? Merci de détailler ci-dessous.</i>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Je soussigné(e) Confirme l'exactitude des informations continues dans la présente déclaration.

Signature du plaignant : _____ signature du point focal : _____

Date: _____

ANNEXE 2 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES GRIEFS (PLAINTES, RECLAMATIONS, DEMANDES)

Période du _____ au _____ sur le site de _____

N°	Détails de la plainte							Information de traitement de la plainte			Action corrective			Réponse envoyée au plaignant				Fermeture de la plainte	
	Date	N° de référence	Nom du plaignant	Contact du plaignant	Brève description du grief	Information d'enregistrement envoyée au plaignant		Date	Responsable	Signature du responsable	Type (action immédiate / long terme)	Description (nature, délais de mise en place)	Actions de suivi	Identification de l'action corrective		Mise en place de l'action corrective		Date	Signature du responsable
						Date	Contenu							Date	Contenu	Date	Contenu		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.

ANNEXE 3 : MODELE DE PROCES-VERBAL DE CONCILIATION ET DE NON CONCILIATION

Description de la plainte	Date	
	Libellé	
	Signature du représentant du Comité de gestion des plaintes	
Observations du plaignant	Date	
	Libellé	
	Signature du plaignant	
Réponse du défendeur	Date	
	Libellé	
	Signature du défendeur	
	Pièces justificatives (si applicable)	
Solution proposée	Libellé	
	Délai de mise en œuvre	
	Date et signature du représentant du Comité de gestion des plaintes	
	Pièces justificatives (si applicable)	

ANNEXE 4 : LISTES DES LOCALITES CONCERNEES PAR LE PROCASEF

Le tableau présente la liste des 5 grappes, 14 régions, 33 départements, 55 arrondissements et les 136 communes concernées par l'intervention du PROCASEF.

GRAPPE	REGION	DEPARTEMENT	ARRONDISSEMENT	COMMUNES
Grand Dakar	Dakar	Rufisque	Diamniadio	Yène
			Sangalkam	Sangalkam
				Bambilor
				Tivaouane Peulh-Niagha
	Thiès	Thiès	Keur Moussa	Keur Moussa
				Djender Guedji
		Tivaouane	Pambal	Mont Rolland
				Notto Gouye Diama
				Pambal
				Meouane
				Taiba Ndiaye
				Darou Khoudoss
		Mbour	Sessene	Nguéniène
				Sessene
				Sandiara
			Fissel	Ndiaganiao
				Fissel
			Sindia	Sindia
				Diass
				Malicounda
Vallée du fleuve Sénégal et Ferlo	Matam	Matam	Agnam Civol	
			Oréfondé	
			Dabia Odéji	
		Ogo	Ogo	
			Bokidiawé	
			Nabadji Civol	
		Ranérou	Vélingara Ferlo	Vélingara
		Kanel	Ourosidy	OuroSidy
				Ndendory
			Orkadiéré	Orkadiéré
Aouré				

GRAPPE	REGION	DEPARTEMENT	ARRONDISSEMENT	COMMUNES	
	Saint Louis	Dagana	Mbane	Bokiladji	
				Bokhol	
				Ndombo Sandjiri	
		Podor	Thilé Boubabacr	Fanaye	
				Ndiayène Pendaou	
				Gamadji Saré	Gamadji Saré
					Guédé Village
					Dodel
				Cas Cas	Doumga Lao
			Medina Ndiathbé		
			Mery		
			Saldé	Boki Dialoubé	
				Mbolo Birane	
			Louga	Louga	Sakal
		Léona			
		Ngueune SARR			
		Kébémér		Ndande	Thieppe
	Badègne Oulof				
	Diokoul Diawrigne				
	Kab Gaye				
	Ndande				
	Linguère	Yang Yang		Tessékéré Forage	
		Dodji		Labgar	
		Barkédji		Gassane	
				Thiel	
		Thiagny			
Grand bassin arachidier	Fatick	Gossas	Colobane	Colobane	
				Mbar	
		Fatick	Fimela	Pamarin Facao	
				Fimela	
		Foundiougne	Toubacouta	Toubacouta	
				Nioro Alassane Tall	
				Keur Samba Guèye	
				Keur Saloum Diané	
			Niodior	Bassoul	

GRAPPE	REGION	DEPARTEMENT	ARRONDISSEMENT	COMMUNES	
	Diourbel	Bambey	Ngoye	Dionewar	
				Ngoye	
				Ndondol	
				Ndangalma	
				Thiakhar	
		Lambaye	Lambaye		
			Réfane		
			Ngogom		
		Diourbel	Ndoulo	Ngohé	
		Kaolack	Guiguineo	Mbadakhoune	Ndiago
	Khelcome Birane				
	Mbadakhoune				
	Ngathie Naoudé				
	Kaolack		Nguelou	Koumbal	Dara Mboss
					Panal Ouolof
					Keur Baka
					Thiaré
	Kaffrine	Birkelane	Keur Mboucki	Latmingué	
				Touba Mbella	
				Keur Mboucki	
		Kaffrine	Kaffrine	Gniby	Diamal
					Gniby
					Boulel
		Koungheul	Koungheul	Ida Mouride	Kahi
					Ida Mouride
					Fass thiékene
	Casamance Naturelle	KOLDA	KOLDA	MAMPATIM	MEDINA CHERIF
COUMBACARA					
MAMPATIM					
VELINGARA			VELINGARA	SARE COLY SALLE	BOCONTO
					KANDIA
					DIAOUBE
		KABENDOU			
		SARE COLY SALLE			
		KAMDIAYE			
		OUASSADOU			
		PAKOUR			
PAROUMBA					
KOUNKANE					

GRAPPE	REGION	DEPARTEMENT	ARRONDISSEMENT	COMMUNES
	SEDHIOU	SEDHIOU	BOUKILING	DIAROUME
			DIENDE	KOUSSY
				DIENDE
		DJIREDDJI	DJIREDDJI	
		GOUDOMP	DJIBANAR	BAMBALI
				DJIBANAR
	SIMBANDI BALANTE			
	ZIGUINCHOR	BIGNONA	TENGHORI	TENGHORI
				OUONCK
				COUBALAN
				NIAMONE
		OUSSOUYE	LOUDIA WOLOF	MLOMP
				OUKOUT
				SANTHIABA MANJACK
BOUNDOU	TAMBACOUN DA	BAKEL	MOUDERY	MOUDERY
				GABOU
				BALLOU
		GOUDIRY	BALA	BALA
				KAOR
				MISSIRAH
	TAMBACOUNDA	MISSIRAH	NETTEBOULOU	
			SINTHIOU MALEME	
			NDOGA BABACAR	
			MISSIRAH	
KEDOUGOU	KEDOUGOU	BANDAFASSI	BANDAFASSI	
			TOMBORONKOT O	
			DINDEFELLO	
	SARAYA	FONGOLIMBI	FONGOLIMBI	
			DIMBOLI	
			SABADOLA	
			SABADOLA	
BEMBOU	BEMBOU	MEDINA BAFTE		
		BEMBOU		