

RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL

---- Un peuple-Un but-Une foi ----

Ministère des Finances et du Budget

Programme pour les résultats

RENFORCER LA VIABILITÉ DES FINANCES PUBLIQUES DU SÉNÉGAL

(P510613)

**CADRE DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROGRAMME
SEN FISCALE**



GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

Avril 2026

I.	Constitution et fonctionnement du MGP	2
1.	Comité national de gestion des plaintes	2
2.	Points focaux MGP	3
3.	Principes de fonctionnement du dispositif	4
III.	Processus de recueil et de traitement des plaintes	5
1.	Information et recueil des plaintes	5
2.	Enregistrement des plaintes.....	5
3.	Procédure et niveau de traitement des plaintes.....	6
4.	Clôture et archivage	7
5.	Evaluation de satisfaction des plaignants	7
6.	Système suivi-évaluation.....	7
IV.	Niveau d'implication des acteurs dans la gestion des plaintes.....	10
1.	Comité national de gestion des plaintes	10
2.	Points focaux MGP	11
3.	Institutions partenaires	11
4.	Parties prenantes et bénéficiaires.....	11
V.	Plan d'action opérationnel du MGP	12

I. Constitution et fonctionnement du MGP

La mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme SEN-FISCALE repose sur une architecture institutionnelle adaptée à sa dimension nationale, multisectorielle et interinstitutionnelle. Cette architecture combine un dispositif central de coordination et de décision avec des relais opérationnels au sein des différentes entités impliquées dans la mise en œuvre du Programme.

Le dispositif comprend :

- ✦ un niveau central, à travers un Comité national de gestion des plaintes, chargé de la coordination, du suivi et de la supervision globale du MGP ;
- ✦ des points focaux institutionnels au niveau des différentes entités de mise en œuvre, chargés de recueillir les plaintes et de les transmettre au niveau central.

1. Comité national de gestion des plaintes

Un Comité national de gestion des plaintes est mis en place sous la coordination du Ministère des Finances et du Budget (MFB). Il constitue l'organe central du dispositif MGP et est chargé d'assurer la coordination, l'examen et la validation du traitement de l'ensemble des plaintes liées à la mise en œuvre du Programme SEN-FISCALE.

Le recours à un comité unique se justifie par le caractère essentiellement institutionnel et national des réformes soutenues par le Programme. Ce dispositif permet d'assurer l'harmonisation des pratiques, la cohérence des décisions et le respect des exigences de transparence et de redevabilité.

Le Comité national de gestion des plaintes est chargé de :

- examiner les plaintes transmises par les points focaux MGP ;
- analyser les causes des plaintes et proposer des solutions appropriées ;
- statuer sur les plaintes et valider les réponses à adresser aux plaignants ;
- assurer le suivi de la mise en œuvre des décisions prises.

La composition du Comité national de gestion des plaintes reflète le caractère interinstitutionnel du Programme. Elle inclut des ministères, directions et agences de l'État, les entités de mises

en œuvre ainsi que d'autres parties susceptibles d'être directement concernées par le Programme.

Le CNGP sera notamment composé de :

Un représentant du Ministre des Finances et du Budget (Présidence)
Projet Cadastre et Sécurisation Foncière (PROCASEF)
Projet de Coordination et des Réformes Budgétaires et Financières (PCRBF)
Cellule de Communication du MFB
Direction générale du Budget (DGB)
Direction générale de la Comptabilité publique et du Trésor (DGCPT)
Direction générale des Douanes (DGD)
Direction générale des Impôts et des Domaines (DGID)
Direction du Traitement Automatique de l'Information (DTAI)
Agence de Régulation de la Commande Publique (ARCOP)
Direction Centrale des Marchés Publiques (DCMP)
Cour des Comptes (CC)
Direction de la Réglementation Environnementale et du Contrôle (DIREC)
ONG Démocratie- Droits humains et développement (ONG 3D)
Forum Civil
ONG Legs Africa
Association des Consommateurs du Sénégal (ASCOSEN)

Selon la nature des plaintes à traiter le comité peut s'ouvrir à toutes structures ou personnes ressources pertinentes.

2. Points focaux MGP

Des points focaux MGP sont désignés au sein de chaque entité institutionnelle impliquée dans la mise en œuvre du Programme SEN-FISCALE. Ces points focaux agissent comme relais opérationnels du mécanisme et facilitent l'accès du MGP aux parties prenantes. À ce titre, ils sont chargés de :

- informer les parties prenantes sur l'existence et le fonctionnement du MGP ;
- recevoir les plaintes par les différents canaux prévus ;

- enregistrer et transmettre les plaintes au Comité National de Gestion des Plaintes ;
- assurer le suivi des plaintes relevant de leur entité ;
- faciliter la communication entre le Comité National de Gestion des Plaintes et les plaignants.

3. Principes de fonctionnement du dispositif

Le fonctionnement du Comité National de Gestion des Plaintes et des points focaux MGP repose sur les principes suivants :

- accessibilité et gratuité du mécanisme pour toutes les parties prenantes ;
- transparence et traçabilité dans le traitement des plaintes ;
- équité, impartialité et respect de la confidentialité ;
- diligence dans le traitement et le respect des délais ;
- inclusion des groupes vulnérables et prise en compte des plaintes sensibles.

Accessibilité – Le MGP est conçu pour être facilement utilisable par toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables. À ce titre, il prévoit des canaux diversifiés (téléphone/SMS, courriel, courrier, registre, plateformes en ligne) et la possibilité de déposer une plainte avec assistance (enregistrement d’une plainte formulée oralement par un point focal). Les modalités d’information et de dépôt sont adaptées aux différents publics (langues, supports, relais) afin de réduire les barrières d’accès.

Anonymat et confidentialité – Le plaignant peut choisir de déposer une plainte de manière anonyme. Lorsque des informations d’identification ou de contact sont fournies, elles sont limitées au strict nécessaire et traitées de façon confidentielle, avec un accès restreint selon le principe du « besoin d’en connaître ». Les dossiers sont suivis à l’aide d’un numéro de plainte, et les informations sensibles font l’objet de mesures de protection renforcées conformément aux procédures du Programme et à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Ce dispositif institutionnel assure une gestion efficace, crédible et inclusive des plaintes, conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES 10) de la Banque mondiale et aux orientations du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

II. Processus de recueil et de traitement des plaintes

4. Information et recueil des plaintes

Le Programme SEN-FISCALE assure une information continue des parties prenantes sur l'existence, les objectifs et les modalités de fonctionnement du MGP. Cette information est diffusée à travers des canaux adaptés aux différents publics cibles, notamment :

- les supports de communication institutionnels du Ministère des Finances et du Budget ;
- les ateliers, réunions d'information et séances de sensibilisation organisés dans le cadre du PMPP ;
- les supports numériques (sites web, réseaux sociaux institutionnels) ;
- les supports physiques (affiches, notes d'information).

Les plaintes, doléances ou suggestions peuvent être soumises à tout moment par les parties prenantes. Le MGP est gratuit, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes, sans discrimination, y compris aux groupes vulnérables.

5. Enregistrement des plaintes

L'enregistrement des plaintes permet d'assurer la traçabilité et le suivi de chaque plainte et un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai raisonnable.

Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :

- site web du PROCASEF ;
- numéro vert : 800 00 07 07 ;
- ligne téléphonique publique et gratuite et/ou SMS (service de messages courts) ;
- courriel ;
- lettre adressée au point focal chargé des plaintes au niveau de l'unité de coordination du projet ;
- registre de doléances accessible à l'UCG ou au sein des entités de mise en œuvre (pour les personnes se présentant au niveau de ces structures).

Toute plainte reçue par un point focal est transmise au spécialiste en sauvegardes, enregistrée dans le système et classée selon les catégories suivantes :

- Procédures et Techniques ;
- Social ;
- Environnement, Santé et sécurité ;
- VBG-EAS /HS.

6. Procédure et niveau de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes s'effectue selon un principe de gradation :

- Premier niveau : enregistrement de la plainte par le point focal MGP ou la structure concernée ;
- Deuxième niveau : examen et traitement de la plainte par le comité national de gestion des plaintes.

Le mécanisme prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée. Lorsque toutes les options de règlement interne ont été explorées et que le plaignant demeure insatisfait, il est informé de son droit d'exercer un recours conformément au droit applicable.

Pour ces situations, le Programme met en place des mesures spécifiques pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles relatives à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'au harcèlement sexuel, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale. La procédure détaillée sera précisée dans le Manuel opérationnel du projet.

Un mécanisme spécifique de gestion des plaintes des travailleurs sera décrit dans le Manuel de procédures opérationnelles du projet. Tous les travailleurs peuvent y recourir. Ce mécanisme précisera notamment les modalités de traitement des plaintes liées au travail.

La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par la Banque.

7. Clôture et archivage

Une plainte est considérée comme clôturée lorsque :

- une solution a été mise en œuvre et acceptée par le plaignant ou,
- toutes les voies de recours prévues par le MGP ont été épuisées.

Les plaintes traitées sont archivées de manière sécurisée, sous format électronique dans une base de données, dans le respect des principes de confidentialité et de protection des données personnelles.

8. Evaluation de satisfaction des plaignants

À l'issue du traitement de la plainte, le Point focal recueille l'appréciation du plaignant sur la qualité de la réponse apportée. Cette évaluation permet de mesurer le niveau de satisfaction, d'identifier les insuffisances éventuelles du dispositif et d'améliorer en continu le fonctionnement du MGP.

9. Système suivi-évaluation

Le Programme met en place un système de suivi-évaluation du MGP permettant de :

- suivre le nombre et le type de plaintes reçues ;
- analyser les délais de résolution ;
- identifier les préoccupations récurrentes et les risques émergents ;
- produire des rapports périodiques à destination des instances de pilotage du Programme et de la Banque mondiale.

Les résultats du suivi-évaluation permettent d'améliorer le MGP et contribuent au renforcement de la transparence et de la redevabilité du Programme SEN-FISCALE.

Tableau 1 : Description du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
<p>Équipe Technique de Coordination du Programme au ministère des Finances et du Budget</p>	<p>Le Programme SEN-FISCALE met en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) structuré autour d'un Comité national de gestion des plaintes et de points focaux au sein des entités concernées. Le Comité national assure la coordination du MGP, l'examen des plaintes et la validation des réponses adressées aux plaignants.</p> <p>La composition du Comité national comprend notamment des représentants du Cabinet du Ministère des Finances et du Budget et des principales structures partenaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant du Ministre des Finances et du Budget ; - Projet Cadastre et Sécurisation Foncière ; - Projet de Coordination des Réformes budgétaires et financières (PCRBF) ; - Direction générale des Impôts et des Domaines (DGID) ; - Direction générale des Douanes (DGD) ; - Direction générale de la Comptabilité publique et du Trésor (DGCPT) ; - Direction générale du Budget (DGB) ; - Autorité de Régulation de la Commande Publique (ARCOP) ; - Direction Centrale des Marchés Publiques ; - Un représentant de la Cour des Comptes - Un représentant de l'ONG Legs Africa - Un représentant du Forum Civil - Association des Consommateurs du Sénégal (ASCOSEN) 	<p>Dans les trois (03) mois qui vont suivre la mise en vigueur du Programme</p>	<p>MFB Cellule communication & Projet Cadastre Sécurisation Foncière (PROCASEF) & PAENS</p>
<p>Gestion des plaintes</p>	<p>Les plaintes peuvent être soumises à tout moment par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - site web (formulaire de plainte) ; - numéro vert / téléphone et SMS ; - courriel ; - lettre adressée au point focal chargé des plaintes. 	<p>Trois (03) mois suivant la mise en vigueur du programme</p>	<p>Projet Cadastre et Sécurisation Foncière (PROCASEF)</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> - Un registre de doléances est mis à disposition pour les personnes se présentant au Ministère des Finances et du Budget (sans rendez-vous). 		
Tri, traitement des plaintes	<p>Toute plainte reçue est transmise au spécialiste en sauvegardes, enregistrée dans le système, puis classée selon sa nature afin d'orienter son traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnement du Système IT de gestion des informations financières - Faible implication des citoyens dans la mise en œuvre des activités de préparation du programme - Retard des prestataires dans l'exécution de leurs contrats - Non-respect des termes des contrats par un prestataire ou un fournisseur - Lenteur dans les procédures de contractualisation avec des prestataires ou de paiements de décompte - Abus de pouvoir de la part de certains acteurs intervenant dans le programme <ul style="list-style-type: none"> - Exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel (EAS/HS) 	Dès réception de la plainte	<p>Point focal du Comité National pour les plaintes qui relève du MFB</p> <p>- PROCASEF</p>
Remerciements et suivi	Un accusé de réception est transmis au plaignant (par téléphone/SMS, courriel ou courrier), selon le canal de dépôt et les préférences du plaignant.	Dans les deux (2) jours suivant la réception	<p>Point focal du Comité National de Gestion des Plaintes qui relève du MFB</p> <p>- PROCASEF</p>
Vérification, investigation, action	Le Comité national de gestion des plaintes instruit la plainte (vérification et, si nécessaire, investigation). Une proposition de résolution est élaborée et communiquée au plaignant par le canal approprié (téléphone/SMS, courriel ou courrier).	Dans les dix jours ouvrables	Comité national de gestion des plaintes composé des membres cités plus haut
Suivi évaluation	<p>Les données relatives aux plaintes sont consignées dans un registre et sécurisées dans une base de données électronique. Elles sont partagées avec les membres du Comité national de gestion des plaintes dans le respect strict de la confidentialité et de la protection des données personnelles.</p> <p>National de Gestion des Plaintes du PFDD qui prendront conscience du caractère confidentiel des données personnelles</p>	Tous les trois (03) mois	<p>Point focal du Comité National de Gestion des Plaintes qui relève du MFB</p> <p>- PROCASEF</p>

Retour d'information	La satisfaction du plaignant à l'issue du traitement est recueillie et consignée dans le registre des plaintes.	Dès réception des commentaires	Point focal du Comité National de Gestion des Plaintes qui relève du MFB - PROCASEF
Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Formation	Les besoins en renforcement de capacités des acteurs chargés de l'opérationnalisation du MGP portent notamment sur : - confidentialité et protection des données personnelles ; - procédures de traitement d'une plainte, de l'enregistrement à la clôture ; - prise en charge des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) ; - utilisation des outils de collecte et de gestion des plaintes (ex. KoboToolbox) ; - suivi, reporting et analyse des plaintes.	Trois (03) mois suivant la mise en vigueur du Programme	Les Spécialistes en Sauvegardes du : - MFB - PROCASEF - PAENS

III. Niveau d'implication des acteurs dans la gestion des plaintes

1. Comité national de gestion des plaintes

Le comité national de gestion des plaintes, mis en place au niveau central, assure l'examen et le traitement des plaintes conformément aux procédures définies. Son rôle consiste à :

- analyser les plaintes reçues et proposer des solutions appropriées ;
- statuer sur les plaintes relevant de son niveau de compétence ;
- formuler des recommandations pour le règlement amiable des différends ;
- documenter les décisions prises et assurer leur transmission aux plaignants ;
- contribuer à la prévention des conflits par l'identification des causes récurrentes de plaintes.

2. Points focaux MGP

Les points focaux MGP, désignés au sein des entités impliquées dans la mise en œuvre du Programme, jouent un rôle clé dans le fonctionnement opérationnel du mécanisme. Ils sont notamment responsable de :

- la réception et l'enregistrement des plaintes via les différents canaux ;
- la transmission des plaintes vers l'instance de traitement des plaintes ;
- le suivi des délais et des réponses apportées ;
- la communication avec les plaignants tout au long du processus ;
- la mise à jour des bases de données et outils de suivi du MGP ;
- la diffusion d'informations relatives au mécanisme auprès des parties prenantes.

3. Institutions partenaires

Les institutions partenaires du Programme (directions techniques, administrations concernées, structures rattachées) sont impliquées dans le traitement des plaintes relevant de leurs domaines de compétence. À ce titre, elles sont appelées à :

- apporter les informations techniques nécessaires à l'analyse des plaintes ;
- proposer ou mettre en œuvre les mesures correctives convenues ;
- collaborer avec le comité pour le règlement rapide et efficace des plaintes ;
- intégrer les enseignements tirés des plaintes dans l'amélioration des pratiques et des réformes.

4. Parties prenantes et bénéficiaires

Les parties prenantes et bénéficiaires jouent un rôle essentiel dans le fonctionnement du MGP. Leur implication se traduit par :

- l'utilisation effective des canaux de dépôt des plaintes ;
- la participation aux consultations et activités d'information sur le MGP ;
- la contribution à l'évaluation de la satisfaction relative au traitement des plaintes ;
- le renforcement de la redevabilité et de la transparence du Programme.

IV. Plan d'action opérationnel du MGP

Le plan d'action opérationnel vise à assurer la mise en œuvre effective, progressive et durable du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme SEN-FISCALE. Il traduit les orientations stratégiques du cadre du MGP en actions concrètes et planifiées, en cohérence avec le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) et les exigences de la NES 10 de la Banque mondiale. Sa mise en œuvre repose sur une répartition claire des responsabilités entre les différents acteurs du MGP.

Activités	Période de démarrage	Responsable	Acteurs impliqués	Modalités de mise en œuvre
Mission de communication sur le MGP	Validation du MGP	UGP PROCASEF	Cellule com Ministère	Missions et rencontres
Mise en place du comité national de gestion des plaintes	Mai 2026	UGP PROCASEF	Entités de mise en œuvre	Atelier
Acquisition de boîtes à suggestions et registres dans les structures des parties prenantes et les localités pertinentes	Avril 2026	UGP PROCASEF	Entités de mise en œuvre	Fourniture
Mise en place d'un système d'information pour l'enregistrement et le suivi du traitement des plaintes	Juin 2026	UGP PROCASEF	Entités de mise en œuvre	Consultant
Activités d'instruction et de vérification des plaintes (réunions, missions de terrain, frais de communication, etc.)	Juillet 2026	UGP PROCASEF	Entités de mise en œuvre	Missions et rencontres