



**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

\*\*\*\*\*

**Ministère de l'Élevage et des Productions Animales**

\*\*\*\*\*



**PROJET RÉGIONAL D'APPUI  
AU PASTORALISME AU SAHEL**

Regional Support Project Pastoralism in the Sahel  
*POUR LA RÉSILIENCE DES COMMUNAUTÉS PASTORALES*



**PROJET REGIONAL D'APPUI AU PASTORALISME AU  
SAHEL (PRAPS) SENEGAL – PHASE 2**

---

**MECANISME DE GESTION  
DES PLAINTES (MGP)**

---

**RAPPORT FINAL**

**Janvier 2021**

# Informations qualité du document

---

Client : Ministère de l'Élevage et des Productions Animales (MEPA)

Désignation du projet : Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel Sénégal (PRAPS-SN) – Phase 2

Financement : Banque Mondiale (P173197)

## Données du document

Titre de document : **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

Date d'établissement : 14.01.2021

N° de révision : Indice Finale

Elaboré par :

# TABLE DES MATIERES

|   |     |
|---|-----|
| <b>TABLE DES MATIERES</b> .....                                       | II  |
| <b>SIGLES ET ACRONYMES</b> .....                                      | III |
| <b>DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS</b> .....                          | IV  |
| <b>I. CONTEXTE JUSTIFICATION</b> .....                                | 1   |
| <b>II. EXIGENCES</b> .....  | 2   |
| <b>III. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES</b> .....       | 3   |
| <b>IV. PRINCIPES CLES</b> .....                                       | 5   |
| <b>V. PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS</b> ..... | 7   |
| 5.1. INFORMATION/SENSIBILISATION DES ACTEURS.....                     | 7   |
| 5.2. RECEPTION ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES .....                   | 8   |
| 5.3. CATEGORISATION ET EXAMEN DE L'ADMISSIBILITE DES PLAINTES .....   | 9   |
| 5.4. L'EVALUATION ET L'ENQUETE OU LA VERIFICATION.....                | 10  |
| 5.5. LE REGLEMENT CONJOINT .....                                      | 11  |
| 5.1.1 Niveau Unité Pastorale.....                                     | 12  |
| 5.1.2 Niveau Commune.....   | 13  |
| 5.1.3 Le niveau régional / antenne .....                              | 13  |
| 5.1.4 Le niveau national / central.....                               | 14  |
| 5.6. FERMETURE DE LA PLAINTE .....                                    | 17  |
| 5.7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES MESURES CONVENUES .....               | 17  |
| 5.8. GESTION DES FEEDBACKS .....                                      | 17  |
| <b>VI. SUIVI DES PLAINTES</b> .....                                   | 18  |
| <b>VII. MISE EN ŒUVRE ET RESSOURCES</b> .....                         | 19  |
| <b>VIII. PLAN D'ACTION ET BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP</b> ..... | 20  |
| <b>ANNEXES</b> .....  | 22  |

# SIGLES ET ACRONYMES

|              |   |
|--------------|---|
| <b>CNGP</b>  | Comité National de Gestion des Plaintes                     |
| <b>CNM</b>   | Comité National de Médiation                                |
| <b>CRGP</b>  | Comité Régional de Gestion des Plaintes                     |
| <b>IREF</b>  | Inspecteur Régional des Eaux et Forêts                      |
| <b>MAER</b>  | Ministère de l'Agriculture et de l'Équipement Rural         |
| <b>MEDD</b>  | Ministère de l'Environnement et du Développement Durable    |
| <b>MEPA</b>  | Ministère de l'Élevage et de la Production Animale          |
| <b>MGP</b>   | Mécanisme de Gestion des Plaintes                           |
| <b>PGES</b>  | Plans de Gestion Environnementale et Sociale                |
| <b>PRAPS</b> | Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel Sénégal    |
| <b>SRAS</b>  | Service Régional de l'Action Sociale                        |
| <b>SREPA</b> | Services Régionaux de l'Élevage et des Productions Animales |
| <b>UCP</b>   | Unité de Coordination du Projet                             |
| <b>UP</b>    | Unité Pastorale   |
| <b>VBG</b>   | Violences Basées sur le Genre                               |
| <b>VCE</b>   | Violences Contre les Enfants                                |

# DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS

**Doléance** : une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait ou une requête. Elle peut, dans d'autres cas aussi être définie comme une plainte ou une récrimination.

**Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** : le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux préoccupations relatives au projet de manière systématisée.

**Parties prenantes** : Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.

**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 la capacité d'en influencer les résultats.

**Plainte** : Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de prestations ou de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'anxiété chez quiconque.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale (par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la réinstallation, la divulgation des documents de sauvegarde du PRAPS 2, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) du projet et les PGES des entreprises (chantier), etc.).

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

**Violences Basées sur le Genre (VBG)** : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère

publique ou privée. Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde.

À travers ses multiples manifestations, l'exploitation sexuelle implique généralement une situation, un contexte ou une relation où un individu profite de l'état de vulnérabilité ou de dépendance d'une personne, ou de l'existence d'une inégalité des rapports de force, dans le but d'utiliser le corps de cette personne à des fins d'ordre sexuel, en vue d'en tirer un avantage. Il peut s'agir d'un avantage pécuniaire, social ou personnel, tel que la gratification sexuelle, ou de toute autre forme de mise à profit.

Au total, l'exploitation sexuelle se définit comme l'échange de ressources matérielles, de services ou de bonifications en contrepartie de faveurs sexuelles. Elle cible généralement des femmes ou des jeunes filles très vulnérables.

## I. CONTEXTE JUSTIFICATION

Les projets financés par la Banque mondiale nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour la prise en compte des préoccupations des parties prenantes et le règlement de leurs plaintes en rapport avec les activités du projet.

C'est un outil dimensionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes. Le MGP doit faire recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

L'existence du MGP du PRAPS 1 s'inscrit dans cette logique de conformité avec les procédures du bailleur en matière de sauvegardes environnementale et sociale.

C'est pourquoi ce présent outil préparé pour la phase 2 du PRAPS est bâti sur l'existant (MGP phase 1 du PRAPS) avec des améliorations basées sur les résultats de l'évaluation du mécanisme déjà mis en place.

En effet, lors des consultations menées dans le cadre de la préparation des outils de sauvegardes environnementale et sociale, le mécanisme du PRAPS 1 a été évalué de manière participative avec les parties prenantes du niveau local aux fins d'étudier les possibilités de son maintien et/ou de son amélioration dans le cadre du PRAPS 2.

Cette évaluation sommaire fait ressortir que le MGP présentement mis en œuvre par le PRAPS 1 est opérationnel. Cependant, les consultations ont permis de relever quelques limites qu'il conviendrait de prendre en compte dans le PRAPS 2 aux fins de faire face aux défis de la mise en œuvre de la seconde phase du PRAPS. Il s'agit principalement :

- du retard accusé par le projet dans la mise en place du MGP Phase 1 PRAPS ;
- du déficit d'information des acteurs à la base sur l'existence d'un tel mécanisme ;
- du retard accusé dans le lancement des formations des acteurs sur le MGP ;
- du faible niveau de formation sur le MGP de quelques acteurs consultés, notamment au sein des communes ;
- de la non prise en compte des mécanismes locaux existants et l'absence de synergie entre ces derniers et celui développé par le PRAPS 1 (à titre illustratif, consultations menées dans les communes de Dagana, Bokhol, Oudalaye, Kounthiaba wolof ont révélé l'utilisation d'autres canaux de règlement des conflits outre que celui du PRAPS 1 ;
- l'absence d'un numéro vert pour l'enregistrement gratuit.

Par conséquent, le MGP global du PRAPS 2 va s'appuyer certes sur celui existant, mais avec des propositions d'amélioration des faiblesses ci-dessus citées.

## II. EXIGENCES

Les projets financés par la Banque Mondiale nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) opérationnel et ouvert à toutes les parties prenantes.

En effet, au titre du Paragraphe 60 du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, « La Banque exigera de l'Emprunteur qu'il établisse un mécanisme, un processus ou une procédure de gestion des plaintes pour recevoir les préoccupations et plaintes des parties touchées par le projet en lien avec le projet, particulièrement au sujet de la performance de l'Emprunteur en matière environnementale et sociale, et faciliter le règlement des différends. Le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionné aux risques et effets potentiels du projet.

Au paragraphe 61 dudit CES, la Banque stipule que « Les parties touchées par le projet peuvent porter plainte au sujet d'un projet financé par la Banque auprès du mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet, du dispositif local approprié de gestion des plaintes ou du Service de règlement des plaintes de la Banque mondiale (GRS). Ce service veille à ce que les plaintes reçues soient examinées sans délai pour répondre aux préoccupations liées au projet. Après avoir porté leurs préoccupations directement à l'attention de la Banque mondiale et donné à la Direction de la Banque une possibilité raisonnable d'y répondre, les parties touchées par le projet peuvent soumettre leurs plaintes au Panel d'inspection indépendant de la Banque mondiale pour demander une inspection afin de déterminer si un préjudice a été subi en conséquence directe du non-respect par la Banque de ses politiques et procédures.

Ce contexte justifie l'établissement du présent MGP qui présente les procédures abordables et accessibles pour un règlement par des tiers des différends découlant du PRAPS 2. Le MGP va privilégier le règlement à l'amiable tout en tenant compte de la disponibilité de dispositifs communautaires et traditionnels de règlement des différends ainsi que des voies de recours judiciaires.

### III. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PRAPS 2 vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, 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 dans la limite du possible.

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 des plaignants.

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 liées 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.

Il permet entre autres de :

- mettre en place un outil pour recueillir et traiter les plaintes ;
- prendre en compte les observations et recommandations émanant des personnes affectées par les projets, les bénéficiaires directs ou non bénéficiaires ;
- prévenir et traiter les problèmes avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes ;
- documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, exploitation, abus et harcèlement sexuels, risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par les projets et inefficacité de la qualité des services offertes aux bénéficiaires) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- assurer la recevabilité vis-à-vis des parties prenantes des projets et le respect des politiques de sauvegardes de la Banque mondiale ;
- renforcer la démocratie et le respect des droits et avantages des parties prenantes du projet ;

- fournir au Projet des suggestions pour une bonne mise en œuvre des activités de;
- mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du projet. ;
- favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet.

## IV. PRINCIPES CLES

Dans le cadre de la mise en œuvre du PRAPS 2, les individus et groupes d'individus qui souhaitent soumettre une plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que s'ils sont certains qu'elles seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance, sans risque de représailles et qu'il est donc transparent, il faut respecter les principes fondamentaux qui sont contenus dans le présent MGP, à savoir :

- **Participation** : le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du Projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de mise en œuvre ;
- **Sécurité** : pour s'assurer que les personnes soient protégées et qu'elles pourraient présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut évaluer soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Il est essentiel 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 pour les plaintes. 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.
- **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. La mise en place d'un numéro vert reste obligatoire pour faciliter l'enregistrement des réclamations.

- **Prévisibilité** : il doit permettre de réagir promptement à toutes les réclamations et présenter un processus de traitement transparent avec des délais indicatifs pour chaque étape ;
- **Impartialité** : en veillant à la neutralité des personnes qui participent aux vérifications de l'éligibilité des plaintes, assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête de vérification ne participe au traitement de la réclamation concernée. Le mécanisme doit garantir que les parties lésées (personnes et groupes vulnérables ou vulnérabilisées par les activités du projet) bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'informations, aux conseils et à l'expertise nécessaire pour leur participation au processus d'examen des plaintes.
- **Gratuité** : aucun frais ne doit être engagé par le plaignant pour déposer sa plainte. Le projet mettra en place un numéro vert qui la réception des plaintes.

## V. PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

Pour ce qui concerne le PRAPS 2, le processus de gestion des plaintes repose sur les différentes étapes ci-dessous listées :

- L'information et la sensibilisation de toutes les parties prenantes concernées par les activités du projet, 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 plaintes ;
- La catégorisation et l'examen de l'admissibilité des réclamations ;
- L'évaluation et l'enquête ou la vérification de l'éligibilité de la plainte ;
- Le règlement conjoint entre les parties ;
- Le feedback ou retour au plaignant, la mise en œuvre,
- le suivi de l'application des décisions retenues par le comité de gestion qui a traité la plainte ;
- La clôture et l'archivage de la plainte.

L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des plaintes.

Compte tenu de la sensibilité et la complexité du secteur (élevage) couvert par le Projet et tenant compte du potentiel de conflit qu'il génère en son sein et vis-à-vis des autres secteurs (agriculture, foresterie, etc.), la mise en œuvre du MGP est sous la responsabilité de l'UCP PRAPS 2 qui peut être assistée par des prestataires.

### 5.1. Information/Sensibilisation des acteurs

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre global du projet fera l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes de la zone du projet, notamment les parties prenantes clefs (communautés vivant dans les sites d'intervention, personnes touchées par les impacts sociaux négatifs du projet, etc.). Il s'agira 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 non-satisfaction sur les solutions ou décisions retenues proposées par l'entité de gestion.

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

Toutefois, l'UCP du PRAPS 2 produira des supports de communication (dépliants flyers, kakémono, vidéo et audio de sensibilisation...) d'information en français et langues locales, sur la procédure de gestion des plaintes, qui seront mis à la disposition des antennes pour diffusion à grande échelle auprès des communes, populations, plateformes et organisations et structures impliquées dans la mise en œuvre du projet. 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.

## 5.2. Réception et enregistrement des plaintes

La réception et l'enregistrement des plaintes en rapport avec les activités du projet peuvent se faire de deux manières :

- Les plaintes peuvent être déposées en personne 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 unités pastorales (UP), les communes, les antennes régionales** via les points focaux dument désignés et **l'UCP PRAPS 2**.
- Elles peuvent également être soumises verbalement par téléphone (via un numéro vert que le projet mettra en place) ou en électronique via une adresse email dédiée et gérée par l'UCP.

Toutes les plaintes reçues au niveau des sites d'enregistrement seront centralisées dans une base de données que l'UCP utilisera aux fins d'un suivi régulier de la procédure et des délais de traitement. L'enregistrement se fera de façon immédiate, le jour de réception de la plainte à l'aide d'un formulaire (cf. annexe).

Finalement, un accusé de réception sera systématisé. Dans le cas de plaintes écrites, cet accusé se fera sous forme de courrier physique, email, etc., dépendamment du mode saisine du plaignant. Alors que pour les plaintes reçues via le numéro vert ou par sms, l'accusé de réception pourra s'opérer par téléphone.

En tout état de cause, le Projet disposera d'un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables à la suite de l'enregistrement de la plainte.

### 5.3. Catégorisation et Examen de l'admissibilité des plaintes

Les plaintes reçues et enregistrées dans la base de données seront catégorisées en deux groupes :

(i) les plaintes sensibles et (ii) les plaintes non sensibles :

- (i) Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Il peut concerner les choix, méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation, l'implication des parties prenantes, etc.
- (ii) Les plaintes sensibles portent habituellement sur les questions suivantes (liste indicative et non exhaustive) : impact négatif sur les services écosystémiques, mal gouvernance des ressources communautaires mises en place par le PRAPS 2, discrimination et abus de pouvoir, non-respect des clauses environnementale et sociale, violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux VBG sont admissibles. Tandis que la détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet est alors entamée dès la phase de catégorisation.

Les plaintes ainsi catégorisées seront transmises chaque fin de semaine à l'UCP du projet soit directement soit via les communes ou antennes régionales.

L'entité responsable procédera à une analyse préliminaire de l'objet et de la consistance de la plainte. Dans toutes les étapes de transmission de la plainte, le caractère sensible doit être obligatoirement pris en compte s'il est requis.

Dès lors, l'entité finira de procéder à l'analyse préliminaire concertée de sa recevabilité, toute plainte non admissible sera, le cas échéant, rejetée et le plaignant sera informé par écrit des raisons de cette décision et dans les délais définis.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour saisir les instances de règlement (interne ou externe à l'UCP), cette saisine sera déclenchée dans les 48 heures qui suivent l'établissement du PV circonstancié portant sur la recevabilité.

En tout état de cause, le Projet confectionnera un dossier complet sur les plaintes reçues. Les pièces essentielles qui doivent constituer le dossier d'un plaignant sont :

- Un **formulaire de plainte** dûment renseigné avec la date de la plainte, les coordonnées du plaignant, une description de la plainte, le numéro du dossier et toute information importante ;

- Un PV descriptif des justifications de la catégorisation de la plainte et des conclusions sur sa recevabilité ;
- Une **fiche de suivi de la plainte** pour retracer les principales étapes de l'analyse et/ou la résolution de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement par l'entité ayant analysé la plainte, celle-ci sera adoptée.

Une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre la plainte sera également fournie.

Le Coordonnateur de l'UCP, le Chef de l'antenne régional concernée ou l'entité ayant conduit l'analyse préliminaire validera et signera toutes réponses formelles aux plaignants avant envoi.

Si une enquête est nécessaire la phase décrite à la section suivante sera entamée.

#### 5.4. L'évaluation et l'enquête ou la vérification

Cette étape est déclenchée, au besoin, pour les plaintes jugées recevables.

Le travail d'évaluation sera effectué par une Commission ad'hoc qui sera mise en place par l'UCP au sein de chaque antenne et composée au moins des personnes crédibles qui répondent aux critères de transparence et d'impartialité. Sa composition dépendra du niveau de provenance de la plainte (UCP, antenne, commune, unité pastorale) et de la nature de la plainte (sensible ou non sensible). Toutefois, cette commission peut faire intervenir des personnes ressources dépendamment de la sensibilité de la plainte.

Durant cette étape, le travail d'évaluation de la Commission ad'hoc débutera pour comprendre la complexité de la plainte et le type de résolution possible. La plainte étant préalablement classée en fonction de sa complexité et sa sensibilité, l'enquête peut s'étendre au cas par cas au niveau du site du projet et au-delà.

Par conséquent, l'évaluation abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtention d'informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (collecter les preuves ou données complémentaires, discuter avec les témoins s'il y a lieu, etc.), discussion avec ceux ayant causé la situation menant à une plainte, et détermination de l'éventail des solutions possibles. L'évaluation au même titre que les autres étapes, doit se faire dans le respect des délais fixés ci-dessous et communiqué aux parties impliquées.

Cependant l'enquête ou la vérification n'est pas une condition ou étape obligatoire. Tout dépendra du niveau d'information disponible pour statuer sur la plainte. A priori, cette investigation a pour finalité d'apporter les éléments devant faciliter le règlement de la plainte.

Idéalement, le processus d'enquête devrait se dérouler dans un délai maximal de **10 jours ouvrables**.

Lorsque la Commission ad'hoc aura fini de collecter les informations détaillées et que son rapport sera établi, le plaignant peut être convoqué pour un entretien sur avis du Projet.

Cette concertation avec le plaignant a pour but d'explorer les solutions de règlement possibles. A l'issue de cette concertation, si une solution est retenue de commun accord, la commission établira un PV qu'elle soumettra au Projet pour règlement et clôture de la plainte.

Pour ce faire, le Projet dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour répondre à la proposition de la commission, et au cas échéant, mettre en œuvre la solution ainsi convenue avec le plaignant dans un délai de 15 jours.

### **5.5. Le règlement conjoint**

Cette procédure concerne toutes les plaintes, de quelle que nature que ce soit, à l'exception de celles afférentes aux violences basées sur le genre (VBG), abus et harcèlements sexuels, violences contre les enfants (VCE) qui font l'objet d'une procédure spécifique décrite dans le rapport portant sur le Plan VBG.

La procédure de médiation est composée de quatre niveaux [Unité pastorale (UP), local (commune), régional (antenne) et national (UCP)].

- ⇒ **Le niveau Unité pastorale** : Ce choix est guidé par le fait que les unités pastorales (UP) sont les portes d'entrée dans le cadre de la mise en œuvre des sous projets du PRAPS 2 au niveau des communes.
- ⇒ **Le niveau Commune** : les communes jouent un rôle déterminant dans la planification et la gestion des ressources naturelles et environnementales, le foncier en particulier.
- ⇒ **Le niveau régional** : Il s'agit du troisième palier qui devra être saisi en cas de non résolution de la plainte par les deux entités ci-dessus.
- ⇒ **Le niveau central** à travers un Comité national de Médiation (CNM).

### 5.1.1 Niveau Unité Pastorale

Il laisse apparaître dans certains plans de gestion des UP, une rubrique gestion des conflits dont ce présent mécanisme tient compte pour une meilleure harmonisation des approches. Tout conflit ou manquement constaté dans l'application des dispositions contenues dans ce plan de gestion, sera soumis au bureau de l'UP qui peut déléguer ce pouvoir à un conseil de sages constitué de chefs de villages et de conseillers municipaux résidents dans l'UP. Le comité de gestion des plaintes au niveau de chaque UP, peut être composée de :

- **Président** : Le président de l'UP ;
- **Secrétaire** : Secrétaire général de l'UP ;
- **Membres** : Les présidents des commissions spécialisées (Commission d'accueil des Transhumants, Commission de protection de l'environnement, Commission de l'alimentation du bétail, Commission de la santé animale, Commission productions agricoles, Point focal du forage) ;
- **Observateur et assistance technique** : Président de la commission de contrôle de l'UP ou son représentant ;
- **Assistance technique** : Animateur du PRAPS 2.

*Si l'UP couvre deux communes, en cas de recours, le dossier sera transféré au niveau de la mairie de la commune d'appartenance du plaignant, donc la saisine sera directement faite au niveau communal.*

L'unité pastorale peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le traitement de la plainte au sein de l'UP ne devrait pas dépasser le délai de 5 jours ouvrables. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu de l'UP, la plainte est escaladée à un autre niveau.

A ce propos, le projet dispose de 2 jours ouvrables pour saisir ce niveau.

### 5.1.2 Niveau Commune

Le comité communal de gestion des plaintes au niveau de chaque mairie/commune, peut être structuré comme suit :

- **Président** : Le maire de la commune ;
- **Secrétaire** : Chef de poste vétérinaire / chef de service département de l'élevage au cas où la commune est le chef-lieu de département ;
- **Membres** : Les présidents de commissions communales pertinentes en rapport avec la plainte (agriculture, pastorale, environnement, domaniale...), les présidents des UP de la commune et les conseillers municipaux membres des UP de la commune, le chef de brigade des eaux et forêts / chef de secteur des eaux et forêts, le chef de centre d'appui au développement local / chef de service départemental de l'action sociale.

Le comité communal de gestion des plaintes peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Le traitement de la plainte au niveau communal ne dépassera pas un délai de 10 jours ouvrables.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu de cette étape, la plainte est escaladée à un autre niveau.

### 5.1.3 Le niveau régional / antenne

Le PRAPS dispose déjà de deux antennes :

- l'antenne de Ndioum qui couvre les départements de Podor, de Dagana et de Linguère, auxquels vient s'ajouter le département de Louga, et
- l'antenne de Kougheul qui couvre les départements de Kougheul et de Koumpentoum pour assurer la coordination, le suivi des activités sur le terrain et le rapportage concernant leur zone d'emprise.

Dans le cadre du PRAPS 2, une troisième antenne sera créée à Kanel, dans la région de Matam, suite à l'extension de la zone d'intervention du Projet. L'antenne de Kanel couvrira les départements de Kanel, de Matam, de Ranérou et de Bakel.

Conformément à la subdivision du PRAPS 2 en trois antennes, un comité régional de gestion des plaintes (CRGP) sera installé à l'échelle antenne.

Le CRGP peut être structuré comme suit :

- **Président** : Chef d'antenne du PRAPS 2 ;

- **Secrétaire Général** : Assistant en suivi évaluation PRAPS 2 ;
- **Membres** : Chefs de services régionaux de l'élevage et des productions animales (SREPA), inspecteurs régionaux des eaux et forêts (IREF), les chefs de services régionaux de l'action sociale (SRAS).

Le comité peut s'adjoindre à d'autres compétences en cas de besoin.

Le traitement de la plainte en CRGP pourrait nécessiter des investigations spécifiques, ce qui nécessiterait une durée de traitement rallongée. A cet effet, le CRGP disposera de 15 jours pour le traitement de la plainte.

Si le plaignant observe des lenteurs ou n'est pas satisfait de la résolution proposée dans le processus de traitement au niveau traitement de la plainte, il peut directement saisir le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP).

#### **5.1.4 Le niveau national / central**

Un comité national de gestion des plaintes (CNGP) sera installé au niveau de l'UCP PRAPS 2 et aura pour mission de prendre en charge les plaintes en dernière instance à l'amiable. Ce comité dispose d'un délai maximal de 21 jours ouvrables à compter de sa date de saisine.

La composition suivante peut être adoptée pour le CNGP :

- **Président** : Coordonnateur National du PRAPS 2 ;
- **Secrétaire** : Responsable Sauvegarde Sociale PRAPS 2 ;
- **Membres** : Staff UCP, MEPA, MAER, MEDD, ...

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en CNM, le plaignant peut, s'il le souhaite, saisir directement la justice.

A l'issue de la séance, le CNGP dressera un PV qui sera signé par le président de séance.

En tout état de cause, la/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (seront) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

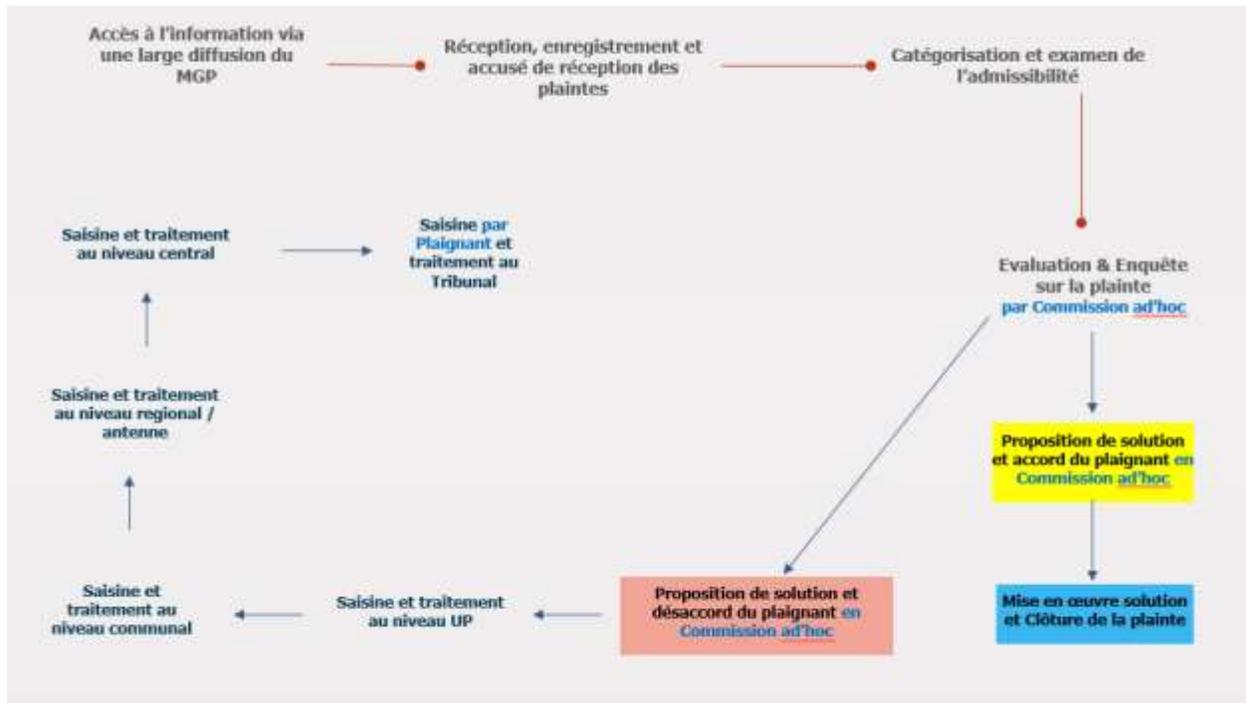
- les explications sur la ou les solution(s) proposée(s) ;
- la solution retenue ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solution(s) proposée(s), y compris les délais.

Si les plaignants ne sont toujours pas satisfaits du résultat du traitement de leurs plaintes par le mécanisme de résolution à l'amiable, l'ultime recours reste la saisine de la justice.

**NOTA BENE : Pour tous les niveaux de traitement des plaintes à l'amiable, l'UCP PRAPS 2 mettra en place un programme de renforcement des capacités à l'intention des membres des différentes instances de règlement à l'amiable comprenant les commissions ad'hoc. Ce programme vise à s'assurer que les parties prenantes impliquées sont aptes à documenter tout le processus, à traiter toutes les plaintes dans le respect des principes d'équité, de transparence et d'efficacité.**

Ci-dessous, le schéma qui illustre le processus de gestion des plaintes.

## Etape de la procédure de gestion des plaintes - PRAPS 2



## 5.6. Fermeture de la plainte

La plainte peut être enregistrée comme fermée dans le registre dédiés si:

- le plaignant a accepté la résolution proposée (si possible par écrit, en utilisant un formulaire dédié), et cette résolution a été mise en œuvre à la satisfaction du plaignant;
- l'UCP PRAPS 2, tout en déployant tous les efforts possibles pour résoudre le problème, n'arrive pas à s'entendre avec le plaignant; dans ce cas, le plaignant a le droit d'intenter une action en justice afin de contester la décision de l'issue proposée.

## 5.7. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

Il sera question de veiller à l'application de la solution et/ou les mesures correctives et les suivre.

L'UCP PRAPS 2 assumera tous les coûts financiers afférents aux actions requises.

Le Spécialiste en sauvegarde sociale du PRAPS 2 sera chargé de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendra compte de l'évolution du mécanisme de gestion des plaintes.

Il s'assurera que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués.

## 5.8. Gestion des feedbacks

Durant toutes les démarches visant la résolution de la plainte, le processus sera documenté dans la fiche de suivi de la plainte. Par ailleurs, un feedback sera envoyé par email ou courrier physique ou de manière interactive par téléphone, à l'ensemble des plaignants durant tout le temps nécessaire pour le traitement de leurs plaintes. En cas de solution, une notification formelle sera envoyée au plaignant. Les termes et la forme de la notification devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel.

La coordination du PRAPS 2 mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

## VI. SUIVI DES PLAINTES

Au-delà de la base de données sur les plaintes, il sera mis en place un système d'archivage physique et électronique des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.). Des statistiques mensuelles sur les réclamations seront produites par le spécialiste sauvegarde sociale du PRAPS 2 en tenant compte des indicateurs ci-dessous :

- la catégorisation des réclamations ;
- le nombre de plaintes reçues par type / catégorie de canal de réception au cours du mois;
- le nombre de plaintes éligibles au cours du mois ;
- le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet des recours ;
- le nombre de représailles suite aux dénonciations ;
- le nombre de plaintes ayant fait d'une saisine aux tribunaux ;
- le taux de plaintes de catégorie 2 reçue et non résolue;
- le taux de plainte de chaque catégorie reçue et résolue à partir du MGP;
- le nombre de comités de gestion des réclamations installé;
- le nombre de plainte de catégorie 2 déférée à la justice.

## VII. MISE EN ŒUVRE ET RESSOURCES

L'UCP PRAPS 2 devra mobiliser un consultant / ONG spécialisé en ingénierie sociale en vue de prendre en charge toutes les actions relatives à la formation, l'information et la communication sur le MGP en relation avec les UP et autres organisations communautaires locales, agences étatiques, etc.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par la mise en place d'un numéro vert et la création d'adresses email et postale dédiés aux plaintes.

Concernant la formation, il s'agira d'organiser, dans chaque département ciblé, des ateliers de formation regroupant les différentes parties prenantes impliquées sur la mise en œuvre du MGP.

La formation pourra être assurée par des personnes ressources appropriées.

## VIII. PLAN D'ACTION ET BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes est estimé à Quatre-vingt-seize millions (96 000 000) FCFA. Il est composé de trois (3) principales activités (tableau suivant).

**Tableau 1 :** Plan d'actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

| Activités  | Unité          | Quantité | Coût unitaire F CFA   | Coût total F CFA | Responsable (s) | Années de MO                 |
|--|----------------|----------|---|------------------|-----------------|------------------------------|
| <b>Activité 1 : Mise en place des organes de gestion des réclamations et renforcement des capacités des parties prenantes</b>  |                |          |   |                  |                 |                              |
| Installations et formation des comités de gestion des réclamations (UP, Mairies)   | Département    | 10       | 2 000 000   | 20 000 000       | UCP PRAPS 2     | AN 1                         |
| Formation de l'équipe du projet sur les procédures de gestion des plaintes   | UCP / Antennes | 4        | 500 000   | 2 000 000        | UCP PRAPS 2     | AN 1                         |
| Mise en place et gestion de numéro vert au niveau central pour l'enregistrement des réclamations plus frais de gestion pour 35 mois  | Mois           | 35       | PM (L'UCP consultera les fournisseurs de service de la place) | PM               | UCP PRAPS 2     | AN 1; AN 2; AN 3; AN 4; AN 5 |
| Acquisition et dotation de consommables bureautiques et informatiques aux comités de gestion locaux pour l'enregistrement, le traitement, le suivi et l'archivage des informations et réclamations | FF             | 10       | 500 000   | 5 000 000        | UCP PRAPS 2     | AN 1                         |

| Activités  | Unité       | Quantité | Coût unitaire F CFA   | Coût total F CFA  | Responsable (s)          | Années de MO                 |
|--|-------------|----------|---|-------------------|--------------------------|------------------------------|
| <b>Activité 2 : Diffusion du manuel, des outils et de la stratégie de gestion des réclamations</b>                   |             |          |   |                   |                          |                              |
| Reprographie du manuel et des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations                                 | FF          | 10       | 900 000   | 9 000 000         | UCP PRAPS 2              | AN 1; AN 2; AN 3; AN 4; AN 5 |
| Information sensibilisations des parties prenantes sur le mécanisme (émission radios, télé, missions de terrains...) | FF          | 10       | PM (à intégrer dans le budget de la communication du PRAPS 2) | -                 | UCP PRAPS 2              | AN 1; AN 3;                  |
| Confection de support de communication (affiches, dépliants, flyz, kakemono...)                                      | FF          | 10       | PM (à intégrer dans le budget de la communication du PRAPS 2) | -                 | UCP PRAPS 2              | AN 1; AN 3;                  |
| Traduction, impression des supports en langues locales   | FF          | 10       | PM (à intégrer dans le budget de la communication du PRAPS 2) | -                 | UCP PRAPS 2              | AN 1; AN 3;                  |
| <b>Activité 3 : Supervision et Suivi du MGP et Reportage</b>   |             |          |   |                   |                          |                              |
| Evaluation mis parcours de la mise en œuvre du MGP   | Département | 10       | 3 000 000   | 30 000 000        | UCP PRAPS 2 / Consultant | AN 3                         |
| Evaluation finale et Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP                             | Département | 10       | 3 000 000   | 30 000 000        | UCP PRAPS 2 / Consultant | AN 6                         |
| <b>TOTAL</b>   |             |          |   | <b>96 000 000</b> |                          |                              |

---

# ANNEXES

---

## FORMULAIRE DE PLAINTE

Date :

Nom et prénom (s) du réclamant/plaignant :

Contact (adresse/tél) :

Activité du projet et emplacement cause de la plainte :

Stade de développement (conception, travaux, exploitation) :

Détails sur la plainte :

[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]

\*\*\*\*\*

### **Cadre réservé au point focal responsable des plaintes**

**Numéro de plainte :**

Date de réception de la plainte :

Date limite de traitement de la plainte :

Tampon/Cachet:

Nom et prénom (s) de l'Agent ayant reçu la plainte :

Contacts :

**FICHE DE PLAINTE**

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

Quartier/Village de .....

Commune de .....

Département de .....

Dossier N° .....

**PLAINTE**

Nom et prénom (s) du plaignant : .....

Adresse : .....

Quartier / village : .....

Nature du préjudice objet de la plainte : .....

Description de la plainte : .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
Signature du plaignant

Observations de l'entité chargée de la médiation :

.....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
(Signature de l'autorité locale)

RÉPONSE DU PLAIGNANT : .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
Signature du plaignant

**RESOLUTION :** .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
(Signature du responsable traitant du grief)

## FORMULAIRE DE FEEDBACK

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
| Contact de l'UCP PRAPS 2 /<br>Antennes régionales ou<br>Autres agences du MSAS: | Date de consultation                    | Lieu de la consultation |
| Nom et statut de la partie<br>prenante  | Adresse :<br><br>Tél :                  | E-mail :                |
| Problèmes / sujets soulevés   | Résumé des résultats de la consultation |                         |
| Avons-nous oublié un point qui a été soulevé durant la consultation ?           |   |                         |
| Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?                        |   |                         |
| Y a-t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?     |   |                         |
| Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?                         |   |                         |
| Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?                                |   |                         |
| Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?   |   |                         |
| Quelles sont vos suggestions et recommandations ?                               |   |                         |