

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple • Un But • Une Foi



Ministère de l'Élevage et des Productions Animales

**PROGRAMME NATIONAL DE DÉVELOPPEMENT INTÉGRÉ
DE L'ÉLEVAGE AU SÉNÉGAL (PNDIES)**

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

RAPPORT PROVISOIRE

Novembre 2022

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|------------|
| TABLE DES MATIERES | I |
| LISTE DES TABLEAUX | II |
| LISTE DES ANNEXES | II |
| SIGLES ET ACRONYMES | III |
| I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PNDIES | 1 |
| II. DESCRIPTION DU PNDIES | 3 |
| III. EXIGENCES, OBJECTIF ET PRINCIPES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .. | 3 |
| 3.1. EXIGENCES | 3 |
| 3.2. OBJECTIF DU MGP | 4 |
| 3.2.1. Objectif du mécanisme de gestion des plaintes du PNDIES..... | 4 |
| 3.2.2. Objectif du mécanisme de gestion des plaintes liées aux exploitations et abus (EAS) et au harcèlement sexuel (HS)..... | 5 |
| 3.3. PRINCIPES CLEFS..... | 5 |
| 3.4. PARTAGE ET ACCES A L'INFORMATION | 7 |
| IV. TYPOLOGIE DES PLAINTES POTENTIELLES DANS LE CADRE DU PNDIES | 8 |
| 4.1. CAUSES DES PLAINTS..... | 8 |
| 4.2. TYPOLOGIE DES PLAINTES..... | 8 |
| V. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS A L'EXCEPTION DES VBG/EAS/HS | 10 |
| 5.1. ENREGISTREMENT DES PLAINTES | 10 |
| 5.2. TRIAGE DES PLAINTES ET DOLEANCES | 12 |
| 5.3. REGLEMENT A L'AMIABLE | 13 |
| 5.4. RECOURS JURIDIQUE | 15 |
| 5.5. SUIVI ET EVALUATION/REPORTAGE..... | 16 |
| 5.6. FERMETURE DE LA PLAINTÉ | 17 |
| 5.7. DELAIS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ..... | 19 |
| 5.8. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES MESURES CONVENUES..... | 19 |
| 5.9. GESTION DES FEEDBACKS | 20 |
| 5.10. SUIVI DES PLAINTES..... | 20 |
| 5.11. AUTRE PROCEDURE COMPLEMENTAIRE DE GESTION DES PLAINTES | 21 |
| VI. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES LIEES AUX VBG/EAS/HS | 25 |
| 6.1. DISPOSITIONS GENERALES | 25 |
| 6.2. PROCEDURES SPECIFIQUES..... | 28 |
| 6.2.1. Canaux de signalement/référencement..... | 28 |
| 6.2.2. Principes/procédures de signalement | 28 |
| 6.2.3. Prise en charge des cas d'exploitation, d'abus et d'harcèlement sexuels | 29 |
| VII. PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP ET BUDGET | 34 |
| ANNEXES | 42 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|--|----|
| Tableau 1 : Composantes, sous composantes et activités du PNDIES..... | 1 |
| Tableau 2 : Typologie et sources potentielles de plaintes..... | 8 |
| Tableau 3 : Délais maximum de traitement des plaintes..... | 19 |
| Tableau 4 : Plan d'actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes | 35 |
| Tableau 5 : Plan d'actions de prévention, d'atténuation et de réponses aux risques de VBG/EAS/HS | 38 |

LISTE DES ANNEXES

| | |
|--|----|
| ANNEXE 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes et de référencement des survivant(e)s de VBG.. | 43 |
| ANNEXE 2 : Formulaire de consentement | 45 |
| ANNEXE 3 : Modèle Journal de consultation..... | 47 |
| ANNEXE 4 : Formulaire de Feedback..... | 49 |
| ANNEXE 5 : Formulaire boîte à questions | 51 |
| ANNEXE 6 : Registre de plainte | 53 |

SIGLES ET ACRONYMES

| | |
|----------------|---|
| AEMO | Action Educative en Milieu Ouvert |
| AFEMS | Association des Femmes Médecins du Sénégal |
| AJS | Association des Juristes Sénégalaises |
| ARV | Antirétroviraux |
| ASBEF | Association Sénégalaise pour le Bien Etre Familial |
| BAD | Banque Africaine de Développement |
| CLVF | Comité de lutte contre les violences faites aux femmes |
| CRL | Comité de Règlement des litiges |
| CRMU | Unité de vérification de la conformité et de médiation |
| DAO | Dossier d'Appel d'Offre |
| DIRFEL | Directoire Régionale des femmes éleveurs |
| E&S | Environnement et Social |
| EAS | Exploitation et Abus Sexuel |
| HS | Harcèlement Sexuel |
| IST | Infection Sexuellement Transmission |
| LPSDE | Lettre de Politique Sectorielle de Développement de l'Élevage |
| MDE | Maison des éleveurs |
| MEPA | Ministère de l'Élevage et des Productions Animales |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| MII | Mécanisme Indépendant d'Inspection |
| OCB | Organisation Communautaire de Base |
| ONG | Organisme Non Gouvernement |
| PAP | Personnes Affectées par le Projet |
| PCMA | Plateformes Communales Multi Acteurs |
| PGES | Plan de Gestion Environnementale et Sociale |
| PIB | Produit Intérieur Brut |
| PNDE | Plan National de Développement de l'Élevage |
| PNDIES | Programme National de Développement Intégré de l'Élevage au Sénégal |
| PSE | Plan Sénégal Emergent |
| PV | Procès-verbal |
| RADDHO | Rencontre Africaine pour la défense des droits de l'homme |
| SIDA | Syndrome d'Immunodéficience Acquise |
| SSI | Système de Sauvegardes Intégré |
| UGP | Unité de Gestion de Projet |
| VBG | Violence Basée sur la Genre |
| VIH | Virus de l'Immunodéficience Humaine. |

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PNDIES

Le Plan Sénégal Emergent (PSE), cadre de référence de la politique économique et sociale du Sénégal depuis février 2014, met l'accent sur une plus forte impulsion dans la création de richesse et d'emplois, le renforcement de la gouvernance, le développement des secteurs stratégiques ayant des impacts significatifs sur l'amélioration du bien-être des populations, la protection des groupes vulnérables et la garantie de l'accès aux services sociaux de base. Le PSE a retenu l'Élevage parmi les secteurs phares de son axe 1 « *transformation structurelle de l'économie et croissance* ».

Au Sénégal, l'élevage constitue un maillon essentiel de l'économie nationale. En effet, il est pratiqué par près d'un tiers des ménages sénégalais pour lesquels, il offre de grandes opportunités en termes de revenus, d'emplois et de renforcement de la résilience face aux différents chocs et crises. En 2020, le secteur de l'élevage a contribué pour 20,7% à la valeur ajoutée de l'Agriculture et pour 3,5% au PIB national.

Le cheptel sénégalais est riche et varié avec des effectifs estimés à 3,6 millions de bovins, 7,7 millions d'ovins, 6,5 millions de caprins, 457.000 porcins, 579.000 équins, 455.000 asins, 5.000 camelins, 28,8 millions de volailles traditionnelles et 56,2 millions de volailles industrielles (MEPA, 2021). Toutefois, les exploitations d'élevage sont majoritairement extensives, basant leurs productions sur l'exploitation des ressources naturelles, les rendant ainsi très vulnérables aux aléas climatiques.

Comme partout ailleurs dans le monde, la pandémie de la COVID-19 a eu un impact négatif sur l'ensemble des secteurs d'activités de l'économie nationale y compris l'élevage. Cette situation a conduit le Gouvernement du Sénégal à définir des mesures de relance tenant compte des nouveaux enjeux identifiés dans le Plan d'actions prioritaires ajusté et accéléré (PAP 2A) du PSE pour la période 2021-2023 notamment la souveraineté alimentaire du pays en renforçant l'autonomie sur les produits de base (riz, autres céréales, lait, poisson, viande...) et stimuler le consommateur local. La pandémie de la Covid-19 a aussi servi de détonateur à une crise de l'emploi au point de susciter l'adoption en avril 2021 d'un Programme d'Urgence pour l'Emploi et l'Insertion socio-économique des Jeunes XËYU NDAW ÑI. Dans cette même dynamique, le PNDIES apportera une part contributive non négligeable à l'atteinte des objectifs de la Stratégie Nationale de Sécurité Alimentaire et de Résilience (SNSAR) 2015-2035 avec un souci constant de préservation de la santé publique grâce à la fourniture de produits animaux sains et nutritifs.

Le Plan National de Développement de l'Élevage (PNDE), cadre de référence et de mise en cohérence des interventions dans le secteur de l'Élevage, adopté en 2013 et aligné avec le PSE a retenu quatre (4) axes stratégiques : (i) accroissement de la productivité et des productions animales, (ii) création d'un environnement favorable au développement durable des systèmes d'élevage, (iii) amélioration de la mise en marché des produits animaux et (iv) renforcement du cadre institutionnel d'intervention.

Très récemment, le Ministère de l’Elevage et des Productions animales (MEPA) a élaboré la Lettre de Politique Sectorielle de Développement de l’Elevage (LPSDEL) pour la période 2022-26 sur la base d’un diagnostic inclusif et participatif du secteur. L’objectif général de la LPSDE est de contribuer à la souveraineté alimentaire et à une croissance inclusive de l’économie nationale par l’accroissement durable des productions animales, l’amélioration de la compétitivité des filières et le renforcement de la gouvernance du secteur.

C’est dans ce contexte que l’Etat du Sénégal a formulé le Programme National de Développement Intégré de l’Elevage au Sénégal (PNDIES) avec l’appui de la Banque Africaine de Développement (BAD) en vue de développer des chaînes de valeur animales compétitives, durables et pourvoyeuses d’emplois notamment pour les jeunes et les femmes et de contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire du Sénégal.

II. DESCRIPTION DU PNDIES

Le Programme National de Développement Intégré de l'Élevage au Sénégal (PNDIES) est un projet d'investissement qui sera exécuté sur une période de cinq ans (2023 – 2027).

Son objectif de développement du projet est de contribuer au développement de chaînes de valeur animales compétitives, climato-résilientes et pourvoyeuses d'emplois notamment pour les jeunes et les femmes pour le renforcement de la souveraineté alimentaire du Sénégal. Cet objectif se décline en 4 objectifs spécifiques : (i) Accroître durablement la productivité et les productions des élevages ; (ii) Améliorer la transformation et la mise en marché des produits animaux ; (iii) Améliorer la professionnalisation des acteurs ; et (iv) Renforcer le cadre institutionnel, de pilotage, et d'intervention.

Il est structuré autour de trois (03) composantes :

- 1) Productivité et productions animales ;
- 2) Transformation et mise en marché des produits animaux et professionnalisation des acteurs ; et
- 3) Coordination et gestion du projet.

Le tableau suivant résume les principales activités par composantes et sous composantes du PNDIES.

Tableau 1 : Composantes, sous composantes et activités du PNDIES

| Composante | Description |
|--|---|
| <p><u>Composante A</u> <i>Productivité et productions animales</i> <i>(32,093 millions UC¹)</i></p> | <p>A1/ <i>santé animale et santé publique vétérinaire</i>: Il s'agira d'activités incluant : (i) l'appui à la prophylaxie sanitaire et médicale : conduire 5 campagnes de de vaccination contre les maladies animales prioritaires, développement d'un vaccin bivalent contre la Maladie de Newcastle et la Variole aviaire, le renforcement du Système National de Surveillance Epidémiologique (SNSE) par la réalisation d'enquêtes sérologiques, la réhabilitation et l'équipement de 6 laboratoires régionaux et la formation de 30 agents du SNSE et 75 agents sur les contrôles des denrées alimentaires d'origines animales, du contrôle d'hygiène et de salubrité, l'élaboration d'un plan stratégique des services vétérinaires pour renforcer le cadre législatif et réglementaire sur la santé animale et la santé publique vétérinaire</p> <p>A2/ <i>Sécurité alimentaire du cheptel</i> : Le PNDIES va accroître la disponibilité de biomasse végétale de qualité à travers la mise en place de : 10 producteurs de semences certifiées, d'une unité de production de fourrages (entrepreneuriat fourrager) de 100 ha et t d'une ferme de production fourragère de 50 ha pour l'incubation des jeunes et des femmes. En outre, Le projet formera 100 producteurs de semence fourragère et facilitera la mise en place d'une organisation regroupant des acteurs de la chaine de valeur fourrage et aliments de bétail et de volaille. Une ligne de crédit de 300 millions de FCFA au profit des producteurs fourragers sera mise en place. Le projet va également promouvoir la mise en place de cinq (5) petites unités de transformation de fourrages opérées par les jeunes et les femmes, la formation de 200 jeunes agriculteurs et de 200 femmes sur la fabrication de blocs multi-nutriments, de blocs minéraux à partir des produits locaux, la construction de deux unités de fabrique d'aliments de bétail et de volaille et d'une ligne de crédit de 300 millions de FCFA pour les entrepreneurs et les distributeurs fourragers.</p> <p>A3/ <i>Amélioration génétique du cheptel</i>: Les activités seront structurées autour du renforcement du CNAG, de la conception et la mise en œuvre d'un programme national de croisement de bovins laitiers ; l'acquisition d'un noyau de 100 bovins reproducteurs; l'élaboration de lignes directrices pour la production continue de bétail croisés (F1 et autres) ainsi que la formation et l'équipement de 125 inséminateurs; l'organisation, la formation et le renforcement des capacités de 100 producteurs commerciaux de F1s ; ; la mise en place d'une ligne de crédit de 500 millions de FCFA l'importation de 250 génisses gestantes à haut potentiel laitier, l'acquisition et la diffusion de 600 béliers reproducteurs ;</p> <p>A4/ <i>Promotion de modèles novateurs de production</i>: il s'agira principalement de promouvoir la mise en place de 30 mini-fermes laitières dotées d'un biodigesteur, de mettre en place une ligne de crédit de 2,1 milliards de FCFA pour appuyer l'embouche ovine, l'élevage ovin naisseur, l'élevage laitier et porcin, de développer l'aviculture familiale améliorée via notamment la vaccination et la promotion de systèmes de production semi-intensifs de promouvoir l'intensification de l'élevage bovin et des petits ruminants dans les systèmes agro-pastoraux ; de promouvoir les ateliers d'embouche des bovins dans les systèmes agro-pastoraux et dans les zones péri-urbaines, de redynamiser le Ranch de Dolly par la mise en</p> |

¹ 1 unité de compte (UC) équivaut à environ 0.00000801 USD.

| Composante | Description |
|---|--|
| | place d'ateliers d'engraissement de bovins, de noyaux de reproduction et d'embouche ovine et de mettre en place d'infrastructures et d'accès aux intrants et aux services vétérinaires et d'amélioration génétique au profit de 500 producteurs |
| <p><u>Composante B</u> <i>Transformation, mise en marché des produits animaux et professionnalisation des acteurs (14,949 millions UC)</i></p> | <p>B1/ <i>Mise en place d'infrastructures et équipements d'appui à la conservation, à la transformation et à la commercialisation sont développés capacités</i> ; (i) la construction de 3 marchés à bétail; (ii) la construction et l'équipement de trois (03) mini-unités d'abattage, déplumaison et de conditionnement de la volaille; (iii) la construction et l'équipement de quatre (04) mielleries; (iv) la réhabilitation et la construction de deux (02) centres apicoles équipés; (v) la construction et l'équipement d'une unité de fabrication de ruches et d'autres matériels apicoles. Le système d'information sur les marchés sera renforcé avec les mécanismes de son maintien et amélioration en place.</p> <p>B2/ <i>Promotion de la valorisation des produits d'origine animale</i> : formation de 2 500 transformateurs (boucheries, charcuteries, pâtisseries) sur la maîtrise des normes sanitaires requises et la production de produits différenciés, mise en relation 250 chevillards formés avec les supermarchés, mise en place de lignes de crédit pour appuyer l'acquisition et l'amélioration des équipements de stockage et de distribution des produits animaux et pour la production de produits carnés différenciés ; Acquisition de 20 000 ruches améliorées au profit de producteurs ; Mise en place d'une ligne de crédit pour supporter la commercialisation des produits de la ruche (300 millions FCFA) ; la promotion de l'entreprenariat basé sur la création de valeur ajoutée par la transformation des produits laitiers à travers l'identification des mini-laiteries et renforcer leurs capacités dans l'amélioration de la collecte, la transformation, et le conditionnement du lait. Un appui sera apporté à la mise en place de 150 points de vente de lait.</p> <p>B3/ <i>Professionnalisation des acteurs des chaînes de valeur animales</i> : Il s'agira principalement d'activités portant sur le renforcement des capacités techniques et organisationnelles des OPE, la professionnalisation des OPE, le renforcement des capacités techniques des acteurs, la réhabilitation de centres de formation spécialisé en élevage, et l'opérationnalisation des activités de renforcement des OPE. Mise en place des plateformes communales multi acteurs (PCMA) ; Améliorer le leadership féminin.</p> <p>B4/ <i>Renforcement de capacité du MEPA</i> : Elle prendra en charge le renforcement institutionnel notamment les besoins de renforcement des capacités d'intervention des services techniques du MEPA, la production d'une information statistique fiable et le renforcement de la réglementation liée aux produits animaux.</p> |
| <p><u>Composante C :</u> <i>Coordination et gestion du projet (6,528 millions UC)</i></p> | <p>Cette sous composante regroupera toutes les activités liées à la gestion, au suivi et à l'évaluation du projet (y compris la mise en œuvre et suivi des instruments de sauvegardes environnementales, sociales et climatique, l'audit annuel de conformité E&S, et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes). Le système de suivi comportera des indicateurs et cibles permettant de collecter des données désagrégées par sexe et d'effectuer des analyses genre.</p> |

III. EXIGENCES, OBJECTIF ET PRINCIPES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

3.1. Exigences

Les projets financés par la Banque Africaine de Développement (BAD) nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) couvrant l'ensemble des activités du Projet et qui doit aussi être sensible aux Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS).

Le MGP doit être proportionnel aux risques environnementaux et sociaux néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes, et doit privilégier le recours aux systèmes administratifs et traditionnels de gestion des litiges et recours existants dans le pays, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

En effet, à travers son système de sauvegardes intégré (SSI), la BAD exige l'établissement et le maintien, durant tout le cycle de vie des projets qu'elle finance, d'un mécanisme de gestion des griefs et de recours du client au niveau pays. Par ce canal, la BAD s'engage à s'assurer que les pays ou encore « clients » établissent des mécanismes locaux de gestion des griefs et de recours crédibles forts et indépendants pour faciliter la résolution des griefs et des problèmes des personnes affectées par les impacts environnementaux et sociaux du projet.

De plus, la BAD dispose d'un mécanisme indépendant d'inspection (MII) qui fournit aux personnes qui sont, ou qui sont susceptibles d'être affectées négativement par les projets financés par le Groupe de la Banque, pour cause de violation des politiques et procédures du Groupe, la possibilité de demander à la Banque de se conformer à ses propres politiques et procédures.

Le MII a été créé pour fournir aux communautés un outil efficace leur permettant de demander à la BAD de se conformer à ses politiques et procédures. Le MII traite les plaintes relatives aux opérations des secteurs public et privé, et est administré par l'Unité de vérification de la conformité et de médiation (CRMU) de la BAD qui rend compte directement aux conseils d'administration de la BAD.

Les demandeurs chercheront d'abord à régler leurs plaintes avec la Direction de la Banque ; mais si, de leur point de vue, la Direction de la Banque n'a pas traité convenablement leurs plaintes, ils pourront soumettre leurs demandes au MII. Le MII se compose de deux phases séparées mais liées : (1) une phase de résolution des griefs ou des problèmes, conduite par le CRMU qui fait rapport directement au Président de la Banque, dont l'objet est d'aider les personnes affectées par les projets à trouver des solutions à leurs problèmes ; et (2) une phase d'examen de la conformité, conduite par un panel de trois membres appartenant au fichier d'experts du MII.

Dans le cadre du PNDIES, le MGP est bâti sur un système d'enregistrement et de gestion des recours extrajudiciaires.

3.2. Objectif du MGP

3.2.1. Objectif du mécanisme de gestion des plaintes du PNDIES

Le présent MGP du PNDIES vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du PNDIES, un système de collecte et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes. Il permet de prévenir ou de résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et l'image du projet tout en limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes et des conflits. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et reliées aux activités du PNDIES soient promptement écoutées, analysées, traitées et documentées 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 :

- renforcer la démocratie et le respect des droits et avantages des parties prenantes du PNDIES ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables
- minimiser et éradiquer les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités du PNDIES ;
- fournir au PNDIES des suggestions pour une bonne mise en œuvre de ses activités ;
- documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par le projet et l'inefficacité de la qualité de services offertes aux bénéficiaires...) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du PNDIES;

- favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du PNDIES.

3.2.2. Objectif du mécanisme de gestion des plaintes liées aux exploitations et abus (EAS) et au harcèlement sexuel (HS)

Parallèlement aux exigences et processus de gestion des plaintes d'ordre général, le PNDIES traitera les plaintes de type EAS/HS pour lesquelles la résolution à l'amiable n'est pas recommandée. L'objectif visé est d'assurer une prise en charge holistique et individualisée aux survivants, conformément à la procédure de signalement, de référencement et de prise spécifique discutée au chapitre VI du présent document. Toutefois, le recours à la justice est possible si le/la plaignant(e) souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

En effet, la nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais du mécanisme de gestion des plaintes. Sous ce rapport, la procédure visée au chapitre VI du présent document permet entre autres de :

- mettre à la disposition des personnes et communautés plusieurs points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les femmes ;
- établir des liens entre la/le survivant(e) et les prestataires de services de EAS/HS, y compris un lien avec le système judiciaire national (seulement avec le consentement éclairé de la personne concernée),
- disposer d'une équipe dédiée à la détermination de la probabilité qu'une allégation soit liée au projet en utilisant des procédures confidentielles et centrées sur les survivants.

3.3. Principes clefs

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. 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, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **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 des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du pont de Rosso.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de

gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se réaliser que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il est nécessaire d'évaluer, soigneusement, les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un mécanisme de règlement des griefs. Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûres de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
- **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes ; en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière doit être portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire.
- **Équité** : dans le cadre du PNDIES, tous les plaignants bénéficieront d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Ainsi, le traitement de chaque plainte par les différents organes prévus se fera de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si la plainte est fondée ou non. Les différents organes de gestion des plaintes ont le devoir de respecter ce principe. Lors des consultations des acteurs, les aspects sur l'accès à l'information par toutes les catégories de personnes sont abordés. Les séances de renforcement de capacités des organes de gestion des plaintes prévues dans le MGP tiendront également compte des aspects d'équité dans le fonctionnement du MGP. Ainsi, l'UGP organisera des séances de renforcement de capacités et de diffusion du MGP pendant la mise en œuvre du Projet.

- **Gratuité du service :** Le principe de gratuité renvoie à la nécessité que le projet prenne en charge tout le processus de réception et de traitement des plaintes sans que le plaignant n'ait à engager aucun frais si ce n'est celui inhérent au recours judiciaire.

3.4. Partage et accès à l'information

La procédure prévue par le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fera l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes du PNDIES. L'information portera notamment 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 canaux et outils de saisine prévus la réception/enregistrement du MGP ; (v) les entités de règlement à l'amiable y compris les informations sur les possibilités de recours administratifs et judiciaires ; (v) les délais de traitement des réclamations ; (vi) les dispositions en termes de feedback et de suivi prévues.

Les informations seront diffusées dans toute la zone d'intervention (régions de Diourbel, Louga, Kaolack, Kolda, Dakar, Thiès, Fatick, Kaffrine, Sédhiou, Ziguinchor) du PNDIES et à ses bénéficiaires finaux (populations, organisations de producteurs, organisations de la société civile, autorités administratives déconcentrées, collectivités territoriales, etc.) aux fins de permettre aux éventuels plaignants de bien connaître les procédures du MGP pour les utiliser en cas de besoin.

Les canaux (numéro de téléphone, adresse postale, courriel) ainsi que les et outils de saisine (registres de plaintes) du PNDIES seront rendus disponibles et accessibles dès la phase d'entrée en vigueur du programme.

Concernant spécifiquement les plaintes relatives aux EAS/HS, l'équipe Sociale, Genre et VBG du PNDIES se chargera de diffuser les informations nécessaires.

En outre, l'UGP/PNDIES produira, dès la phase d'entrée en vigueur du financement, des supports de communications en vue de faciliter l'information de toutes ces cibles. La mise à disposition des informations au public utilisera également le canal des radios communautaires et la presse locale.

Sous ce rapport, les séances d'animations radios communautaires et télévisions seront privilégiées et régulièrement tenues pour informer les communautés et autres parties prenantes concernées. Le PNDIES utilisera aussi des plaquettes de présentation et des affichages.

Par ailleurs, le PNDIES communiquera sur les mesures de prévention à respecter au niveau des différentes instances (enregistrement des plaintes, traitement à l'amiable, etc.) et dotera chaque instance (dépôt de plaintes, traitement à l'amiable, etc.) d'un thermoFlash pour la prise de température, d'un dispositif de désinfection avec une solution hydro-alcoolique (gel ou antiseptique pour mains) et de masques.

IV. TYPOLOGIE DES PLAINTES POTENTIELLES DANS LE CADRE DU PNDIES

4.1. Causes des plaintes

Les causes des plaintes sont diverses et il convient de les détecter avec précision afin de cerner le problème réel et entrevoir des solutions appropriées et efficaces. Les principales activités sources de plaintes ou de conflits dans le cadre du PNDIES sont entre autres inhérentes à :

- les acquisitions de terres ;
- la gestion/ traitement des personnes affectées par le projet (PAP) ;
- au choix des localités bénéficiaires ;
- au ciblage des bénéficiaires des sous projets du PNDIES ;
- le recrutement du personnel technique, consultants ;
- la passation des marchés ;
- la gestion environnementale et sociale des travaux de construction confiés aux entreprises contractantes ;
- les replis de chantier et/ou exploitation des infrastructures ;
- etc.

4.2. Typologie des plaintes

Les types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet et des sous-projets évoqués plus haut. A ce titre, une typologie non exhaustive des plaintes a été dressée dans la mise en œuvre des activités du présent projet. La présente section décrit la typologie générale ainsi que les sources et causes des plaintes.

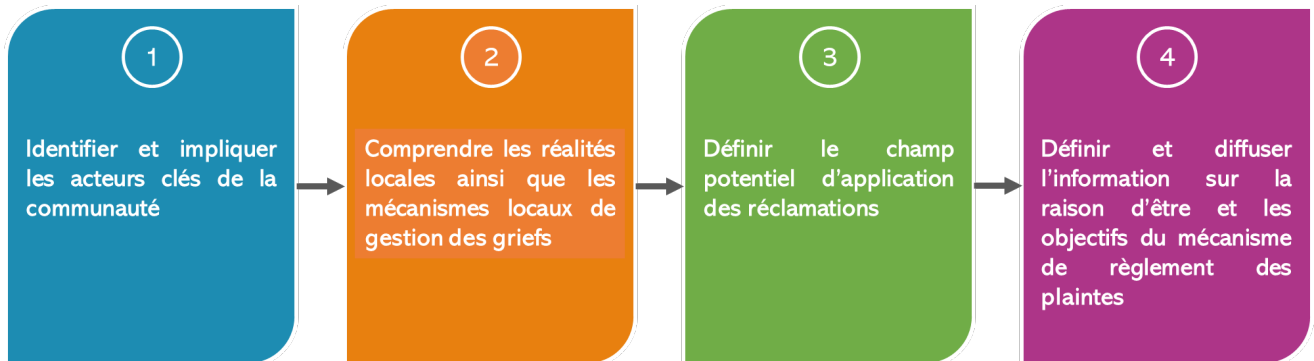
Tableau 2 : Typologie et sources potentielles de plaintes

| Plaintes | Sources/causes |
|---|---|
| Plaintes liées au processus de ciblage | <ul style="list-style-type: none">- Ciblage non respectueux des critères de neutralité et d'impartialité ;- Cas d'exclusion des femmes dans l'accès aux sous projets ;- Non-prise en compte des personnes vulnérables- Demande de rétribution inappropriée ;- Mauvaise qualité des services des prestataires. |
| Plaintes liées aux opérations d'expropriation | <ul style="list-style-type: none">- Erreurs dans l'identification des PAPs et l'évaluation des biens ;- Désaccords sur des limites de terrains ou sites impactés ;- Conflits sur la propriété d'un bien (insuffisance dans la justification de propriété, litiges de succession dans l'acquisition) ; |

| Plaintes | Sources/causes |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur la propriété d'un bien ; - Conflits agriculteurs sédentaires-éleveurs pasteurs; - Désaccords sur l'évaluation d'une parcelle, biens, habitats, ressources naturelles, sources de revenus, moyens d'existence ; |
| Plaintes liées au paiement des compensations dues aux PAP | <ul style="list-style-type: none"> - Ménage qui ne se trouve pas sur la liste de paiements ; - Montant reçu ne correspondant pas au montant de l'accord de négociation - Sous-évaluation des pertes et des indemnités |
| Plaintes liées aux activités de formations pour la promotion de la valorisation des produits d'origine animale et la professionnalisation des acteurs des chaînes de valeur animales | <ul style="list-style-type: none"> - Critères de choix des participants non pertinents ; - Mauvaise qualité des prestations ; - Mauvaise organisation pratique des sessions de formation ; - Défaillance du comité d'organisation (logistique) ; - Retard de paiement des honoraires des formateurs |
| Les plaintes liées à la gestion environnementale et sociale du programme | <ul style="list-style-type: none"> - Non- respect des mesures convenues dans les PGES chantier - Restriction d'accès aux chantiers - Perturbation de la circulation ; - Perturbation des activités socio-économiques - Nuisances de chantier (bruit, poussière, vibrations) ; - Risques sur la santé humaine |
| Plaintes liées aux travaux de génie civil | <ul style="list-style-type: none"> - Nuisance sonore, olfactive ; - Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols ; - Production des déchets solides et liquides ; - Accidents /incidents (de circulation, de travail ...) ; |
| Plaintes liées à la prestation de consultants/d'expertise | <ul style="list-style-type: none"> - Rétribution inappropriée des services ; - Mauvais traitements ou traitement inadéquat de la part du personnel de l'organisme de paiement ; - Non-attention par rapport aux bénéficiaires ; - Demande de rétribution inappropriée ; - Service déficient ; - Délai excessif dans le suivi ; - Recherche d'avantages matériels pour les services octroyés. |
| Plaintes liées aux violences basées sur le genre, et en particulier les EAS et HS, et les violences contre les enfants : les plaintes peuvent porter sur : | <ul style="list-style-type: none"> - Agressions verbales ou physiques des bénéficiaires ou travailleurs du projet ; - Harcèlement moral des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; - Harcèlement sexuel des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; - Tentatives de viol sur des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; - Viols sur des bénéficiaires ou travailleurs du projet; - Restriction d'accès aux opportunités et services offerts aux bénéficiaires ; - Mauvais traitement sur des enfants |

V. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS A L'EXCEPTION DES VBG/EAS/HS

La présente procédure est non juridictionnelle et s'inspire des modes locaux de gestion des plaintes jugés assez efficaces et pratiques pour anticiper et porter une solution à un litige de quelque sorte qu'il soit, sauf pour les affaires de VBG/EAS/HS.



Elle est essentiellement fondée sur deux principes : la médiation et la conciliation.

5.1. Enregistrement des plaintes

L'UGP/ PNDIES mettra à la disposition des parties prenantes un numéro vert qui sera dédié au Mécanisme de Gestion des Plaintes. Son accès sera gratuit pour les plaignants.

De plus, pour chaque niveau de gestion des plaintes, l'UGP mettra en place un registre des plaintes (voir Annexe 6).

Le registre des doléances est divisé en deux feuillets : une feuille « doléances » et une feuille « réponse ». Chaque feuillet est autocopiant triplicata. De cette manière, le plaignant récupère une copie du dépôt de sa plainte, une copie est transmise à l'UGP/PNDIES et une dernière reste dans le registre au niveau des sites ci-dessous listés :

- Au niveau local : des registres seront mis en place dans les villages et communes où le PNDIES intervient. Un téléphone portable sera mis à la disposition de chaque point focal au niveau commune à la charge du PDNIES. Ces numéros de téléphones seront rendus publics et accessibles afin de faciliter la saisine. Les appels sur ces numéros seront gratuits.
- Aux niveaux régional et départemental : des registres seront disponibles auprès des sous-préfecture et préfecture au sein desquelles le PNDIES mettra en place des points focaux. Aussi, un téléphone portable sera mis à la disposition de chaque point focal

MGP/PNDIES au sein de ses entités afin de permettre aux plaignants de faire des appels gratuits. Ces numéros de téléphone seront rendus publics et accessibles.

- Au niveau national : les modes de saisine qui seront rendus publics et accessibles de tous sont ci-dessous consignés :
 - une plateforme (courrier électronique) gérée par le l'UGP PNDIES ;
 - un numéro vert de téléphone gratuit pour le contact direct avec le personnel désigné du PNDIES dédié à la gestion des plaintes.

La mise à disposition de ces registres au niveau des emplacements sus-indiqués et les conditions d'accès (où il est disponible, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc.) seront largement diffusées aux communautés vivant dans les sites d'intervention du projet lors des séances de consultation et d'information. Les registres seront ouverts dès le lancement des activités du PNDIES

Les plaintes liées aux EAS/HS seront enregistrées séparément.

Sur cette base, les plaignants formuleront et déposeront leurs plaintes auprès des entités dédiées. La plainte sera dûment enregistrée dans le registre spécialement ouvert à cet effet. Le point focal MGP de l'UGP/ PNDIES a la responsabilité de ce registre dont la tenue sera aussi régulièrement suivie par l'UGP. Les destinataires des plaintes adresseront en retour une réponse motivée aux plaignants dans les délais prescrits ci-dessous au plus après réception de la plainte. Ceci signifie que toutes les coordonnées (numéros de référence, noms et prénoms des membres, fonction, numéro téléphone, adresses domicile) des différents organes de gestion de la réinstallation seront données aux populations en prévision de cette éventualité.

Les plaintes dressées par les tiers peuvent être sous formes verbales, écrites, mails et courriers adressés à l'entité dédiée (au niveau des points focaux) et appels téléphoniques aux différents niveaux de gestion des plaintes (via le numéro vert). Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de sa plainte et un délai de résolution. De préférence, le délai de résolution des plaintes doit être au maximum de cinq (5) jours ouvrables. Les plaintes anonymes peuvent être déposées en utilisant les mêmes canaux de communication décrits ci-dessus y compris par l'utilisation des boîtes de doléances qui seront mises à la disposition des parties prenantes dans le mécanisme de gestion des plaintes. Les registres de plaintes peuvent être déposés auprès des chefs quartiers, de villages et des secteurs concernés. Ci-dessous, la procédure de soumission et de résolution des plaintes commençant au niveau communautaire sont décrites. La procédure de soumission et de résolution des plaintes auprès des différentes parties prenantes sera décrite dans un manuel d'exécution du PNDIES.

Dans le cas de doléances provenant de personnes analphabètes, l'UGP s'engage à mettre en place les ressources nécessaires afin de retranscrire par écrit dans le formulaire dédié, les doléances de ces personnes. Elle s'assure aussi de la remise des réponses aux doléances émises par les instances déclinées à la section 53.3.

5.2. Triage des plaintes et doléances

Les plaintes et doléances enregistrées seront tout d'abord triées par l'agent en charge de l'enregistrement afin de déterminer leur recevabilité et, au cas échéant, la responsabilité de leur traitement.

Concernant la recevabilité des plaintes, à savoir le processus visant à déterminer si un recours enregistré peut faire l'objet d'un examen de la conformité et/ou d'une Initiative de résolution des problèmes, ou ne peut faire l'objet d'aucun de ces processus, a priori, toutes les plaintes portant sur la Violence Basée sur le Genre (VBG) en rapport avec le foncier sont recevables.

La recevabilité des autres plaintes liées au projet est entamée dès la phase de catégorisation par le point focal MGP en relation l'UGP PNDIES au niveau du Comité local de Gestion des Plaintes pour valider la catégorisation des plaintes.

Recevabilité : Au niveau local, régional et départemental, la recevabilité de la plainte est faite après analyse préliminaire effectuée de manière concertée entre le point focal et la personne habilitée au sein de l'UGP/PNDIES (Spécialiste social) avec obligation de rendre compte au chef de village ou maire de la commune où la plainte a été déposée. Si la plainte n'est pas recevable, elle sera rejetée et le plaignant en sera informé par écrit des raisons de cette décision. Parmi les motifs d'irrecevabilité, la plainte peut être considérée comme abusive, frivole ou manifestement mal fondée.

Analyse et proposition de solution interne : Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée via des points focaux entre le plaignant et l'UGP/PNDIES.

Si l'information n'est pas suffisante, l'UGP/PNDIES procédera à une analyse plus approfondie des informations reçues à même de gérer la plainte.

Le dossier sera traité de manière confidentielle et sécuritaire.

En tout état de cause, l'UGP/PNDIES donnera une suite à toutes les plaintes.

En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie.

Le Coordonnateur l'UGP/PNDIES ou son représentant validera et signera toutes réponses formelles aux plaignants avant envoi. Si une enquête additionnelle est nécessaire, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps.

Par conséquent, le plaignant devrait être informé selon la méthode la plus adaptée en privilégiant le principe du parallélisme des formes (par écrit, SMS, téléphone, ou email notamment) dans les dix (10) jours ouvrables à compter la date d'enregistrement de la plainte

relativement à la suite donnée à sa plainte. Si le traitement nécessite un délai plus long, il peut être rallongé de cinq (5) jours.

Saisine des instances de règlement à l'amiable :

S'agissant des plaintes et doléances de types VBG/ESA/HS, elles ne feront pas l'objet d'analyse préliminaire encore moins d'analyse de recevabilité ou de traitement à l'amiable. Elles resteront confidentielles et seront transmises directement au(x) responsable(s) de traitement comprenant les services d'écoute en toute confidentialité par l'UGP/PNDIES. La cartographie des services habilités à prendre en charge les éventuels cas d'EAS/HS est un préalable auquel l'UGP devra s'atteler.

Lorsque qu'une plainte classique (à l'opposé d'une plainte pour EAS/HS) est de faible ampleur, celle-ci peut être résolue par une solution à l'amiable (voir section ci-dessous). Cette solution peut être formulée avec l'aide des instances discutées dans la section 5.3 (ci-dessous

Pour ce faire, le processus comprend les étapes énoncées ci-après :

- Préparation du courrier de transmission de la plainte au niveau Village ou Commune pour un règlement à l'amiable ;
- Production si nécessaire de tout dossier jugé utile pour étayer les dires ;
- Transmission de la plainte au Prédésent du comité de règlement au niveau Village ou Commune avec décharge.

5.3. Règlement à l'amiable

Le règlement à l'amiable s'opérera suivant les niveaux suivants :

- le niveau communautaire « village » qui implique les Chefs de villages, et notables, les représentants des entités locales de l'UGP/ PNDIES, les ONG/OCB et les plaignants;
- le niveau communal regroupant le Maire et les ONG/OCB et les plaignants ;
- le niveau Gouvernorat à travers le Sous-Préfet, le Préfet ou le Gouverneur de la région et l'UGP.

Le projet, à travers l'UGP, assumera la formation des entités de règlement à l'amiable ainsi que les frais afférents à leur fonctionnement.

⇒ Traitement des plaintes en première instance

Le premier examen sera fait par le village (Comité villageois de médiation) dans un délai de 5 jours ouvrables. Si elle détermine que la requête est fondée, le plaignant devra bénéficier des réparations adéquates. Ce comité comprendra au moins les personnes suivantes :

- le Chef de village, Président ;

- un représentant des sages du Village, membre ;
- un représentant² de l'Unité pastorale
- deux représentants des populations, choisis par exemple parmi les organisations communautaires de base des jeunes et des femmes, membres ;
- Un représentant de l'UGP/ PNDIES, Secrétaire.

Ce comité comprendra deux ou trois femmes possédant une expérience en Genre et VBG et qui constitueront les portes d'entrée EAS/HS dont le rôle principal sera de recevoir les plaintes EAS/HS et de référer les survivants après des Tiers indépendants ou fournisseurs de services EAS/HS. L'UGP/PNDIES mettra en place un programme de renforcement de capacités de ses acteurs qui auront la responsabilité de s'assurer que le mécanisme de règlement de plaintes fonctionne en respectant les principes d'équité, de transparence, d'efficacité, de confidentialité et documentation de toutes les plaintes ou demandes de feed-back.

Les plaintes liées aux EAS / HS ne devraient pas être gérées au niveau village. Le rôle de cette instance notamment les points d'entrée EAS / HS) sera de référer le plaignant aux fournisseurs de services ou Tiers indépendants en charge de la prise en charge des survivants d'EAS/HS, avec qui le PNDIES signera un protocole d'accord/collaboration.

⇒ **Traitement des plaintes en seconde instance**

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en première instance, la plainte sera par la suite remise et traitée par le Comité de Règlement des litiges (CRL), qui disposera de 10 jours ouvrables pour le traitement. Un Comité de Règlement des Litiges (CRL) sera érigé au niveau de chaque commune concernée.

Le CRL sera composé comme suit :

- Le Maire ou son représentant, Président ;
- Un représentant de la Maison des éleveurs (MDE) ;
- Un représentant du poste vétérinaire
- Un représentant du service département de l'élevage au cas où la commune est le chef-lieu de département ;
- Un représentant du service de l'agriculture ;
- Un représentant de la brigade ou du secteur des eaux et forêts
- Un représentant du centre d'appui au développement local (action sociale).

² L'Unité pastorale peut être représentée par un des 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).

- Un représentant du Directoire régionale des femmes éleveurs (DIRFEL) ;
- Un représentant de l'UGP/ PNDIES, Secrétaire.

Ce comité comprendra également deux ou trois femmes, ayant une expérience en Genre et VBG, pour servir de points d'entrée EAS/HS. Elles recevront les plaintes EAS/HS, conduiront les enquêtes pour établir, entre autres, le lien avec le Projet et procéderont au référencement auprès des fournisseurs de services EAS/HS, conformément aux principes et procédures décrites dans le Plan de réponse pour la prévention et la prise en charge des EAS/HS.

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

L'UGP/PNDIES mettra en place un programme de renforcement de capacités de ses acteurs qui auront la responsabilité de s'assurer que le mécanisme de règlement de plaintes fonctionne en respectant les principes d'équité, de transparence, d'efficacité, de confidentialité et documentation de toutes les plaintes ou demandes de feed-back.

⇒ **Traitement des plaintes en troisième instance**

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en deuxième instance, le troisième examen sera fait dans un délai maximal d'une semaine au niveau de l'autorité administrative (Gouverneur, Préfet ou Sous-Préfet).

L'autorité administrative pourra requérir l'appui du Représentant régional du Médiateur dans le processus de règlement des litiges.

Il peut également solliciter les avis des Chefs de services régionaux tels que l'élevage et les productions animales, les eaux et forêts, le cadastre, l'action sociale, etc.

En tout état de cause, si l'autorité administrative n'évolue pas dans sa médiation ou si les motifs sont complexes et/ou dépassent le cadre du projet, le plaignant peut faire recours au niveau du tribunal départemental.

Cette troisième instance disposera d'un délai de 15 jours pour le traitement de la plainte.

5.4. Recours juridique

Le recours direct à la justice est possible pour un plaignant, avec ou sans recours à la voie amiable et à l'arbitrage. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut saisir le tribunal de première instance. Toutefois, c'est une voie à suivre en dernier recours, et elle n'est pas recommandée pour le projet car pouvant induire des coûts et des délais non maîtrisables.

Par contre, pour une plainte liée à la VBG/EAS/HS, le recours à la justice est possible si le plaignant souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

En cas de recours juridique, la procédure normale sénégalaise est la suivante : (i) le plaignant rédige une plainte adressée au Juge du Tribunal concernée ; (ii) le plaignant dépose sa plainte au Tribunal ; (iii) le Juge convoque le plaignant et la personne (physique ou morale) en cause pour les entendre ; (iv) le Juge commet au besoin une commission d'évaluation du préjudice ; (iv) le Juge rend son verdict.

5.5. Suivi et évaluation/Reportage

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les antennes régionales³ du MEPA et agences d'exécution et l'UGP/PNDIES.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du Projet. De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte. Les plaintes liées à la VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace sécurisé pour garantir la confidentialité.

Un signalement de tous les cas de VBG/EAS/HS devra être effectué aux autorités compétentes et à la Banque Africaine de Développement (BAD), dans le respect des principes de confidentialité. Les données à fournir porteront sur :

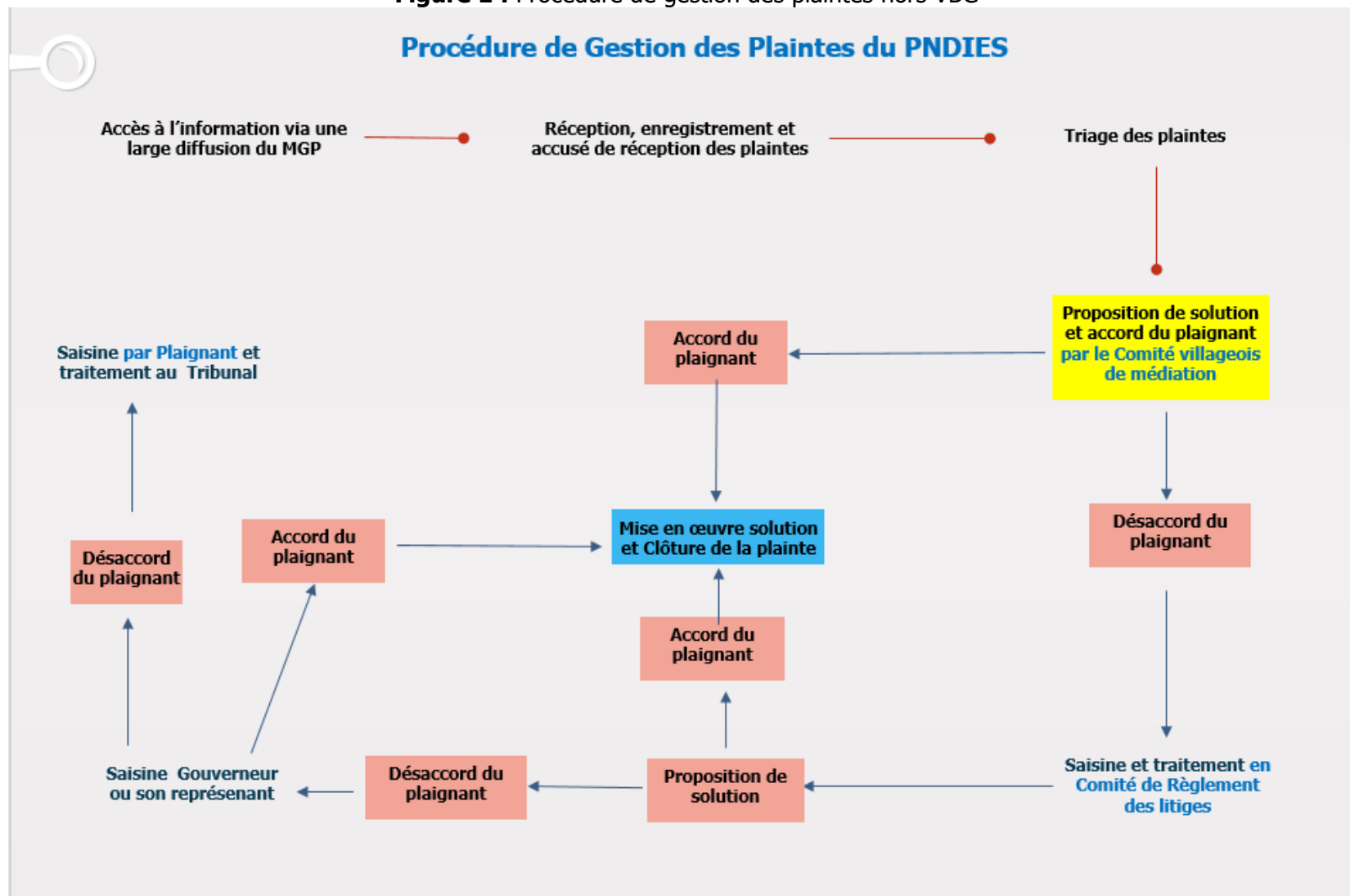
- la nature de la violence ;
- le lien avec le Projet ;
- la localisation ;
- l'âge et le sexe de la victime et l'auteur (e) présumé (ainsi que son employeur) et son lien / rôle dans le projet.

5.6. Fermeture de la plainte

La plainte peut être enregistrée comme fermée dans le registre dédié 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'UGP/PNDIES, 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.

Figure 1 : Procédure de gestion des plaintes hors VBG



5.7. Délais de traitement de la plainte

Pour que le système soit opérationnel, il est impératif que les délais de traitement des plaintes soient courts et respectés. Le tableau ci-dessous donne les délais indicatifs maximum pour le traitement des plaintes de leur dépôt jusqu'à leur clôture.

Tableau 3 : Délais maximum de traitement des plaintes

| Etapas et action | Délais à compter de la date de dépôt, en nombre de jours |
|--|---|
| Dépôt de la plainte | 0 |
| Enregistrement | 0 |
| Triage des plaintes | 5 |
| Règlement en Comité villageois de médiation | 5 |
| Règlement en Comité de Règlement des litiges | 10 |
| Règlement au niveau de l'autorité administrative | 15 |
| Action corrective | 15 |
| Suivi de la plainte | 20 |
| Clôture | 30 |

Ces délais sont donnés pour un traitement linéaire (c'est-à-dire sans recours et renvoi du dossier à une étape précédente en cours de traitement). S'ils ne doivent pas être dépassés, il est possible de réaliser le processus complet en un délai plus court.

Dès le choix du traitement arrêté, l'information doit être renvoyée au plaignant. Par ailleurs, le plaignant doit avoir la possibilité de savoir à quel niveau se trouve la plainte à tout moment en consultant le comité.

Les plaintes de type VGB ne feront pas l'objet d'un traitement à l'amiable. Elles seront transférées au système de référencement discuté dans le plan de réponse aux EAS/HS (volume séparé). Toutefois, elles seront suivies par l'UGP/PNDIES, notamment le Spécialiste Genre et VBG.

5.8. 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'UGP/PNDIES assumera tous les coûts financiers afférents aux actions requises.

Le Spécialiste en sauvegarde sociale de l'UGP/PNDIES 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.

5.9. 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.

L'UGP/PNDIES 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.).

5.10. 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 PNDIES en tenant compte des indicateurs ci-dessous :

- 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 VBG/EAS/HA reçues et non résolues;
- le nombre de plaintes déferées à la justice.

5.11. Autre procédure complémentaire de gestion des plaintes

La procédure porte sur les plaintes liées à la gestion de la main d'œuvre.

En effet, dans le cadre des travaux, chaque entreprise mettra en place un MGP accessible à tous les travailleurs directs et sous-traitants, afin de leur permettre de soumettre leurs préoccupations sur le lieu de travail, y compris les procédures de gestion éthique et confidentielle des réclamations relatives à l'exploitation et abus sexuel/ harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Ces travailleurs seront informés de l'existence du MGP ainsi que des procédures y relatives, dès leur embauche. En outre, des mesures seront mises en place pour protéger ces derniers contre toutes représailles liées à la saisine du MGP. Ce MGP est conçu pour répondre rapidement aux préoccupations, en utilisant un processus compréhensible et transparent qui fournit une rétroaction en temps opportun aux personnes concernées, dans une langue qu'elles comprennent, et sans aucune rétribution, et il fonctionnera de manière indépendante et objective.

En termes de structuration, le MGP de chaque entreprise sera conçu de manière à permettre une gestion adéquate des plaintes des travailleurs directs et anticiper sur les risques liés aux relations de travail. Ce MGP sera établi comme suit :

⇒ Expression et appui à la formalisation du grief

La première étape du processus constitue l'enregistrement et la formalisation de la plainte. A ce titre, des registres seront ouverts au niveau de la base de chantier et au niveau des locaux de la mission de contrôle. L'UGP/PNDIES mettra en place un registre centralisant les plaintes au niveau de l'UGP/PNDIES.

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées au niveau de la mission de contrôle. Ensuite, elles seront compilées dans le système de gestion de l'information tenu par les Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales de l'UGP/PNDIES.

Ce système qui sera sous le format d'une base de données inclura les éléments suivants :

- le numéro de référence, la date et le signataire (personne ayant enregistré la plainte)
- la personne à qui la plainte est imputée pour examen et résolution
- la catégorisation de la plainte.

Après dépôt et enregistrement de la plainte, un **accusé de réception** est fourni au plaignant comme preuve matérielle. A compter de la date d'enregistrement dans le système, la mission de contrôle et l'UGP/PNDIES dispose de **deux (02) jours** pour accuser réception de la plainte via un courrier ou un sms qui sera adressé au plaignant.

⇒ Analyse de la plainte

L'objet de cette analyse de la plainte consiste à vérifier la validité et la gravité de la plainte.

Pour cela, chaque plainte devra être attribuée à une personne désignée au sein des entités suivantes : l'UGP/PNDIES, la mission de contrôle et l'entreprise chargée des travaux.

Si la résolution de la plainte est jugée être sous la responsabilité de l'entrepreneur de construction par exemple, une personne responsable en son sein devrait être clairement désignée pour analyser la plainte. En ce moment, la mission de contrôle sera chargée de surveiller la résolution satisfaisante du problème par l'entrepreneur en question, et ceci dans un délai d'une (01) semaine.

En définitive, le travail à entreprendre pendant cette phase d'analyse de la plainte qui ne devrait pas dépasser une (01) semaine à compter de la date de réception par elle-même consiste à :

- confirmer l'identité du plaignant en relevant les informations figurant sur sa pièce d'identité officielle et en prenant si possible une photo de la personne formulant la plainte.
- s'entretenir avec le plaignant pour réunir le maximum d'informations concernant la nature de cette plainte et déterminer la réponse appropriée et la démarche à adopter.
- programmer, si besoin, une visite du site pour enquêter sur la plainte, mais en s'assurant à priori que le plaignant et toutes les autres parties concernées sont présents.
- documenter, dans la mesure du possible, toutes les preuves liées à la plainte, y compris en prenant des photos.
- déterminer si la plainte est liée à une zone affectée par les activités du Projet. Dans le cas où la plainte n'est pas liée à l'entrepreneur, informer le plaignant que sa plainte n'est pas acceptée et des raisons sous-jacentes :
 - remplir le formulaire approprié et envoyer ou remettre une copie du formulaire de plainte accompagné des motifs pour la clôture de la plainte,
 - fournir toute la documentation ou les preuves nécessaires pour étayer cette position.
 - s'assurer que le plaignant est informé de son droit de présenter sa plainte devant un organe judiciaire ou administratif et/ou de la soumettre au mécanisme local de règlement des litiges.

Si la plainte peut être résolue immédiatement, discuter de la solution possible avec le plaignant et si ce dernier est d'accord avec la résolution, cette étape permettra de documenter la solution

dans le formulaire de plainte et de déterminer la date de la prochaine visite du site pour résoudre la plainte.

Si le plaignant rejette la solution proposée ou qu'aucune solution immédiate n'est possible et qu'une consultation ultérieure est nécessaire, cette étape d'analyse permettra de documenter cela sur le formulaire de plainte et le faire signer par les parties.

Toutefois, le plaignant devra recevoir des informations complémentaires concernant ses droits et les étapes proposées pour parvenir à un règlement de la plainte, y compris un délai.

A noter que pour chaque plainte dont l'analyse est de la responsabilité de l'entreprise, il appartient à la mission de contrôle de rendre compte de l'évolution de son traitement lors des réunions hebdomadaires de chantier en présence de l'UGP/PNDIES.

Un comité d'analyse des plaintes est mis en place pour la gestion des griefs formulés par les travailleurs. Ce comité sera composé des entités suivantes :

- l'UGP/PNDIES,
- la mission de contrôle des travaux,
- l'Entrepreneur,
- l'Inspection régional du travail.

S'il est déterminé que la requête est fondée, le plaignant devra recevoir et bénéficier des réparations adéquates. Le mode de désignation des membres sera comme suit : les différentes entités vont formaliser la désignation de leurs experts respectifs. Le comité se réunira, suite à une visite de site et/ou entretien avec le plaignant. A la suite de la réunion, une réponse sera adressée au plaignant, tout en lui expliquant la possibilité de recourir au comité mis en place, en cas de non satisfaction.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement par le comité, le plaignant pourra, s'il le désire, faire appel à l'arbitrage du tribunal.

Lors de la communication de la procédure de traitement des plaintes, le Projet communiquera clairement aux personnes les différentes voies qui leurs sont ouvertes pour le traitement de leurs plaintes.

Une fois les investigations terminées, les résultats seront communiqués au plaignant et la plainte sera close dans la base de données si le plaignant accepte le règlement proposé.

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

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

⇒ Règlement judiciaire :

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

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

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

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

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

VI. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES LIEES AUX VBG/EAS/HS

6.1. Dispositions générales

Les plaintes sensibles en particulier celles liées aux VBG/EAS/HS bénéficieront donc d'un traitement et d'une prise en charge spécifiques.

En principe toute personne qui est au courant d'un cas de VBG/EAS/HS ou reçoit une plainte sensible doit l'orienter soit vers les services spécialisés (Actions social), ou vers les matrones, sage-femmes, monitrice rurale, les Boutiques de droit⁴, les « Bajenu Gox », etc., ou vers l'Expert Social de l'UGP/PNDIES et/ou acheminées vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée.

Le rôle de l'Expert Social de l'UGP/PNDIES n'est pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les structures habilitées ou spécialisées qui seront identifiées comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet, durant la mise en œuvre.

Il sera procédé à la cartographie de ces acteurs VGB, au renforcement de leur capacité sur les procédures à suivre concernant les VBG, etc.

Ces renforcements mettront l'accent sur la réception d'une plainte de VBG/EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et sur les principes directeurs clés y afférant, notamment l'importance de la confidentialité et de la sécurité.

La personne plaignante bénéficiera d'un accompagnement et des appuis nécessaires (juridiques, psychologiques, médico-sociaux, test de grossesse, de IST VIH/Sida, etc.) durant toute la procédure.

S'il s'est avéré que des actes d'exploitation ou d'abus sexuels concernent le personnels ou les prestataires du projet, l'UGP/PNDIES suspendra ou cessera immédiatement la relation contractuelle.

La non dénonciation, l'encouragement ou la tolérance d'un délit sexuel est passible de poursuites. Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels avéré, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur de tels actes, bénéficiera d'une protection si nécessaire.

⁴ Ces « boutiques » ont été mises en place par l'Association des Juristes Sénégalaises pour lutter contre les VBG/EAS/HS et particulièrement la prise en charge les victimes survivantes/ survivants des VBG/EAS/HS

La procédure à mettre en place doit permettre aux personnes plaignantes de déposer leur plainte sensible tout en leur assurant la sécurité et la confidentialité. Les personnes recevant des plaintes doivent s'assurer que les plaignant(e)s ne sachant pas écrire soient assistées par une personne de leur choix pour remplir le formulaire.

Le signalement des cas liés aux EAS/HS se fera à travers plusieurs canaux dont :

- La mise en place de boîtes de suggestion accessibles où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes ou non, au choix, formulées par écrit, ou par voie verbale, etc.
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes de types VBG/EAS/HS
- L'affichage des adresses de Courriers physiques ou électroniques et des contacts téléphoniques du projet
- L'affichage des numéros des services et structures d'accueil, de sécurité, de secours d'appui (Gendarmerie, Police, Sapeurs-Pompiers, services sociaux, centre d'écoute, Association d'aide, relais communautaires, numéro vert, etc.)
- L'implication des services et personnes ressources spécialisées et des relais communautaires du projet pour faciliter l'identification et l'accueil des victimes
- L'aménagement d'espaces d'accueil et d'écoute préservant l'anonymat.
- Etc.

La localisation de ces canaux et sites sera largement diffusée dans la zone d'influence du projet. Le projet travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existantes dans la zone d'intervention listées dans un répertoire des services de prise en charge des VBG.

Cependant, pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS, le consentement de la survivante sera donc recueilli au préalable.

En cas de sévices, les actions suivantes sont recommandées :

- Assurer une prise en charge immédiate
- Recueillir des informations sur la nature de la violence, sur le lien avec le Projet, sur l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé, etc.
- Assurer la sécurité et garantir l'anonymat de la personne plaignante et respect des principes de confidentialité
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante
- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ; et
- Fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles, etc.

La prise en charge pourrait comprendre :

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

La prise en charge médicale pourrait comprendre :

- La collecte de preuves médico-légales (pour la réponse judiciaire)
- Le traitement des blessures
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH/SIDA
- La prévention d'une grossesse non voulue
 - Un appui psychologique
 - Une documentation médicale (délivrance d'un certificat médical gratuit)
 - Un suivi social, appui économique,
 - Etc.

Le projet travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existantes dans la zone d'intervention listées dans un répertoire des services de prise en charge des VBG.

Les structures spécialisées présentes dans la zone du projet sont responsables de la prise en charge (psycho-sociale, médicale, juridique) des cas signalés. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les services qui seront identifiés comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, idéalement dans les 24 heures de l'admission.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie par le prestataire de services en charge des VBG et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services en charge des VBG aura accès à cette fiche.

Si le/la survivant (e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant (e) donne son consentement éclairé pour partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant (e)).

Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données prévue par le projet. Celui-ci aidera le projet à connaître le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à

signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Toutefois, le/la survivant (e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

6.2. Procédures spécifiques

6.2.1. Canaux de signalement/référencement

Au sein du PNDIES, le signalement des cas ou le dépôt des plaintes liées aux VGB/EAS/HS se fera à travers plusieurs canaux :

- Boîtes à plaintes mises à la disposition du personnel et des structures partenaires ;
- Courriers physiques ou électroniques (le Projet fournira une adresse électronique fonctionnelle et un numéro de téléphone) ;
- Numéros verts existants (Gendarmerie, Police, Sapeurs-Pompiers, Association des Juristes Sénégalaises, Adama Call- Centre d'appel de l'ONG Marie Stopes International- ou d'autres plateformes disponibles aux niveaux national et régional) ;
- Bajenu Gox et relais communautaires ;
- Comités locaux de lutte contre les violences basées sur le genre dans les régions du PNDIES ;
- Délégués et Conseils de quartier ;
- Personnel de santé : médecins, infirmiers/infirmières chef de Poste ;
- Centres Conseil pour Adolescents ;
- Services d'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) ;
- Cellules régionales de l'Association des Femmes Médecins du Sénégal (AFEMS);
- Brigades de dénonciation/Réseau Africain pour le Développement Intégré ;
- Maisons de justice (Boutiques de droit).

6.2.2. Principes/procédures de signalement

- Garantir l'anonymat ;
- Fournir à la survivante un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante ;
- Assurer la non-discrimination ;
- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ;
- Fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;

- Demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe celui d'un(e) ami(e) ou par le biais d'une personne de confiance).

Pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable. Le formulaire de consentement est en annexe 2.

6.2.3. Prise en charge des cas d'exploitation, d'abus et d'harcèlement sexuels

Conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Sénégal, la prise en charge comprendra :

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

6.2.3.1. Réponse médicale

Les prestataires de santé consultés dans le cadre de la prise en charge des VBG qui surviennent au cours de la mise en œuvre de ce Projet doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle, accessible, compatissante et appropriée des survivantes de la VBG/EAS/HS, dans un climat de sécurité. Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprend au moins :

- Un examen et la description par écrit de l'état de la survivante notamment blessures et ecchymoses ;
- Le traitement des blessures ;
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV) ;
- La prévention d'une grossesse non voulue (contraception d'urgence) ;
- La collecte de preuves médico-légales minimales (pour la réponse judiciaire) ;
- Un appui psychologique/affectif ;
- Une documentation médicale (**délivrance d'un certificat médical gratuit pour la survivante pour tous les cas de VBG**) ;
- La liste des services d'assistance psychologique, juridique/judiciaire, sécurité, réinsertion sociale ;
- Un suivi social, familial, réhabilitation économique, suivi scolaire.

En effet, le PNDIES devra veiller à ce que tous les services figurant sur la liste des prestataires de soins médicaux partenaires, disposent de **kits d'urgence pour la prise en charge des violences sexuelles**. Ces kits d'urgence doivent comprendre :

- Des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH (**dans les 72h qui suivent l'incident du viol**) ;
- Une contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse ;
- Un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique) ;
- Un protocole pour la prévention et le traitement des infections sexuellement transmissibles, et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Pour les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel : tous devront être signalés à la Banque mondiale, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (pas d'informations spécifiques sur les survivantes). Les données à fournir porteront sur :

- la nature de la violence ;
- le lien avec PNDIES (dans les mots/opinion de la survivante);
- la localisation ;
- l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé (ainsi que son employeur) si disponible, et la référence vers des services si tel a été le cas.

6.2.3.2. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité.

Le PNDIES travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existantes au niveau des régions d'intervention du PNDIES, et avec les services compétents listés dans le répertoire des services de prise en charge des VBG. Certains de ces services offrent un accueil/hébergement, une assistance et un suivi psychosocial, une assistance judiciaire, un soutien affectif, familial, scolaire ou une réhabilitation socioéconomique, mais aussi une protection aux survivantes.

Procédures de signalement/référencement et de prise en charge des VBG

| RACONTER A QUELQU'UN CE QUI EST ARRIVE ET DEMANDER DE L'AIDE (RAPPORT) | |
|--|--|
| <p>La survivante raconte ce qui lui est arrivé à sa famille, à un ami ou à un membre de la communauté ; cette personne accompagne la survivante au « point d'entrée » (poste ou centre de santé ou service psychosocial)</p> | <p>La survivante rapporte elle-même ce qui lui est arrivé à un prestataire de services</p> |



| REPOSE IMMEDIATE | |
|--|---|
| <p>Le prestataire de services doit fournir un environnement sûr et bienveillant à la survivante et respecter ses souhaits ainsi que le principe de confidentialité ; il doit lui demander quels sont ses besoins immédiats, prodiguer des informations claires et honnêtes sur les services disponibles. Si la survivante est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux renvois ; l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services.</p> | |
| <p>Point d'entrée médical/de santé Pour une Prise en charge médicale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postes et Centres de Santé/Hôpitaux des régions et départements - ASBEF - Marie Stopes International - Association des Femmes Médecins du Sénégal (des cellules régionales) - Comité de lutte contre les violences faites aux femmes (CLVF) - Comités régionaux de lutte contre les VBG | <p>Point d'entrée pour le soutien psychosocial Pour une Prise en charge psychologique / Accueil/Hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « La Liane » Saint-Louis, Darou - Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) - Equipe Mobile d'Intervention Psychosociale |



| SI LA SURVIVANTE VEUT INTENTER UNE ACTION EN JUSTICE/PORTER PLAINTE – OU – S'IL EXISTE DES RISQUES IMMEDIATS POUR LA SECURITE ET LA SURETE D'AUTRES PERSONNES | |
|--|---|
| <p>Renvoyer et accompagner la survivante aux fonctionnaires de la police/de la sécurité - ou - de l'assistance juridique/de la protection pour obtenir des informations et de l'aide en vue du renvoi à la police</p> | |
| <p>Police/Sécurité</p> <p>En cas d'urgence contacter les numéros gratuits ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Police : 17 - Sapeurs-pompiers : 18 - Gendarmerie : 800 00 20 20 - Alternativement : se présenter au poste de police/gendarmerie le plus proche - Bajenu Gox/agent de santé communautaire - Structures de santé riveraines (installer un point focal VBG) - Boutiques de droit : 800 805 805 - Adama Call : 800 00 84 84 | <p>Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection</p> <p>Suivi des cas de violence :</p> <p>Déposer une plainte auprès des services de police/gendarmerie et/ou s'adresser aux centres d'accueil des survivantes pour obtenir une assistance juridique.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Association des Juristes Sénégalaises (AJS) : 800 805 805 - Comité de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF) : 33 827 63 59 - RADDHO : 33 824 60 56 - Siggil Jigeen : 33 825 00 56 (des cellules régionales) |

Autres points d'entrée pour toute autre assistance spécifique ou plainte anonyme

- **PNDIES :**
- **SPECIALISTE EN INCLUSION SOCIALE / GENRE ET VBG DE L'UGP PNDIES**
Boite Plaintes disposée dans les locaux de l'Unité de Coordination et adresse électronique
Site Web ou Page Facebook du PNDIES
- Association des Juristes Sénégalaises (AJS)/Boutiques de droit/Maisons de Justice : 800 805 805
- Comité de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF) : 33 827 63 59
- Police (17) /Gendarmerie (800 00 20 20)
- Association Sénégalaise pour le Bien-Etre Familial : 33 824 25 62
- Rencontre Africaine pour la défense des droits de l'homme (RADDHO) : Coordinations régionales



REPONSE SUIVANT LA REPONSE IMMEDIATE : SUIVI ET AUTRES SERVICES

Avec le temps et en fonction des choix de la survivante, cette étape peut inclure :

| | | | |
|----------------|---|---|--|
| Soins de santé | Services psychosociaux (Suivi social, familial, assistance scolaire, réintégration socioéconomique, etc.) | Acteurs de la protection, de la sécurité et de la justice | Besoins élémentaires tels qu'un abri sûr, une carte de rationnement, des services pour les enfants, ou autres |
|----------------|---|---|--|

| PRISE EN CHARGE MEDICALE | |
|---|--|
| Demandeur de l'aide/ Origine de la survivante | Prise en charge /type de service Structure de réception/SERVICES RENDUS |
| <p>Communauté (survivantes elle-même, famille, Relais communautaires, Bajenu Gox), OSC, Police, Gendarmerie, école, Délégués de quartier, Conseils de quartier, entreprises, associations de femmes, réquisition du Procureur</p> <p>A la demande des organismes</p> | <p>- hôpitaux, Postes et Centres de santé : Accueil, écoute, contre référence vers les services de prise en charge médicale, psychologique et judiciaire</p> <p>- ASBEF : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses)</p> <p>- Association des Femmes Médecins : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses, certificat médical)</p> <p>- Marie Stopes International : Ecoute/assistance médicale</p> <p>- Accueil, consultation, examens complémentaires, soins hospitalisation</p> <p>Autres services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délivrance d'un certificat médical - Examen complémentaire - Soins Hospitalisation - Saisir la police - Suivi (contraception d'urgence pour prévenir une grossesse non voulue, prophylaxie post-exposition VIH pour prévenir le VIH, traitement des blessures, test VIH2 après trois mois, suivi grossesse, prévention et traitement des IST, vaccination contre le tétanos et l'hépatite B, etc.) |

VII. PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP ET BUDGET

Le plan d'actions de mise en œuvre du MGP est subdivisé en deux sous composantes, dotées chacune d'un budget :

- Le plan d'actions spécifiques à la préparation, la mise en œuvre et le suivi-évaluation de la procédure de gestion des plaintes excluant les VBG/EAS/HS qui englobe, entre autres, la préparation et la diffusion des informations sur les procédures du MGP, l'acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce), les activités de renforcement des capacités des entités en charge du règlement à l'amiable ;
- Le Plan d'actions de formation/renforcement de capacités des parties prenantes sur la prévention et la prise en charge des VBG/EAS/HS.

Ce plan est soutenu par des conditions que le projet devra remplir en vue de rendre opérationnel le MGP. Il s'agit principalement de :

- La diffusion du mécanisme : Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site du PNDIES ou du MEPE et de la BAD. Il sera ensuite diffusé sur toute la zone du projet, au niveau régional et départemental en attendant que les sites du projet soient définitivement retenus. La diffusion du mécanisme ciblera les bénéficiaires finaux (collectivités locales, organisations de producteurs, communautés locales, etc), les agences d'exécution, les structures partenaires du PNDIES, les entreprises de travaux et de prestations de services...
- La désignation et installation des points focaux en charge de recueillir et d'enregistrer les plaintes et leur dotation en téléphones portables ;
- La mise en place des registres de plaintes
- La désignation des membres et installation officielle des entités de gestion des plaintes
- La formation des comités de gestion des plaintes
- L'organisation d'une campagne d'informations sur le MGP (réunion préliminaire les gouverneurs, préfets et maires dans les zones d'intervention du PNDIES, émissions radios, etc).

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes comprenant les aspects VBG/EAS/HS est estimé à **Deux cent treize millions cinq cent mille (213 500 000) FCFA.**

Les deux tableaux suivants détaillent respectivement les deux items sus-indiqués.

Tableau 4 : Plan d'actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

| Phase du PNDIES | Activités | Période de mise en œuvre | Responsable (s) | Ressources humaines additionnelles | Coût (FCFA) |
|---|---|--|--|------------------------------------|--|
| Activité 1 : Mise en place des organes de gestion des réclamations et renforcement des capacités des parties prenantes | | | | | |
| Approbation du projet | Diffusion du MGP | Atelier de partage du MGP avec les Parties prenantes | UGP/PNDIES | N/A | 10 000 000 |
| Entrée en vigueur du financement | Installations des entités en charge du règlement à l'amiable par les autorités administratives (village, commune, région) | Dès l'entrée en vigueur du PNDIES | Autorités administratives & UGP/PNDIES | | 5 000 000 (Carburant, restauration, communication équipe soit 500 000 F CFA par région sur les 10 régions que sont Diourbel, Louga, Kaolack, Kolda, Dakar, Thiès, Fatick, Kaffrine, Sédhiou, Ziguinchor) |
| Entrée en vigueur du financement | Formation/sensibilisation de l'équipe de coordination du projet et les autres membres du comité national (niveau central) | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | Consultant | 3 000 000 (Honoraire consultant) |
| Entrée en vigueur du financement | Formations/sensibilisations des membres des entités en charge du règlement à l'amiable au niveau des communes départements et régions | 3 mois après l'entrée en | Experts en sauvegardes environnementales et sociales de l'UGP/PNDIES | | Pris en charge par la Composante C du PNDIES |

| Phase du PNDIES | Activités | Période de mise en œuvre | Responsable (s) | Ressources humaines additionnelles | Coût (FCFA) |
|--|--|--|--|------------------------------------|---|
| | | vigueur du PNDIES | | | |
| Entrée en vigueur du financement | Acquisition et dotation de téléphones portables forfaits mobiles pour les points focaux en charge de recueillir et d'enregistrer les plaintes à tous les niveaux et dans les 10 régions d'intervention du PNDIES | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | | 500 000 |
| Entrée en vigueur du financement | Acquisition et dotation de consommables bureautiques et informatiques aux points focaux afin qu'il appuie les instances de gestion de traitement des réclamations | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | | 20 000 000 (soit 2 000 000 par point focal pour une durée de 5 ans) |
| Activité 2 : Diffusion du manuel, des outils et de la stratégie de gestion des réclamations | | | | | |
| Entrée en vigueur du financement | Reprographie du manuel et des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations (registres) | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | Maison d'édition | 10 000 000 |
| Entrée en vigueur du financement | Information sensibilisations des parties prenantes sur le mécanisme (émission radios, télé, missions de terrains...) | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | Experts en sauvegardes environnementales et sociales de l'UGP/PNDIES | | Pris en charge par la Composante C du PNDIES |
| Entrée en vigueur du financement | Confection de support de communication (affiches, dépliants, flyz, kakimono...) | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | Maison d'édition | 10 000 000 |

| Phase du PNDIES | Activités | Période de mise en œuvre | Responsable (s) | Ressources humaines additionnelles | Coût (FCFA) |
|--|---|--|---|------------------------------------|--|
| | Traduction, impression et implantation des supports en langues locales | 3 mois après l'entrée en vigueur du PNDIES | UGP/PNDIES | Consultant | 15 000 000 |
| Activité 3 : Supervision et Suivi du MGP et Reportage | | | | | |
| Mise en œuvre / Supervision | Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP et élaboration des rapports mensuels, trimestriels et semaines de suivi du MGP | Toute la durée du PNDIES | – UGP/PNDIES Services techniques régionaux et départementaux et communes | | Pris en charge par la Composante C du PNDIES |
| Achèvement | Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP | Clôture du projet | UGP du PNDIES | Consultant | 5 000 000 |
| SOUS TOTAL | | | | | 78 500 000 |

Tableau 5 : Plan d'actions de prévention, d'atténuation et de réponses aux risques de VBG/EAS/HS

| Activités | Echéance | Responsable | Indicateurs | Coût (FCFA) |
|---|---|---|---|--|
| Recrutement d'un Spécialiste Genre et VBG au sein de l'UGP/PNDIES | Avant le démarrage du Projet | Coordonnateur l'UGP/PNDIES | Prise de service du Spécialiste Genre et VBG | Prise en charge dans la Composante C « Gestion du projet » du PNDIES |
| Vérification de l'intégration des clauses en lien avec le genre et les EAS/HS dans les dossiers d'appel d'offres, les contrats et PGES-E, mais aussi la mobilisation des experts dédiés au niveau des entreprises/missions de contrôle | Préparation des DAO, contrats et documents PGES, réunion de démarrage des travaux | Spécialiste Genre et VBG, appuyé par le responsable de la passation des marchés | Rapports de vérification des DAO, contrats et PGES sur le niveau de prise en charge des exigences liées à la prévention des risques d'EAS/HS | Pas de coût |
| Diffusion de la procédure de signalement, de référencement et de prise en charge des VBG/EAS/HS auprès des parties prenantes institutionnelles et communautaires/Sensibilisation des communautés sur les risques EAS/HS, y compris les risques liés au projet, les comportements interdits par les CdC, les MGP et les services offerts aux survivantes Formation des différentes portes d'entrée des plaintes EAS/HS | Dès l'approbation du document et démarrage du Projet | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES avec l'appui d'un Consultant | Nombre d'ateliers régionaux et communautaires organisés pour la diffusion du plan Listes de présence : nombre de femmes, hommes, jeunes, catégories de parties prenantes présentes | 20 000 000 |

| Activités | Echéance | Responsable | Indicateurs | Coût (FCFA) |
|---|--|--|--|-----------------------------|
| Désignation des points d'entrée EAS/HS au sein des comités de gestion des plaintes | Démarrage du Projet et à la suite des activités de diffusion du Plan de réponse | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Liste des points d'entrée EAS/HS au sein de chaque comité de gestion des plaintes installé | Prise en charge dans le MGP |
| Adoption et signature d'un Code de conduite pour le personnel de l'UGP, des entreprises, missions de contrôle, etc. de l'Unité de | Démarrage du Projet | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Recruter un Consultant pour l'élaboration du code de conduite VBG/EAS/HS et la formation sur son application/vulgarisation (le même consultant peut élaborer le Code de conduite et faire les sessions de formation) | Pas de coût |
| Elaboration d'un Plan d'action annuel pour la prévention et la prise en charge des EAS/HS | Dès l'approbation du présent Plan de réponse et son partage avec les parties prenantes | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Plan d'action annuel EAS/HS validé par la BM disponible | Pas de coût |
| Cartographie et évaluation de l'offre de service des fournisseurs offrant des services de formation, sensibilisation, d'accueil, de prise en charge médicale, psychologique, sociale, sécuritaire et juridique aux survivantes d'EAS/HS (évaluation des besoins et définition des cadres et modalités de collaboration) | Démarrage du Projet | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Nombre de fournisseurs de services ou Tiers indépendants retenus pour la prise en charge des EAS/HS | Pas de coût |

| Activités | Echéance | Responsable | Indicateurs | Coût (FCFA) |
|--|---|--|---|--------------------|
| Signature de protocoles avec les fournisseurs de services/Tiers indépendants | A la suite de la cartographie des services | Coordonnateur UGP/PNDIES Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Nombre de prestataires retenus et de protocoles signés, dotation en kits d'urgence et autres matériels de prise en charge | 40 000 000 |
| Formation périodique de tout le personnel qui intervient dans la mise en œuvre du PNDIES, des Tiers indépendants, des acteurs communautaires, organisations de la société civile, ONG, etc. sur le genre, les EAS/HS, le code de conduite, les principes et procédures de signalement, de référencement et de prise en charge des survivantes d'EAS/HS, les fiches et autres outils de travail | A la suite de la diffusion du plan et de l'installation des comités de gestion des plaintes sensible aux EAS/HS | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Plan de formation disponible Nombre de personnels formés (répartition par catégorie de parties prenantes et sexe) | 30 000 000 |
| Elaboration d'un plan de communication et des modalités de mise en œuvre d'une Campagne de sensibilisation sur les risques et le dispositif de prévention et de prise en charge des EAS/HS avec les médias, les organisations de la société civile, les réseaux et associations de lutte contre les EAS/HS (confection de supports de | A la suite des ateliers de diffusion du plan de réponse | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES | Plan de communication inclusif et adapté aux réalités socio-culturelles et aux besoins spécifiques des différentes parties prenantes et catégories vulnérables (tous les messages clés seront déclinés dans toutes les langues officielles et locales parlées dans la | 25 000 000 |

| Activités | Echéance | Responsable | Indicateurs | Coût (FCFA) |
|---|---------------------------|---|---|--------------------|
| communication, appui aux médias, notamment la presse locale, etc.) | | | zone d'intervention du PNDIES) | |
| Suivi-évaluation du plan de réponse pour la prévention et la prise en charge des EAS/HS | Bimestriel ou trimestriel | Spécialiste Genre et VBG de l'UGP/PNDIES Spécialiste en suivi-évaluation de l'UGP/PNDIES | Rapport sur les activités de prévention et de prise en charge des survivantes disponible et partagé avec la BM et les parties prenantes clés (aucune information sur l'identité des survivantes ne sera partagée) Nombre d'ateliers de suivi-évaluation des activités organisés/rapports d'évaluation, points forts, limites/contraintes, risques additionnels, réponses apportées, etc. | 20 000 000 |
| | | | SOUS TOTAL | 135 000 000 |

ANNEXES

ANNEXE 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes et de référencement des survivant(e)s de VBG

CODE CONFIDENTIEL :

1. Identification

| | | | |
|-------------|---------------------|-------------------|-------|
| Prénom : | | Nom : | |
| Adresse : | | | |
| Sexe : | Date de naissance : | | Age : |
| Téléphone : | | Point Focal VBG : | |

2. Information sur la plainte

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

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

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

NB : Pour toutes les plaintes déposées au niveau du PNDIES, le Point Focal Genre/VBG renseignera cette fiche et communiquera toutes les réponses et informations indispensables à la survivante pour une prise en charge immédiate, globale et adaptée auprès des fournisseurs de services partenaires.

ANNEXE 2 : Formulaire de consentement

Nom de la structure _____

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

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

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

Oui Non

Pratiquer un examen médical, y compris gynécologique

Collecter des preuves, telles qu'échantillons de fluides corporels, vêtements, cheveux et poils, fragments d'ongles, échantillons de sang et photographies

Fournir des preuves et des informations médicales à la police et/ou aux tribunaux concernant mon affaire ; ces informations seront limitées aux résultats de l'examen en question et au suivi médical assuré.

Signature : _____

Date : _____

Témoin : _____

ANNEXE 3 : Modèle Journal de consultation

Le but du journal d'activité est de recueillir des informations à l'issue des séances de consultation des parties prenantes. Il est important de conserver ce journal afin de pouvoir documenter l'implication des parties prenantes durant toutes les phases du projet.

| | | | |
|--|--------|---|-----------|
| Membre (s) UGP PNDIES, Autres agences d'exécution et prestataires : | | | |
| Méthode (encercler) : | E-mail | Téléphone | Rencontre |
| Partie prenante consultée | | Date du premier contact : | |
| Nom et prénom : | | | |
| Structure : | | | |
| Téléphone : | | | |
| E-mail : | | | |
| Objet de la consultation (brève description) | | Matériel et/ou informations demandé(e)s / reçu(e)s | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Suivi, notes ou observations | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Pour les communications ultérieures avec la même personne, remplir le tableau ci-dessous

| Date | Informations demandées / reçues | Notes ou observations |
|-------------|--|------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ANNEXE 4 : Formulaire de Feedback

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Contact de l'UGP PNDIES, Autres agences d'exécution et prestataires: | Date de consultation | Lieu de la consultation |
| Nom et statut de la partie prenante | Adresse : 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 ? | | |

ANNEXE 5 : Formulaire boîte à questions

ANNEXE 6 : Registre de plainte

Registre des réclamations excluant les plaintes liées aux EAS / HS

| N° du dossier | Date de réception de la plainte | Nom de la personne recevant la plainte | Où / comment la plainte a été reçue | Nom et contact du plaignant (si connus) | Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements) | La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui) | Date de décision prévue | Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision) | La décision a-t-elle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication | Le plaignant était-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le | Une action de suivi (par qui, à quelle date)? |
|---------------|---------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|--|-------------------------|---|--|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |