



REPUBLIQUE DU SENEGAL
Ministère de l'Environnement et du Développement Durable

Centre de Suivi Ecologique

CSE – MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS (MRG/CSE)

© MARS 2017



Centre de Suivi Ecologique

Pour la gestion des ressources naturelles

Rue Léon Gontran Damas, Fann Résidence, Dakar - BP : 15 532 Dakar Fann (Sénégal) - Fax : +221 33 825 81 68
Tel. : +221 33 825 80 66 / +221 33 825 80 67 - Courriel : contact@cse.sn - Site web : www.cse.sn



TABLE DES MATIERES

1. PREAMBULE	2
2. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION.....	2
3. MÉCANISME DE RÈGLEMENT DE GRIEFS	2
4. SUIVI ET RAPPORTAGE.....	4
4.1. Suivi des cas de plainte	4
4.2. Rapportage	5

1. PREAMBULE

Le champ d'interventions du Centre de Suivi Ecologique (CSE) couvre une large gamme d'activités incluant le suivi de l'environnement, l'aménagement du territoire, l'appui à la décentralisation, l'alerte précoce, la gestion des catastrophes, le renforcement des capacités, etc. En 2010, le CSE a été accrédité comme Entité Nationale de Mise en œuvre (NIE) du Fonds d'Adaptation. A ce titre, il accompagne la formulation et la mise en œuvre de projets d'adaptation au changement climatique. A travers ces nouvelles fonctions le CSE est appelé à s'impliquer davantage dans des activités pouvant potentiellement générer des impacts environnementaux et sociaux.

Le présent document décrit le mécanisme de recueil et d'examen des plaintes ou réclamations liées aux impacts potentiels ou réels découlant d'activités exécutées ou supervisées par le CSE. Ce mécanisme s'inscrit dans le cadre de la politique environnementale et sociale du CSE et se veut en conformité avec les principes de précaution et de responsabilité par rapport aux tiers et à l'environnement.

2. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Le champ d'application de ce mécanisme comporte toutes les questions, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) découlant des activités de projets ou programmes exécutés ou mis en œuvre par le CSE, qu'un individu, groupe ou communauté souhaite voir traités ou résolus par le CSE. Cela inclut les préjudices ou dommages physiques, psychologiques, sociaux ou environnementaux.

L'objectif est de mettre à disposition un cadre pour résoudre les griefs spécifiques sans entamer la poursuite des objectifs de projets/ programmes.

3. MECANISME DE REGLEMENT DE GRIEFS

Recevoir et enregistrer une plainte

L'organisme national chargé de recevoir et de traiter les plaintes liées aux impacts environnementaux et sociaux des projets / programmes est la Direction de l'Environnement et des Etablissements Classés (DEEC). Cet organisme a des démembrements régionaux. Les plaintes peuvent être adressées à cette institution aux niveaux national ou régional. En outre, un «Service d'Urgences Environnementales» (numéro d'urgence 1221) a également été mis en place par cette même institution, avec un numéro gratuit. Chaque fois qu'elle reçoit de telles plaintes, la DEEC vérifie si le projet/ programme a déjà effectué une EIE. Sinon, la DEEC approche le promoteur afin de vérifier qu'une EIE est prévue et, si nécessaire, apporte son soutien à une telle étude.

Cependant, le CSE a mis au point un mécanisme de règlement des griefs dans le cadre de sa Politique Environnementale et son Système de Gestion de la Qualité. Ce mécanisme vise les plaintes relatives à des préjudices environnementaux et sociaux ou les préjugés, ainsi que la satisfaction des partenaires pour les services fournis.

Ainsi, toute personne, communauté ou collectivité locale ou partenaires désireux de se plaindre des méfaits ou préjudices (perçus ou réels) découlant des

activités de projets ou de programmes exécutés ou mis en œuvre par le CSE, peut s'adresser à l'Equipe de Résolution de Plaintes (voir détails ci-dessous).

Equipe de Résolution de Plaintes (ERP)
CSE, Rue Leon Gontran Damas, Fann-Residence
Dakar, Sénégal
BP.: 15532 Dakar-Fann
Tél.: (221) 338258066 / Fax.: (221) 338258168
Email: grievance-cse@cse.sn

L'équipe de résolution des plaintes est logée dans le Programme Majeur "Evaluation Environnementale et Gestion des Risques» du CSE. Un point focal est chargé d'enregistrer et de suivre le traitement de toutes les plaintes déposées au sein de l'institution.

La plainte peut être envoyée par courrier électronique, fax, courrier ou peut être remis en mains propres. Il peut être transmis directement au point de contact du CSE, aux leaders communautaires, représentants du gouvernement, organismes communautaires, entrepreneurs, employés du CSE ou Agents de Liaison Communautaire (ALC). Le formulaire développé à cet effet peut être utilisé (voir annexe).

Une fois qu'une plainte a été reçue, elle est enregistrée dans le registre central et l'ERP accusera réception de la plainte et informera le plaignant sur le délai de réponse attendu. L'ERP sollicitera l'ALC et lui demandera de prendre l'attache du service régional de la DEEC d'une part et de visiter le plaignant d'autre part. Il peut également organiser avec le service régional de la DEEC une visite de terrain pour mieux appréhender le problème. Ensuite, l'ERP vérifiera l'admissibilité de la plainte. Les plaintes admissibles sont celles dont:

- la plainte porte sur les activités du projet ;
- les questions soulevées dans la plainte relèvent de points que le mécanisme de règlement des griefs est autorisé à traiter ;
- le plaignant est habilité à la déposer.

Plaintes non admissibles sont celles dont :

- la plainte est clairement non relative au projet ;
- la nature de la plainte ne relève pas du mandat du mécanisme de règlement des griefs ;
- le plaignant n'est pas qualifié pour déposer ;
- d'autres organisations ou procédures communautaires sont plus appropriées pour traiter le problème.

Si la plainte est rejetée, le plaignant est informé dans la semaine de la décision et des motifs du rejet. La DEEC est également informée.

Si la plainte est recevable, le plaignant est toujours avisé et le cas est traité. L'ERP procède alors à une évaluation.

Examen du grief

L'examen du grief est effectué par l'ERP. Toutefois, celle-ci peut identifier le personnel approprié, une personne ressource ou un service en vue de collecter des informations sur le cas et ses implications, mais aussi pour déterminer si et comment le grief pourrait être résolu. La personne ou l'équipe chargée de cet examen va :

- s'entretenir directement avec le requérant pour se faire une bonne idée de la nature du grief ;
- identifier les parties, les problèmes, les points de vue et les options possibles, mais aussi prendre les points de vue d'autres parties prenantes, y compris ceux de l'équipe d'exécution du projet ou des prestataires ;
- identifier les options initialement considérées par les parties et explorer les voies de règlement ;
- Classer la plainte selon sa gravité (élevée, moyenne, faible), en relation avec la division régionale de la DEEC. La gravité inclut le potentiel d'impacter aussi bien le projet que la communauté. Les aspects à considérer portent sur la gravité de l'allégation, le potentiel d'impact sur le bien-être et la sécurité d'un individu ou d'un groupe, ou la dimension opinion publique. La gravité de la plainte déterminera si la haute direction et/ou le comité de pilotage doit (doivent) être informé(s).

Préparation de la réponse

L'agent chargé de l'examen devra collaborer avec l'ERP, le coordonnateur du projet et le responsable de la communication pour donner une réponse au(x) requérant(s).

L'ERP préparera la réponse, prenant en compte les vues du plaignant sur le processus de règlement, et proposera une solution spécifique. La réponse peut suggérer une approche en vue d'un règlement du problème, ou proposer une première offre de règlement.

La réponse sera passée en revue durant une réunion entre l'ERP, le Directeur Général, le Coordonnateur du projet et le requérant. Les étapes suivantes seront aussi discutées durant cette réunion. Si la proposition est une offre de règlement et si celle-ci est acceptée, alors la plainte est résolue à l'amiable. Si le cas est complexe et le délai de règlement ne peut pas être respecté, une réponse provisoire est faite (par communication orale ou écrite) afin d'informer le requérant que cela prendra plus de temps, tout en expliquant les raisons. Le CSE échangera alors avec la DEEC en vue de proposer une nouvelle échéance. La plainte est alors transmise à la DEEC qui fera le nécessaire.

4. SUIVI ET RAPPORTAGE

4.1. Suivi des cas de plainte

Le point focal reçoit et suit les traitements apportés à chaque cas de plainte. Il assure l'enregistrement des modalités de traitement de la plainte dans le registre central et l'ERP et consigne les arrangements avec le plaignant. Il est enfin chargé de la vulgarisation interne et externe du suivi des plaintes.

4.2. Rapportage

Tous les cas de plainte reçus ainsi que les traitements apportés pour leur résolution feront l'objet d'un rapport partagé avec les parties prenantes et le personnel du CSE.

Un rapport annuel sera élaboré (au mois de décembre de chaque année) pour faire le bilan des plaintes et dégager les tendances de leur évolution.

Le point focal est chargé de la rédaction des rapports, de leur validation par l'ERP et veille à leur vulgarisation interne et externe.

Le Directeur Général

Annexe : Formulaire de grief

N° : RC.. /..

Formulaire de griefs

Date de la réclamation :	Date de clôture:
Nom du requérant :	
Nom et fonction de l'intermédiaire (si pertinent) :	
Nature de la plainte :	
Evaluation de la recevabilité et affectation du dossier :	
Examen de l'affaire :	
Règlement:	
Vérifié par :	
Résultat :	
Visa du point focal	

Date:/..../.....