



REPUBLIQUE DU SENEGAL

Ministère de l'Environnement du Développement Durable et de la transition écologique

## Centre de Suivi Ecologique

# CSE – MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS (MRG/CSE) Octobre 2022

## 1. PREAMBULE

Le champ d'intervention 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. Le CSE a été accrédité comme Entité Nationale de Mise en œuvre (NIE) par le Fonds pour l'Adaptation en 2010 et par le Fonds Vert pour le Climat en 2015. A ce titre, il accompagne la formulation et la mise en œuvre de projets d'adaptation et d'atténuation. A travers ces nouvelles fonctions le CSE est appelé à s'impliquer davantage dans des activités pouvant potentiellement générer des impacts sur l'environnement et sur les populations.

Par ailleurs, le CSE reconnaît l'importance de la prise en compte de l'égalité et de l'équité des hommes et des femmes ainsi que des garçons et des filles dans toutes les étapes de formulation des politiques, stratégies, programmes et projets.

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, y compris les plaintes liées au genre, c'est-à-dire, les plaintes déposées par des hommes et ou des femmes et portant sur des faits liés aux rôles attribués à leur genre. Ce mécanisme s'inscrit dans le cadre de la politique environnementale et sociale et également de la politique genre du CSE et se veut en conformité avec les principes non discriminatoires, de précaution et de responsabilité par rapport aux tiers (aux hommes et femmes) et à l'environnement.

## 2. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Le champ d'application de ce mécanisme concerne toutes les questions, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) découlant des activités de projets ou programmes mis en œuvre par le CSE, qu'un individu, groupe ou communauté souhaite voir traités ou

Résolus. Cela inclut les préjudices ou dommages physiques, psychologiques, sociaux, environnementaux et/ou liés au genre.

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

### **3. MECANISME DE REGLEMENT DE GRIEFS**

#### **3.1 RECEVOIR ET ENREGISTRER UNE PLAINTÉ**

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 à caractères environnementaux et sociaux 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 Evaluation environnementale. Sinon, la DEEC se rapproche du promoteur afin de vérifier qu'une telle étude est prévue et, si nécessaire, apporte son soutien à sa réalisation.

Pour les aspects liés au genre, il existe une Direction de l'Equité et de l'Egalité de Genre (DEEG) qui comporte une Division « lutte contre les violences basées sur le genre (DVBG) » chargée entre autres de concevoir, planifier et mettre en œuvre un programme de prévention et d'appui-conseil sur les violences basées sur le genre. Toutefois malgré la mise en place de ce cadre institutionnel, à ce jour, il n'existe pas encore au sein de cette Direction un mécanisme formel en matière de résolution de griefs liés au genre.

Le CSE a mis au point un mécanisme de règlement des griefs dans le cadre de sa Politique Environnementale, de sa politique genre 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. De surcroît, le mécanisme traite les plaintes liées au genre qui peuvent aussi bien porter sur la discrimination et le harcèlement que sur les intimidations et les brimades liées au genre.

Les plaintes peuvent être envoyées par courrier électronique, fax, courrier ou remises en mains propres. Elles peuvent être transmises directement au 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 annexes).

Par ailleurs, un comité indépendant de résolution des plaintes qui rend compte directement à l'Assemblée Générale et une Cellule de Résolution de Plaintes (voir détails ci-dessous) sont mis en place.

**NB :** Il est important de noter que les plaignants sont libres de déposer leurs plaintes soit au niveau du Comité Indépendant de résolution des plaintes soit au niveau de la cellule de résolution des plaintes.

Si la plainte est déposée au niveau du comité de résolution des plaintes, celui-ci peut impliquer la cellule de résolution dans la gestion de celle-ci et vice versa.

### **Le Comité indépendant de résolution des plaintes**

La mission principale du Comité Indépendant de Résolution des plaintes est de résoudre des plaintes déposées par des personnes qui se considèrent comme étant négativement touchées par des projets ou programmes financés par le Fonds Vert Climat mais également d'aider le CSE à mieux respecter et à être redevable à ses politiques et procédures.

Le comité indépendant de résolution des plaintes est composé de membres dont le mandat est de 2 ans. Il rend compte directement à l'assemblée générale du CSE. Il n'y a pas d'outil spécifique ni de procédure spécifique de résolution des plaintes pour le Comité Indépendant de Résolution des plaintes. La démarche de résolution est strictement la même que celle de la cellule de résolution des plaintes qui elle est logée au niveau de la Direction technique du CSE.

### **Cellule de Résolution de Plaintes (CRP)**

CSE, Rue Léon Gontran Damas, Fann-Residence

Dakar, Sénégal

BP.: 15532 Dakar-Fann

Tél.: (221) 338258066 / Fax.: (221) 338258168

Email: grievance-cse@cse.sn

La cellule de résolution des plaintes est logée dans la Direction technique du CSE. Elle est composée des points focaux chargés de la mise en œuvre de la politique environnementale et sociale et de celle du genre et peut s'adjoindre au besoin les services des collègues. Elle est chargée d'enregistrer et de suivre le traitement de toutes les plaintes déposées au sein de l'institution. Une fois qu'une plainte est reçue, elle est classée en fonction de sa nature (d'ordre environnemental ou lié au genre), enregistrée dans le registre central et la CRP accusera réception de la plainte et informera le plaignant sur le délai de réponse attendu.

Au cas où la plainte concerne des cas de discrimination, de harcèlement, d'intimidation et ou de brimades liés au genre, les points focaux genre sont responsables du traitement des litiges.

Dans les cas de griefs liés au genre, la cellule devra dans un premier temps mener des enquêtes afin de pouvoir établir le bien-fondé ou non des plaintes. Si les plaintes s'avèrent recevables, les points focaux genre devront donner suite aux dossiers en appliquant des mesures appropriées pour la gestion des litiges.

Dans les cas de règlement très difficiles de certains litiges, les points focaux genre peuvent demander des conseils ou un appui auprès des structures existantes et compétentes dans le domaine du respect des principes de genre, comme (liste non exhaustive) :

- Le Réseau Siggil Jigéen, ONG travaillant dans le domaine de la promotion et la protection des droits des femmes au Sénégal dont les membres interviennent sur

L'ensemble du territoire national dans différents domaines d'activités visant la participation à la défense et la promotion des droits des femmes. Le réseau traite les cas de femmes victimes de violence conjugale (rôle d'intermédiation), favorise l'empowerment social et économique des femmes.

- L'association des Juristes Sénégalaises : elle a mis en place en 2010 un numéro vert **800 805 805**, destiné aux femmes et aux filles victimes de violence. Depuis 2013, la ligne verte est ouverte aux hommes. La consultation en ligne permet d'écouter et de conseiller les plaignants et, le cas échéant, de favoriser la commission d'avocats, d'huissiers ou de médecins). L'AJS pourra donc être consultée pour les cas où le dossier du plaignant revêt un caractère juridique, afin que l'association qui dispose d'un fonds dédié, puisse porter assistance à la victime pour le traitement du cas au niveau du tribunal. L'association a aussi mis en place deux Boutiques de droit à la Médina et à Pikine pour faire bénéficier aux victimes de violence d'un suivi psychosocial gratuit.

Dans le cas où une plainte est d'ordre environnemental ou social, le point focal environnement est responsabilisé. Il peut également organiser avec la DEEC ou la DREEC une visite de terrain pour mieux appréhender le problème. Ensuite, la Cellule 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 la déposer ;
- d'autres organisations ou procédures communautaires sont plus appropriées pour traiter le problème.

Si la plainte est rejetée, le plaignant est informé des motifs du rejet dans un délai d'une semaine. La DEEC est également informée au besoin.

Si la plainte est recevable, le plaignant est toujours avisé et le cas est traité. La CRP procède alors à une évaluation.

### **3.2. EXAMEN DU GRIEF**

L'examen du grief est effectué par la CRP. Toutefois, celle-ci peut se faire appuyer par des tiers (personne ressource ; service compétent) pour la collette et le traitement de la plainte. La personne ou l'équipe chargée de cet examen va :

- s'entretenir directement avec le plaignant 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). 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).

## **PREPARATION DE LA REPONSE**

L'agent ou les agents chargés de l'examen collaborent avec la CRP, le coordonnateur du projet et le responsable de la communication pour donner une réponse au(x) plaignant(s).

La CRP préparera la réponse, prenant en compte les points de vues du plaignant sur le processus de règlement, et proposera une solution. 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 la CRP, le Directeur Général, le Coordonnateur du projet et le requérant. 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 plaignant que cela prendra plus de temps, tout en expliquant les raisons. Le CSE proposera alors une nouvelle échéance.

Si la proposition n'est pas acceptée, le plaignant est informé et il peut s'il le désire saisir la DEEC (autorité en charge de la politique environnementale de l'Etat) qui fera le nécessaire.

## **4. SUIVI ET RAPPORTAGE**

### **4.1. SUIVI DES CAS DE PLAINTES**

Selon la nature de la plainte, le point focal environnement ou genre suit et documente toute la procédure de règlement des plaintes. Il assure l'enregistrement des modalités de traitement de la plainte dans le registre central et la CRP consigne les arrangements avec le plaignant. Il est enfin chargé de la vulgarisation interne et la vulgarisation externe (en rapport avec la chargée de communication du CSE) 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 rapport devra également mettre l'accent sur les éventuelles faiblesses institutionnelles et organisationnelles pouvant nuire à la prévention des crises liées au genre.

Les points focaux de la politique environnementale et sociale et de la politique genre sont chargés de la rédaction des rapports.

La Direction technique s'occupe de leur validation et veille à leur vulgarisation interne et externe.

**PIECES JOINTES :**

- Les outils du MGP
- Note de nomination des membres du comité indépendant de résolution des plaintes

## **ANNEXE 1 : Fiche synthétique**

<b>Formulaire de griefs</b>
-----------------------------

**Date de la réclamation :**

**Date de clôture :**

**Nom du (de la) requérant (e) :**

**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

**Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)**

Formulaire de réception de plaintes sensibles (partie<sup>1</sup>)

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant/e que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du projet.

Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

1. Nom du/de la plaignant(e) :

2. Code de la plainte :

3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du projet ?

Oui

Non

**N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes sensibles (partie 2), dans un endroit sécurisé et verrouillé.**

---



### **Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes sensibles partie 2 (fichede consentement et de description des faits)**

#### ***Formulaire de réception de plaintes sensibles (partie<sup>2</sup> 2)***

Avant le début de l'entretien, le mandataire (de gestion des questions sensibles) devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du projet. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

#### **Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP?**

Oui

Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être par exemple des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

#### **Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?**

Oui

Non

Si OUI, veuillez remplir le reste du formulaire ci-dessous.

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

#### **<sup>2</sup>Instructions :**

*Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du projet XXX. Si la victime n'a pas donné son consentement, seule la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de EAS/HS utilisée par le prestataire.*

**Partie B :**

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (=18)

Garçon (=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ?

Connu

Inconnu

Nom(s) : \_\_\_\_\_

Fonction(s), si connue(s) : \_\_\_\_\_

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) : \_\_\_\_\_

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Viol
- Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui

Si possible, identifier qui ? \_\_\_\_\_

Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?

Oui

Non

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux
- Psychosociaux
- Juridiques
- De sûreté/sécurité
- Autres

Veuillez spécifier : Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 1), dans un endroit sécurisé et verrouillé.

**Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte<sup>3</sup>)**

**Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS**

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui

Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

<sup>3</sup> Instructions : \_\_\_\_\_

*La structure faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au projet .*

Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'agence d'exécution ou le maître d'ouvrage, qui à son tour, le transmettra au CSE. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base annuelle.

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Aucun incident de VBG confirmé

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?

Oui

Non

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui

SI OUI, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée :

Oui

Non

Non applicable

**Annexe 5 : Fiche d'évaluation annuelle du comité de gestion des plaintes**

Identification (lieu) : .....

Projet :

Composante : .....

Commune de : .....

Département de : .....

Région de : .....

Nombre de plaintes enregistrées : .....

Nombre de plaintes traitées : .....

Nombre de plaintes réglées au niveau du CSE : .....

Nombre de plaintes traitées par le Comité Indépendant de règlement des plaintes.....

Nombre de plaintes transmises à d'autres instances :

.....

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

.....  
.....

.....

**Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation**

Date.....

Suite à une plainte déposée par : .....

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ont signé Le plaignant La partie visée par la plainte

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes





### **Annexe 8 : Fiche de clôture des plaintes**

<b>N° de référence</b>	<b>Date de clôture</b>	<b>Solution mise en œuvre</b>	<b>Réplicabilité possible</b>	<b>Modifications des pratiques requises</b>
		<i>Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées</i>	<i>Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires</i>	<i>Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre</i>

### **Annexe : 9 NOTE DE NOMINATION**

**ANALYSE** : décision portant création

D'un Comité indépendant de Gestion

Des Griefs du Centre de Suivi Ecologique

**Le Directeur Général**

Vu le statut de l'association « Centre de Suivi Ecologique pour la Gestion des Ressources Naturelles

Vu les nécessités du service

Sur proposition du Directeur Technique

**Décide**

L'article 1<sup>er</sup> : il est créé au sein du Centre de Suivi Ecologique un Comité indépendant de Gestion des griefs chargé de résoudre des plaintes déposées par des personnes qui se considèrent comme étant négativement touchées par des projets ou programmes financés par le Fonds Vert Climat et aider le CSE à respecter et à être redevable à ses politiques et procédures.

Article 2 : ce Comité, dont les membres neutres et non impliqués dans la gestion des projets financés par le Fonds vert climat, est ainsi composé :

- \* Docteur Moussa Sall, Coordonnateur de programme au CSE
- \* Monsieur Ibrahima DIOP, Chargé de projets au CSE
- \* Mademoiselle Maimouna GAYE, Assistante RH au CSE

Article 3 : l'objectif du présent Comité est d'appuyer la Direction générale dans la prévention, le suivi et la mitigation des risques qui pourraient porter atteinte au bon fonctionnement du Centre.

Ce Comité est chargé d'examiner et de statuer sur les griefs conformément à la politique de gestion des griefs du CSE.

Article 4 : la politique des griefs du Centre est le document de référence de ce comité.

Article 5 : le mandat des membres du Comité indépendant de gestion des griefs est de 2 ans renouvelables une fois

Article 6 : la présente décision qui prend effet à partir de sa date de notification sera enregistrée, publiée et communiquée partout où besoin sera.

Dakar, le.....12 OCT 2022.....

Ampliations :

- Intéressés
- Directeur Technique
- Directeur Administratif et Financier Chrono
- Affichage

