

**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

Un Peuple, un But, une Foi



**Ministère du Développement Communautaire, de la Solidarité  
Nationale et de l'Équité Sociale et Territoriale (MDCSNEST)**

**Projet de résilience et de développement  
communautaire de la vallée du fleuve Sénégal  
(PRDC/VFS)  
(P179449)**

**Mécanisme de gestion des plaintes  
(MGP)**

**Septembre 2023**

# TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>2</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTE DES ANNEXES</b> .....	<b>3</b>
<b>SIGLES ET ACRONYMES</b> .....	<b>4</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>5</b>
<b>I. CONTEXTE GENERAL</b> .....	<b>6</b>
1.1 JUSTIFICATION DU PROJET .....	6
1.2 COMPOSANTES DU PROJET.....	7
1.3 ZONE D'INTERVENTION ET BENEFICIAIRES DU PROJET.....	9
<b>II. EXIGENCES</b> .....	<b>12</b>
<b>III. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES</b> .....	<b>14</b>
3.1 ENREGISTREMENT DES PLAINTES.....	14
3.2 TRIAGE DES PLAINTES ET DOLEANCES.....	15
3.3 REGLEMENT A L'AMIABLE .....	15
3.4 RECOURS JUDICIAIRE .....	17
3.5 FERMETURE DE LA PLAINTÉ .....	17
3.6 DELAIS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ .....	19
3.7 MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES MESURES CONVENUES .....	19
3.8 GESTION DES FEEDBACKS .....	19
3.9 SUIVI DES PLAINTES .....	20
3.10 AUTRES PROCEDURES COMPLEMENTAIRES DE GESTION DES PLAINTES .....	21
3.11 SUIVI ET RAPPORTS .....	21
<b>IV. ANNEXES</b> .....	<b>23</b>
<b>ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES</b> .....	<b>24</b>
<b>ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE SIGNALEMENT ET DE PRISE EN CHARGE DES CAS DE VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE</b> .....	<b>28</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1 : Composantes et sous composantes du Projet .....	8
Tableau 25 : Délais maximum de traitement des plaintes.....	19

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : Régions d'intervention du projet.....	10
Figure 2 : Départements d'intervention du projet .....	11
Figure 3 : Procédure de gestion des plaintes .....	18

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes .....	24
Annexe 2 : Procédure de signalement et de prise en charge des cas de violences basées sur le genre....	28

# SIGLES ET ACRONYMES

<b>AEMO</b>	Action Educative en Milieu Ouvert
<b>BM</b>	Banque Mondiale
<b>CCRL</b>	Comité Communal de Règlement des litiges
<b>CDD</b>	Comité Départementale de Développement
<b>CDREI</b>	Commission Départementale de Recensement et d'Evaluation des Impenses
<b>CDRL</b>	Comité Départemental de Règlement des litiges
<b>CERC</b>	Composante de réponse d'urgence contingente
<b>CES</b>	Cadre Environnemental et Social
<b>CLM</b>	Comité Local de Médiation
<b>EAS</b>	Exploitation et Abus Sexuels
<b>GdS</b>	Gouvernement du Sénégal
<b>HS</b>	Harcèlement Sexuel
<b>MDCSNEST</b>	Ministère du Développement Communautaire, de la Solidarité Nationale et de l'Equité Sociale et Territoriale
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NES</b>	Norme Environnementale et Sociale
<b>OCB</b>	Organisation Communautaire de Base
<b>ODP</b>	Objectif de Développement du Projet
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	Organisation de la Société Civile
<b>PAP</b>	Plan d'Action Prioritaire
<b>PMPP</b>	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>PRDC/VFS-SN</b>	Projet de résilience et de développement communautaire de la vallée du fleuve Sénégal
<b>PSE</b>	Plan Sénégal Emergent
<b>PTF</b>	Partenaire technique et financier
<b>PUMA</b>	Programme d'Urgence de Modernisation des Axes et territoires frontaliers
<b>PV</b>	Procès-verbal
<b>VBG</b>	Violences Basées sur le Genre
<b>VCE</b>	Violence Contre les Enfants
<b>VFS</b>	Vallée du Fleuve Sénégal

# GLOSSAIRE

**Exploitation sexuelle** : L'exploitation sexuelle peut être définie comme le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.6).

**Groupes vulnérables** —

Selon la Directive de la Banque mondiale traitant des risques et effets sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, les personnes défavorisées ou vulnérables sont des personnes qui, en raison par exemple de leur âge, de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, d'un handicap physique, mental ou autre, de leur statut social ou civil, de leur état de santé, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur situation économique, de leur statut d'autochtone et/ou de leur dépendance vis-à-vis de ressources naturelles uniques, risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

**Harcèlement sexuel** : Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique importun à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée à l'encontre de cette dernière une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou offensante. Il peut s'agir d'avances sexuelles ou de demandes de faveurs sexuelles déplacées, formulées via des canaux de communication en ligne ou mobiles, ou bien en personne.

**La partie visée par la plainte** : est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave

**Le mécanisme de gestion des plaintes du projet** : Un mécanisme de règlement des griefs (MGP) est un moyen formel et local d'accepter, d'évaluer et de résoudre les commentaires ou les plaintes de la communauté. Il doit offrir un point accessible pour la réception des plaintes ainsi qu'un processus et un calendrier prévisionnel permettant aux communautés d'obtenir une réponse. Son équité et son efficacité détermineront sa crédibilité auprès des utilisateurs. Un MGP peut prendre la forme d'une simple feuille de calcul Excel ou d'un système plus complexe basé sur le web qui recueille des données par SMS, par téléphone et par d'autres canaux de participation.

**Les doléances** sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

**ONG** : Les Organisations Non Gouvernementales sont des associations à but non lucratif et apolitique qui œuvrent le plus souvent pour le bien-être des populations dans plusieurs domaines de la vie économique, sociale et politique.

**Partie prenante** : Le paragraphe 4.3. de la note d'orientation n°10 qui accompagne la NES n° du CES de la Banque mondiale, définit le terme « partie prenante » comme les individus ou les groupes qui:

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et;
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

## I. CONTEXTE GENERAL

### 1.1 Justification du Projet

La vallée du fleuve Sénégal (VFS) est une plaine alluviale encadrée par des régions semi-désertiques et une grande partie de la longueur du fleuve Sénégal marque la frontière entre la Mauritanie et le Sénégal<sup>1</sup>. Alors que la VFS fournit la plupart des terres irriguées en Mauritanie (90 %) et au Sénégal (80 %), les communautés, des deux côtés du fleuve, restent largement pauvres et de plus en plus vulnérables. Beaucoup d'entre-elles pratiquent une agriculture sédentaire (en tant qu'agriculteurs de subsistance ou petits exploitants), des activités pastorales ou la pêche le long du fleuve Sénégal. La plupart des villes localisées sur les rives du fleuve Sénégal sont également sous-équipées.

La Mauritanie et le Sénégal sont parmi les pays les plus pauvres du monde, avec 38 % et 28 % de la population en situation de pauvreté multidimensionnelle sévère<sup>2</sup>, avec, respectivement<sup>3</sup>, un Revenu National Brut (RNB) de 1 730 dollars et 1 540 dollars par habitant. Ils se classent également parmi les 33 derniers pays du monde, selon l'indice de développement humain 2022<sup>4</sup>.

Dans les deux pays, l'augmentation des terres aménagées a considérablement accentué la pression sur le foncier, engendrant des tensions sociales fortes dans la VFS.

Les migrations ont également accéléré la croissance démographique et l'urbanisation rapide dans la zone de la VFS. Selon le rapport Groundswell Africa de la Banque mondiale sur les migrations internes au Sénégal<sup>5</sup>, le pays pourrait connaître, d'ici 2050, une migration de plus d'un million de personnes des zones côtières, en raison de l'élévation du niveau de la mer et de l'érosion côtière, vers de nouveaux pôles de migration, parmi lesquels la ville de Matam sur le fleuve Sénégal dont le régime hydrologique est fortement influencé par le niveau de la mer. La même tendance est attendue en Mauritanie, où la sécheresse et la chaleur, dans le nord, pousseront de nombreuses personnes vers les terres fertiles de la VFS.

L'émergence de ces pôles de migration climatique interne dans la VFS et leur convergence vers des zones appauvries et des centres de croissance économique nécessitent des approches holistiques et clairvoyantes, pour garantir des résultats durables, car la plupart des villes de la VFS ne sont pas bien planifiées ou équipées pour accueillir une croissance démographique aussi rapide.

Les impacts du changement climatique, dans la région de la VFS elle-même, présentent également une variabilité climatique parmi les plus extrêmes au monde<sup>6</sup>. En effet, la VFS

---

<sup>1</sup> S'étendant sur plus de 1 800 kilomètres, le fleuve Sénégal s'écoule des hauts plateaux du Fouta Djallon en Guinée, traverse le Mali, sépare le Sénégal et la Mauritanie avant de rejoindre l'océan Atlantique. L'opération proposée ne couvrira que la zone de la VFS en Mauritanie et au Sénégal.

<sup>2</sup> Indice mondial de pauvreté multidimensionnelle, 2022 (<https://hdr.undp.org/content/2022-global-multidimensional-poverty-index-mpi#/indicies/MPI>)

<sup>3</sup> Banque mondiale, Indicateurs du développement mondial

<sup>4</sup> Indice de développement humain du PNUD, 2022. La Mauritanie est classée 158<sup>ème</sup> sur 191 et le Sénégal est classé 170<sup>ème</sup>.

<sup>5</sup> Groundswell Africa : Une plongée en profondeur dans la migration climatique interne au Sénégal" <http://hdl.handle.net/10986/36445>.

<sup>6</sup> Magistro, John et Medou Lo. (2001) Dimensions historiques et humaines de la variabilité climatique et des contraintes sur les ressources en eau dans la vallée du fleuve Sénégal. Recherche sur le climat 19 (2001) : 133-147.

connaît une hausse des températures, des précipitations de plus en plus irrégulières, des sécheresses, des inondations, une élévation du niveau de la mer, une salinisation des sols et des eaux, une désertification rampante ainsi qu'une dégradation des terres arables. Ces phénomènes perturbent l'économie centrée sur l'agriculture, l'élevage traditionnel et la pêche, et contribuent également aux migrations vers les zones urbaines les plus proches.

L'interaction entre ces phénomènes naturels et les dynamiques régionales plus larges de fragilité, de compétition sur les ressources naturelles entre agriculteurs locaux et agro-industriels pourrait accroître le risque d'escalade des conflits dans la VFS.

De même chez les jeunes, le manque d'opportunités risque d'induire des frustrations et l'exode et/ou la migration.

A cela s'ajoute un contexte mondial qui vient de sortir de la COVID-19 et qui est marqué par la hausse des coûts de l'alimentation et de l'énergie induite par l'invasion de l'Ukraine par la Russie.

Pour faire face à ces défis majeurs, le Gouvernement du Sénégal a développé plusieurs initiatives comme le SCD 2018, le Plan Sénégal Émergent (PSE) du pays en termes de soutien à l'emploi et à l'inclusion sociale, pour améliorer le bien-être de la population et le Projet de développement de la résilience au changement climatique dans le bassin du fleuve Sénégal.

C'est dans ce contexte que le Gouvernement de la République du Sénégal a sollicité l'appui de la Banque mondiale dans le cadre d'un financement de l'IDA pour le développement du *Projet de Résilience et de Développement Communautaire de la Vallée du Fleuve Sénégal* (PRDC/VFS-SN). A travers ce projet en cours de formulation, le Gouvernement du Sénégal compte améliorer la collaboration régionale et la résilience socio-économique et climatique des communautés ciblées dans la vallée du fleuve Sénégal.

L'Objectif de Développement du Projet (ODP) qui est partagé avec la République Islamique de la Mauritanie est d'améliorer la collaboration régionale et la résilience socio-économique et climatique des communautés ciblées dans la vallée du fleuve Sénégal (Mauritanie et Sénégal).

## **1.2 Composantes du Projet**

Le PRDC/VFS-SN est organisé autour de cinq (05) composantes dont la Composante 5 « Composante de réponse d'urgence contingente (CERC) (0 \$US) » pour laquelle aucune activité n'est prévue pour le moment.

Le tableau 1 ci-dessous présente les composantes et sous composantes du PRDC/VFS-SN.

**Tableau 1 :** Composantes et sous composantes du Projet

<b>Composante</b>	<b>Sous composantes</b>
<b>Composante 1 :</b> Résilience et inclusion des communautés pour la cohésion sociale (60 millions USD)	<i>Sous-composante 1a.</i> Développement des infrastructures et équipements communautaires (55 millions USD)
	<i>Sous-composante 1b.</i> Promotion et Renforcement de la cohésion sociale (5 millions USD)
<b>Composante 2 :</b> Développement territorial intégré (63 millions USD)	<i>Sous composante 2 a :</i> Accès aux infrastructures et équipements sociaux, territoriaux intégrés, de connectivité et de développement économique local (37,8 millions USD)
	<i>Sous composante 2 b :</i> Accès aux Moyens de subsistance et opportunités économiques pour le développement économique local (25,2 millions USD)
<b>Composante 3 :</b> Renforcement institutionnel, développement organisationnel et gestion des connaissances (12 millions USD)	<i>Sous-composante 3a.</i> Renforcement institutionnel (7 millions USD)
	<i>Sous-composante 3b :</i> Plate-forme régionale de gestion des connaissances (5 millions USD)
<b>Composante 4 :</b> Gestion du projet (15 millions USD)	
<b>Composante 5 :</b> Intervention d'urgence contingente (CERC) - (0 USD)	

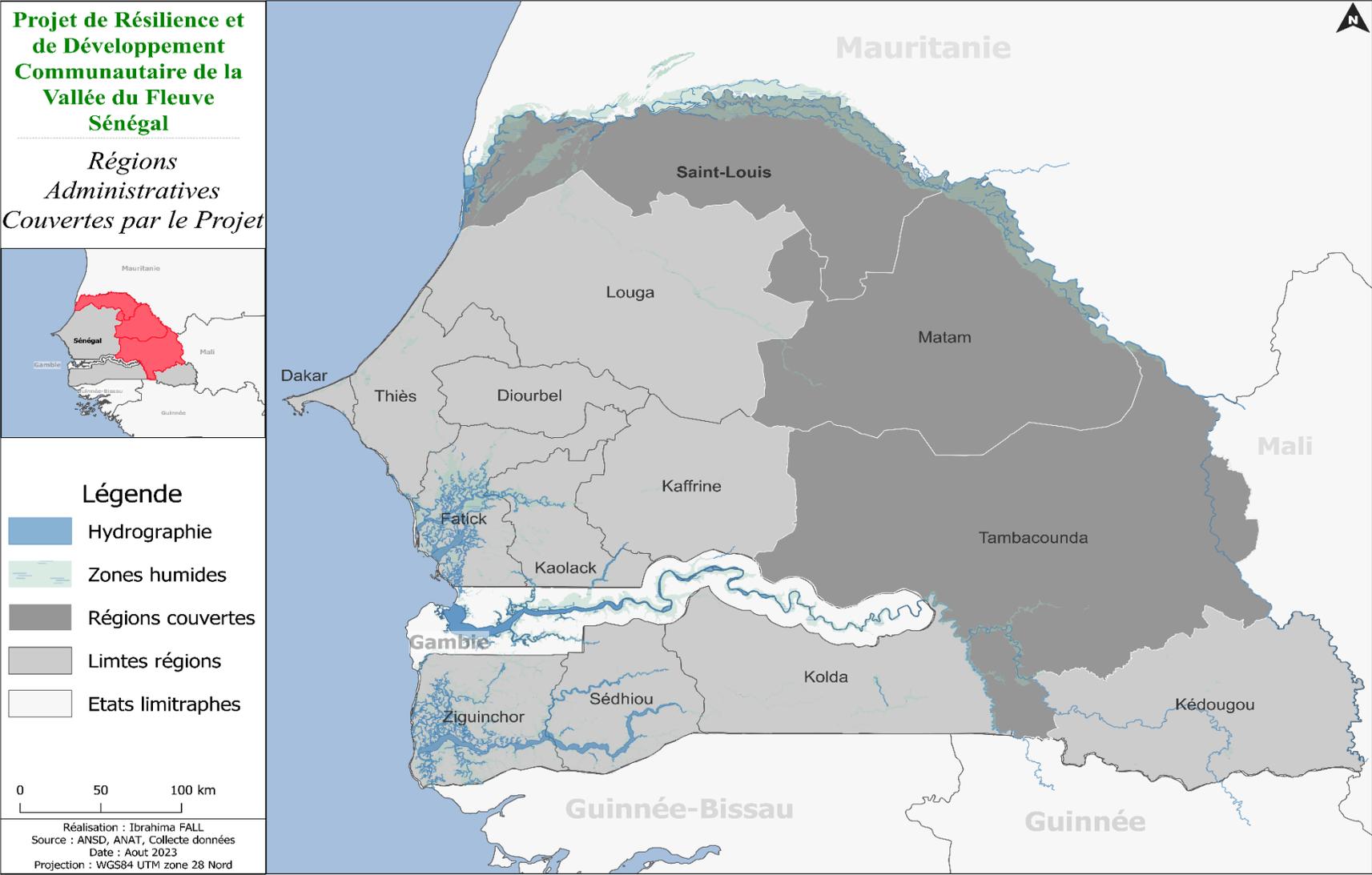
A noter que la **sous-composante 3a. Renforcement institutionnel** comporte un volet transversal « **appui à la mise en œuvre d'activités d'information, éducation et communication (IEC), de communication pour le changement de comportement (CCC) et d'ingénierie sociale** dont le but est d'assurer une mobilisation des parties prenantes tout au long du processus de développement et de mise en œuvre du PRDC/VFS-SN.

### **1.3 Zone d'intervention et bénéficiaires du Projet**

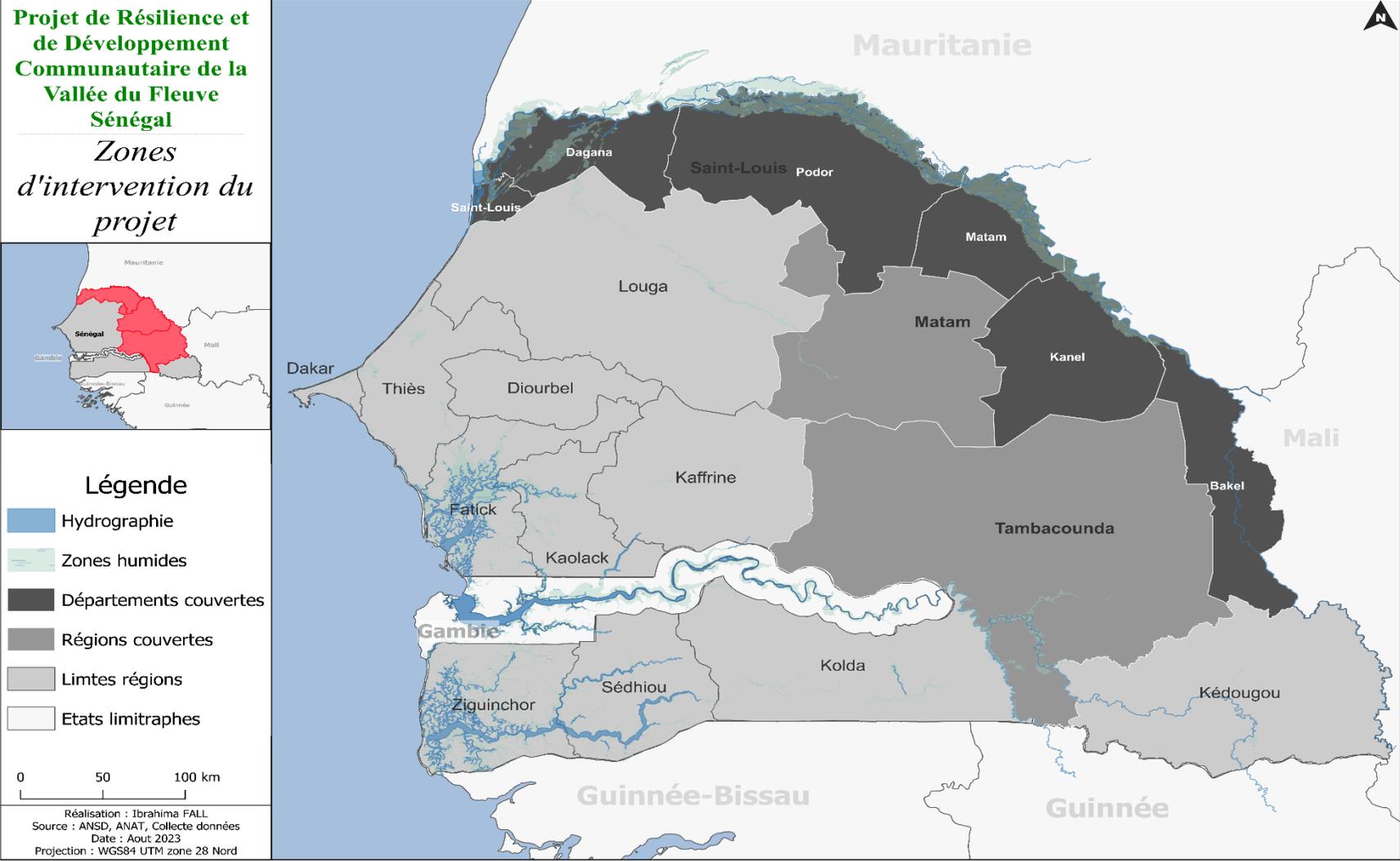
Les zones d'intervention ciblées par le Projet de développement et de résilience de la vallée du fleuve Sénégal (Figures 1 et 2) couvrent les régions administratives de Saint-Louis, Matam et Tambacounda, et devraient avoir des retombées largement positives et considérables sur le milieu biophysique et socioéconomique.

Précisément, le projet couvrira les régions de Saint-Louis, Matam et Tambacounda, au sein desquelles six (6) départements sont ciblés (Saint-Louis, Dagana, Podor, Matam, Kanel et Bakel) et 44 communes cibles.

**Figure 1 : Régions d'intervention du projet**



**Figure 2 : Départements d'intervention du projet**



## II. EXIGENCES

Les projets financés par la Banque mondiale nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sensible aux EAS/HS. Il doit être proportionnel aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes, et doit faire recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

Dans le cadre du PRDC/VFS-SN, le MGP est bâti sur un système d'enregistrement et de gestion des recours extrajudiciaires. Ce mécanisme ébauche toutefois les grandes lignes du dispositif de gestion des plaintes intégrant les aspects environnementaux, sociaux, VBG.

Le mécanisme de gestion des plaintes s'appuiera sur les systèmes formels (à travers le niveau départemental sous l'égide du Préfet et communal par le biais des commissions de règlement des conflits des mairies) ou informels (via les délégués de quartier, les chefs de villages et les autorités coutumières et religieuses) de réclamation et de gestion des conflits déjà en place et capables de répondre aux besoins du projet, et qui seront renforcés ou complétés s'il y a lieu par les dispositifs établis dans le cadre du projet dans le but de régler les litiges de manière impartiale.

En termes d'objectif, le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sensible aux EAS/HS du PRDC/VFS-SN vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif, inclusif et accessible à toutes les parties prenantes, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable, excepté pour les plaintes EAS/HS dont le signalement, le référencement et la prise en charge sont régis par des principes et procédures spécifiques.

L'un de ses principaux objectifs est de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, (sauf pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS où la résolution à l'amiable n'est pas recommandée) préservant ainsi l'intérêt des plaignants et l'image du projet en limitant les risques inévitablement associés à une action en justice. Cependant, 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.

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 Projet 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 projet
- Minimiser et éradiquer les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités du projet
- Fournir au Projet des suggestions pour une bonne mise en œuvre de ses activités

- Traiter les plaintes EAS/HS en vue d'assurer une prise en charge holistique et individualisée aux survivants, conformément aux principes et procédures en vigueur
- Documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, exploitation, abus et harcèlement sexuels, risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par 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 projet
- Favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet

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. Le mandat d'un mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS est de: (1) permettre plusieurs points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les femmes lors des consultations ; (2) permettre 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), (3) permettre à une équipe dédiée de déterminer la probabilité qu'une allégation soit liée au projet en utilisant des procédures confidentielles et centrées sur les survivants.

### III. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

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 d'ordre EAS/HS.



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

#### 3.1 Enregistrement des plaintes

L'UGP PRDC/VFS-SN mettra à la disposition des parties prenantes un numéro vert qui sera dédié au Mécanisme de Gestion des Plaintes (voir rapport séparé du MGP). 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) excluant les plaintes liées aux EAS / HS) pour lesquelles la procédure de signalement et prise en charge est présentée en annexe 2 du présent PMPP.

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 PRDC/VFS-SN et une dernière copie reste dans le registre au village ou à la commune.

L'existence de ce registre au niveau de chaque Village et chaque Commune 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. Le registre sera ouvert dès le lancement des activités de lancement du projet dans une zone donnée. 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 Président de l'organe de gestion des plaintes a la responsabilité de ce registre dont la tenue sera aussi régulièrement suivie par l'UGP PRDC/VFS-SN. Les destinataires des plaintes adresseront en retour une réponse motivée aux plaignants après le triage des. 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 adressées par les tiers peuvent être sous formes verbales, écrites, mails et courriers adressés à l'entité dédiée et appels téléphoniques aux différents niveaux de gestion des plaintes. L'UGP PRDC/VFS-SN doit mettre en place un système de réception et de gestion des plaintes. 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 vont être déposées utilisant les mêmes canaux de communication décrits ci-dessus. Des boîtes de doléances seront aussi mises à la disposition des parties prenantes dans le mécanisme de gestion des plaintes. Des cahiers de doléances vont être déposés auprès des chefs quartiers et des communes concernés. La procédure de gestion des plaintes est décrite ci-dessous.

Dans le cas de doléances provenant de personnes analphabètes, l'UGP PRDC/VFS-SN 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 ci-dessous de règlement à l'amiable.

### **3.2 Triage des plaintes et doléances**

Les plaintes et doléances enregistrées seront tout d'abord triées par l'agent en charge de l'enregistrement préalablement formé par l'UGP PRDC/VFS-SN afin de déterminer la responsabilité de leur traitement. Les plaintes et doléances qui peuvent être traitées au niveau local seront traitées d'abord au niveau village/quartier. Les plaintes qui sont du ressort d'autres entités ou celles afférentes aux VBG/EAS/HS seront directement transmises à l'UGP PRDC/VFS-SN qui se chargera de les transmettre au(x) responsable(s) de traitement comprenant les services d'écoute en toute confidentialité.

Lorsque la plainte peut être résolue à l'amiable avec le plaignant (voir section 7.3.3), ce mode de règlement peut être formulé avec l'aide des membres de la communauté à l'échelle du village/quartier ou de la commune, ou via le Préfet du département concerné, mais n'a pas besoin de passer par la validation de l'UGP. Par contre, l'historique des plaintes est à inscrire dans un registre accessible pour les besoins du suivi ultérieurement.

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

- Vérification que la plainte est bien inscrite dans le registre mis à disposition auprès du Village/quartier ou de la Commune ;
- Production si nécessaire de tout dossier jugé utile pour étayer les dires ;
- Analyse de la plainte pour saisir sa teneur ;
- Convocation du plaignant.

### **3.3 Règlement à l'amiable**

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

- Le niveau communautaire « village ou quartier » qui implique les Chefs de villages/quartiers et notables, l'UGP PRDC/VFS-SN, les ONG/OCB et les plaignants
- Le niveau communal regroupant le Maire (qui peut déléguer ce rôle au Président de la commission de règlement des conflits de la commune) et les ONG/OCB et les plaignants

- Le niveau départemental à travers le Préfet et l'UGP PRDC/VFS-SN.

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 au niveau village (**Comité local de médiation « CLM »**) 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/ quartier, Président
- Un représentant des sages du Village,
- Deux représentants des populations, dont une femme, choisis par exemple parmi les organisations communautaires de base et les femmes, selon les cas,
- Un représentant de l'UGP PRDC/VFS-SN, Secrétaire.

L'UGP PRDC/VFS-SN 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 à l'EAS / HS ne devraient pas être gérées au niveau village. Le rôle de cette instance (si ces membres sont sélectionnés comme points d'entrée EAS / HS) sera de référer le plaignant aux Canaux de signalement/référencement (voir section 6.7.2. du Plan de Réponse pour la Prévention, l'atténuation des Risques et la prise en charge des violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation et les abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (HS) en volume séparé).

#### ⇒ **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 communal de règlement des litiges (CCRL)** de la Commune. Un Comité de Règlement des Litiges (CRL) sera érigé au niveau de chaque Commune concernée.

Le CRL sera présidé par le Maire ou son représentant.

Les autres membres dudit comité seront :

- Un représentant d'une ONG locale choisie par exemple parmi les organisations communautaires de base et les femmes, selon les cas,
- Un représentant des sages de la commune,
- Un représentant de l'UGP PRDC/VFS-SN, Secrétaire.

Le CCRL qui peut s'adjoindre toute personne qu'elle juge compétente pour l'aider à la résolution du litige.

L'UGP PRDC/VFS-SN 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 (**Comité départemental de règlement des plaintes (CDRP)**) sera fait dans un délai maximal d'une semaine au niveau du Préfet qui est l'autorité administrative du département.

Le Préfet du département pourra requérir l'appui d'un tiers (notamment le Sous-Préfet de l'Arrondissement, les services techniques départementaux, les associations et ONG/OCB locales) dans le processus de règlement des litiges.

En tout état de cause, si le Préfet 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 de première instance après une médiation du Gouverneur de Région assisté par le Représentant régional du Médiateur de la République.

### **3.4 Recours judiciaire**

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.

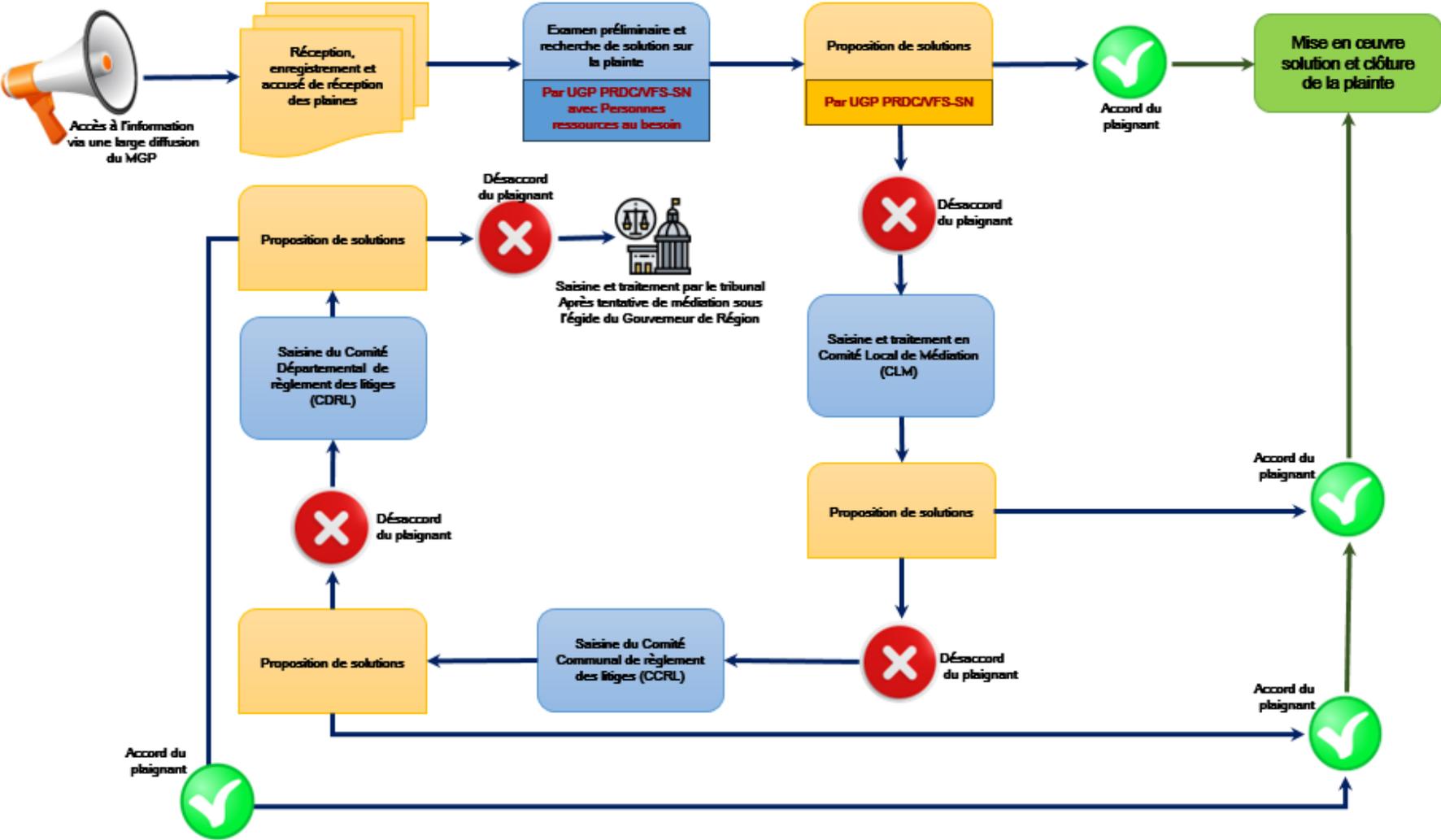
En cas de recours judiciaire, la procédure normale sénégalaise est la suivante : (i) le plaignant rédige une plainte adressée au Juge du Tribunal concernée ; (ii) le plaignant dépose sa plainte au Tribunal ; (iii) le Juge convoque le plaignant et la personne (physique ou morale) en cause pour les entendre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

### **3.5 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 PRDC/VFS-SN, 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 3 : Procédure de gestion des plaintes**



### 3.6 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 25 ci-dessous donne les délais indicatifs maximum pour le traitement des plaintes de leur dépôt jusqu'à leur clôture.

**Tableau 2 : Délais maximum de traitement des plaintes**

<b>Etapes et action</b>	<b>Délais à compter de la date de dépôt, en nombre de jours</b>
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 Gouvernorat	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 réponses aux EAS/HS (volume séparé et annexé au CGES). Toutefois, elles seront suivies par l'UGP PRDC/VFS-SN.

### 3.7 Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

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

L'UGP PRDC/VFS-SN assumera tous les coûts financiers afférents aux actions requises.

Le Spécialiste en Développement Social et le Spécialiste Genre/VBG du PRDC/VFS-SN seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendront 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.

### 3.8 Gestion des feedbacks

Durant toutes les démarches visant la résolution de la plainte, le processus sera documenté dans la fiche de suivi de la plainte. Par ailleurs, un feedback sera envoyé par courrier de

manière interactive ou 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 PRDC/VFS-SN 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.). Il veillera à ce que le nom et les coordonnées de l'initiateur d'une plainte ou d'un grief ne soient pas divulgués sans son consentement et que seule l'équipe travaillant directement sur la plainte aura accès à toutes les informations jugées confidentielles.

Par ailleurs, l'UGP ainsi que les préposés à la gestion des plaintes protégeront les plaignants contre la possibilité de représailles.

### **3.9 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.).

La confidentialité des informations contenues dans ce système devra être garantie par l'UGP qui, par ailleurs, protégera les plaignants contre la possibilité de représailles.

Les Spécialistes en développement social et ceux en Genre VBG de l'UGP seront les seuls qui auront accès à ces informations (base de données sur les plaintes et archives) et, par conséquent s'engageront à les garder confidentielles, et à éviter d'exposer les plaignant(e)s à des représailles.

Des statistiques mensuelles sur les réclamations seront produites par le spécialiste en Genre/VBG du PRDC/VFS-SN 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 à la satisfaction du/de la plaignant(e) ;
- 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 par suite des dénonciations ;
- Le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une saisine aux tribunaux ;
- Le taux de plaintes VBG/EAS/HA reçues et non résolues ;

- Le nombre de plaintes déferées à la justice.

### **3.10 Autres procédures complémentaires de gestion des plaintes**

Le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du Projet est présenté dans les procédures de gestion de la main d'œuvre (volume séparé).

Dans le cadre de la mise en œuvre des contrats des fournisseurs et prestataires du projet, chacun d'entre eux 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.

Des mesures appropriées sont prises à la discrétion du Coordonnateur de l'UGP et/ou de l'Autorité administrative compétente afin de protéger les personnes victimes d'actes de représailles.

### **3.11 Suivi et rapports**

Le PMPP sera annuellement révisé et mis à jour, si nécessaire, afin de garantir que les informations présentées ici sont cohérentes et sont les plus récentes, et que les méthodes d'engagement identifiées restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du projet, à son évolution et aux étapes spécifiques de sa mise en œuvre.

Toute modification importante des activités liées au projet et à son calendrier sera dûment prise en compte dans le PMPP et discuter avec les parties prenantes, si applicable.

Des résumés trimestriels et des rapports internes sur les doléances/réclamations et plaintes du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives / préventives associées seront rassemblées par l'UGP PRDC/VFS-SN et seront partagés avec l'équipe de projet de la Banque mondiale.

Ces résumés trimestriels fourniront des informations permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et les demandes d'informations, ainsi que la capacité du projet à y répondre en temps utile et de manière efficace.

Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le projet au cours du premier semestre à compter de l'entrée en vigueur du projet peuvent être transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

- Publication d'un rapport semestriel indépendant sur l'interaction du projet avec les parties prenantes ;
- Un certain nombre d'Indicateurs Clés de Performance (ICP) seront également contrôlés par le projet sur une base régulière, tels que :
  - Le nombre de réunions de différentes sortes (ateliers virtuels, réunions de consultation et d'autres discussions / forums publics virtuels menés au cours

- d'une période de référence, nombre de lettres reçues etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et le nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
  - Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
  - Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
  - Le nombre de feedback reçus par le projet ;
  - Le nombre de messages envoyés et reçus ;
  - La fréquence des activités d'engagement ;
  - Le nombre de griefs du public reçus au cours d'une période de référence et le nombre de ceux qui ont été résolus dans le délai prescrit ;
  - Le nombre de documents de presse publiés / diffusés (radio et télévision).

Le responsable suivi-évaluation de l'UGP PRDC/VFS-SN travaillera à produire des données pour le suivi du cadre de résultats et préparera des rapports mensuels pour diffusion et pour une prise de décision éclairée et une correction de trajectoire, si nécessaire. Ils doivent à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, ils sont tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

À la fin du projet, un rapport d'achèvement de la mise en œuvre et des résultats couvrira la réalisation des activités visées dans le présent PMPP, notamment la gestion des plaintes, les mesures de réponse aux EAS/HS, les exigences environnementales et sociales, la diffusion et l'utilisation des données et les enseignements tirés (positifs et négatifs).

Les rapports, y compris les enseignements tirés, seront largement diffusés aux parties prenantes, notamment aux organisations de la société civile et au public.

**IV. ANNEXES**

## **Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes**



## Le Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS / HS

No 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 savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (Par qui, à quelle date) ?

### Documents annexes à la plainte :

- PV de constat avec Photos
  - Liste de présence des personnes ayant participé à la résolution avec signature
  - Tout autre document pertinent
-



**Annexe 2 : Procédure de signalement et de prise en charge des cas de violences basées sur le genre**

## 1. Lieux de signalement/dépôt des plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du PRDC/VFS-SN, les plaintes EAS/HS seront reçues à deux niveaux :

- Au niveau des points d'entrée EAS/HS, membres des comités de gestion des plaintes ;
- Au niveau du ou des Tiers indépendant (s)/fournisseurs de services EAS/HS ;

Les survivants (es), leur famille ou tout autre partie prenante désirant signaler un cas d'EAS/HS pourra le faire auprès des portes d'entrée EAS/HS, ou des tiers indépendants par le biais de 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) intégrer la plateforme de signalement du LABO GESTE UGB) ;
- Bajenu Gox et relais communautaires ;
- Comités locaux de lutte contre les violences basées sur le genre dans les régions du PRDC/VFS-SN;
- 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).

Le PRDC/VFS-SN fournira aux parties prenantes, les contacts téléphoniques et adresses des points d'entrée EAS/HS des comités de gestion des plaintes, du ou des Tiers indépendant (s). Le numéro vert dédié au signalement des EAS/HS sera vulgarisé auprès de toutes les parties prenantes pendant les rencontres qui seront tenues dans le cadre du démarrage du Projet. Les points d'entrée EAS/HS et le Tiers indépendant qui recevront les plaintes ou les survivants (es) veilleront au respect des principes et procédures liés à la confidentialité, au consentement éclairé et aux exigences de sécurité, en vue d'offrir une prise en charge globale et individualisée à toutes les survivantes. Lors des séances de renforcement des capacités des acteurs du MGP, un accent particulier sera mis sur le respect des principes de confidentialité et de préservation de la vie privée des survivants (es). La confidentialité de toutes les informations sur les survivants (es) devrait être garantie.

La fiche d'identification annexée au document sera renseignée, en vue d'une prise en charge immédiate ou d'un référencement fait dans les plus brefs délais, **de préférence dans les 72 heures suivant l'incident**. Toutes les informations sur les principes et procédures de prise en charge (médicale, assistance psychologique, assistance sociale, assistance juridique), seront communiquées aux survivants (es).

## 2. Prise en charge des cas de violences basées sur le genre

**Pour le traitement de toutes les plaintes EAS/HS, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable.**

La prise en charge des cas avérés d'EAS/HS se fera conformément aux procédures en vigueur, et comprendra :

- Une prise en charge médicale ;
- Une assistance psychologique ou psychosociale ;
- Une assistance pour une protection physique (sécurité) ;
- Une assistance juridico-judiciaire.

### a. La prise en charge médicale

- **L'assistance médicale est la priorité pour les cas faisant intervenir des violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures.** En cas de viol, l'aide doit être dispensée conformément au Guide de l'OMS/du HCR sur la gestion clinique des victimes de viol et doit comporter **une contraception d'urgence et une prophylaxie post-exposition au VIH.**

Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprendra le paquet de services suivants :

- Un examen et la description par écrit de l'état de la victime notamment blessures et ecchymoses ;
- Le traitement des blessures ;
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris le 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**)
- Liste des services d'assistance psychologique, juridico-judiciaire, sécurité, réinsertion sociale ;
- Un suivi social, familial, réhabilitation économique, suivi scolaire.

En effet, le PRDC/VFS-SN veillera à ce que les Tiers indépendants/fournisseurs de services VBG disposent **de kits d'urgence pour la prise en charge les 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 traitement des infections sexuellement transmissibles et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Cette prise en charge des survivantes d'EAS/HS se fera sur la base des principes suivants :

- La structure ou la personne qui reçoit la déclaration initiale (rapport) d'un incident d'EAS/HS faite par une survivante agira conformément à la procédure de réponse immédiate ou de contre référence illustrée dans la procédure de prise en charge ;
- La survivante est libre de décider si elle souhaite demander de l'aide, quel type d'aide et auprès de quelles associations ou organisations ;
- Les Tiers indépendants/fournisseurs de services de prise en charge informeront la survivante du type d'assistance qu'ils peuvent offrir et indiqueront clairement ce qu'ils ne peuvent pas faire, afin de ne pas susciter de faux espoirs ;
- Tous les Tiers indépendants ou fournisseurs de services EAS/HS identifiés doivent connaître les services fournis par chaque acteur auquel ils réfèrent une survivante, s'ils ne proposent pas un parquet de services global. Il convient toutefois de respecter les droits des survivantes à la confidentialité et à l'anonymat.

### **b. La prise en charge psychosociale et juridique**

Les Tiers indépendants fourniront à tous les survivants (es), une assistance psychologique et sociale en vue de prendre en charge le traumatisme et de les accompagner pour une réhabilitation/réinsertion familiale et sociale (accueil, hébergement, faciliter le contre-référencement, etc.). Si les survivants (es) décident de recourir à la justice, ils doivent bénéficier de toute l'assistance juridique nécessaire en vue de trouver une réparation juste pour le préjudice subi. Le Projet pourrait accompagner les structures de prise en charge existantes et les acteurs communautaires impliqués dans le traitement des cas d'EAS/HS (Police, Gendarmerie, Chefs traditionnels, Bajenu Gox, associations de femmes et les boutiques de droits (AJS) et de jeunes, organisations de la société civile, médias, les radios communautaires et quelques communicateurs traditionnels, acteurs de l'école et de la santé, centre conseil ado CCA), à travers des formations axées sur le genre et les principes et procédures de prise en charge des cas d'EAS/HS, afin d'améliorer l'offre de services en matière de signalement, référencement et traitement des EAS/HS.

Cet accompagnement pourrait aboutir à :

- la création de cadres spécifiques d'accueil pour assurer la confidentialité ;
- la mise en place ou le renforcement des mécanismes de justice traditionnelle ;
- une meilleure couverture en termes d'accès aux services de prise en charge des EAS/HS et de qualité de services.

### **c. Réponse de sécurité**

La peur des représailles constitue souvent un obstacle pour le signalement des cas avérés d'EAS/HS. Le Projet pourrait renforcer les capacités des forces de sécurité et du personnel judiciaire sur les principes et procédures d'audition des survivants (es), y compris pour les mineurs, et accompagner dans la mise en place d'espaces d'accueil pour leur audition, et spécifiquement pour les mineurs, de référencement automatique vers les structures de prise en charge, et sur l'application des procédures d'enquêtes appropriées en vue d'éviter de traumatiser davantage les survivants (es).

## Procédures de signalement/référencement et de prise en charge des EAS/HS

### RACONTER A QUELQU'UN CE QUI EST ARRIVE ET DEMANDER DE L'AIDE (RAPPORT)

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)

La survivante rapporte elle-même ce qui lui est arrivé à un prestataire de services



### REPONSE IMMEDIATE

**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.

#### Point d'entrée médical/de santé

##### Pour une Prise en charge médicale

- 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

#### Point d'entrée pour le soutien psychosocial

##### Pour une Prise en charge psychologique / Accueil/Hébergement :

- « 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

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

#### Police/Sécurité

En cas d'urgence contacter les numéros gratuits ci-dessous :

- Police : 17
- Sapeurs-pompiers : 18
- Gendarmerie : 800 00 20 20
- Alternativement : se présenter au poste de police/gendarmerie le plus proche

Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection

#### Suivi des cas de violence :

Déposer une plainte auprès des services de police/gendarmerie et/ou s'adresser aux centres d'accueil des survivantes pour obtenir une assistance juridique.

- Association des Juristes Sénégalaises (AJS) :

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajenu Gox/agent de santé communautaire</li> <li>- Structures de santé riveraines (installer un point focal VBG)</li> <li>- Boutiques de droit : 800 805 805</li> <li>- Adama Call : 800 00 84 84</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>800 805 805</li> <li>- Comité de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF) : 33 827 63 59</li> <li>- RADDHO : 33 824 60 56</li> <li>- Siggil Jigeen : 33 825 00 56 (des cellules régionales)</li> </ul>
Autres points d'entrée pour toute autre assistance spécifique ou plainte anonyme	
<p><b>Projet de Résilience et de Développement Communautaire de la Vallée du Fleuve Sénégal (PRDC/VFS-SN) : Spécialiste Genre/VBG de l'UGP PRDC/VFS-SN</b></p> <p>Boite Plaintes disposée dans les locaux de l'Unité de Coordination et adresse électronique Site Web ou Page Facebook du PRDC/VFS-SN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Association des Juristes Sénégalaises (AJS)/Boutiques de droit/Maisons de Justice : 800 805 805</li> <li>- Comité de Lutte contre les Violences faites aux Femmes (CLVF) : 33 827 63 59</li> <li>- Police (17) /Gendarmerie (800 00 20 20)</li> <li>- Association Sénégalaise pour le Bien-Etre Familial : 33 824 25 62</li> <li>- Rencontre Africaine pour la défense des droits de l'homme (RADDHO) : Coordinations régionales</li> </ul>	



<b>REPONSE SUIVANT LA REPONSE IMMEDIATE : SUIVI ET AUTRES SERVICES</b>			
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

<b>PRISE EN CHARGE MEDICALE</b>	
<b>Demandeur de l'aide/ Origine de la survivante</b>	<b>Prise en charge /type de service Structure de réception/SERVICES RENDUS</b>
<b>Communauté</b> (survivantes elle-même, famille, Relais communautaires, Bajenu Gox), OSC, Police, Gendarmerie, école, Délégués de quartier, Conseils de quartier, entreprises, associations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>hôpitaux, Postes et Centres de santé</b> : Accueil, écoute, contre référence vers les services de prise en charge médicale, psychologique et judiciaire</li> <li>- <b>ASBEF</b> : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses)</li> <li>- <b>Association des Femmes Médecins</b> : Accueil, écoute, soins (consultation, analyses, certificat médical)</li> <li>- <b>Marie Stopes International</b> : Ecoute/assistance médicale</li> <li>- Accueil, consultation, examens complémentaires, soins hospitalisation</li> </ul>

de femmes, réquisition du Procureur <b>A la demande des  organismes</b>	Autres services : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Délivrance d'un certificat médical</li> <li>- Examen complémentaire</li> <li>- Soins Hospitalisation</li> <li>- Saisir la police</li> <li>- 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.)</li> </ul>
---	--

### 3. Clôture et archivage des plaintes EAS/HS

Pour un suivi efficace, un système électronique et/ou physique sera mis en place. Chaque plainte traitée et clôturée sera archivée sous forme de dossier comprenant toutes les pièces et preuves suivantes, produites pendant le processus de traitement :

- la fiche d'enregistrement de la plainte et de référencement de la survivante portant le code de la survivante (pas d'information permettant de l'identifier) ;
- la fiche de consentement pour la prise en charge ;
- le paquet de services offert.

Cette activité interviendra lorsque les survivants (es) auront reçu toute l'assistance nécessaire (médicale et psychologique, et si souhaité, juridico-judiciaire et social auprès du ou des Tiers indépendants ou fournisseurs de services de prise en charge). Tous les dossiers traités seront soigneusement gardés par ces derniers, conformément aux principes de confidentialité et de respect de la dignité et vie privée des survivants (es). Aussi, le rapportage et l'archivage se feront dans le strict respect de ces mêmes principes de confidentialité, afin de garantir la vie privée et la sécurité des personnes concernées.

L'archivage pourrait se faire selon les trois principales catégories suivantes :

- violences physiques ;
- violences psychologiques/émotionnelles ;
- exploitation sexuelle/viols.

Cette activité sera coordonnée par le Spécialiste en Genre et VBG du Projet, qui travaillera en étroite collaboration avec les points d'entrée EAS/HS des comités de gestion des plaintes. Les dossiers seront conservés dans des armoires fermées à clé et seul l'Expert Genre/VBG dédié et le coordonnateur du PRDC/VFS-SN y auront accès.