

# **RAPPORT DE RÉUNION D'INSTALLATION DE LA COMMISSION COMMUNALE DE GESTION DES PLAINTES (CCGP)**

**Commune de Louga**

**Programme : PACASEN**

**Date : Le 16/10/2025**

**Lieu : Salle de réunion de la Commune de Louga**

## **I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

Dans le cadre de la mise en œuvre du Programme d'Appui aux Communes et Agglomérations du Sénégal (PACASEN), il est prévu la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) afin d'assurer la transparence, la participation citoyenne et la bonne gouvernance dans la conduite des projets d'investissement.

C'est dans cette optique que la Commune de Louga a organisé, le 16/10/2025, une séance de sensibilisation et d'information sur le mécanisme de gestion des plaintes, suivie de l'installation officielle de la Commission Communale de Gestion des Plaintes (CCGP).

## **II. OBJECTIFS DE LA RÉUNION**

L'objectif principal de la rencontre était d'installer la Commission Communale de Gestion des Plaintes et de renforcer les capacités des acteurs locaux sur le fonctionnement du mécanisme.

De manière spécifique, il s'agissait de :

- Informer les participants sur les principes et procédures du MGP du PACASEN ;
- Présenter la composition et le rôle de la CCGP ;
- Valider et installer officiellement la Commission ;
- Définir les prochaines étapes pour le fonctionnement effectif de la CCGP.

## **III. DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE**

La rencontre s'est tenue en présence de :

- Monsieur Mor Sylla adjoint au Maire de la Commune de Louga ;
- Madame Ndaye Fatou Diagne et Coumba Diagne, Représentant de l'ARD de Louga ;
- Monsieur Abdoulaye GUISSÉ, le représentant de la DREEC ;
- Madame Seynabou TOURE, la présidente de la commission des affaires religieuses ;
- Monsieur Mamadou SY, le président des délégués de quartier de la commune de Louga ;
- Monsieur Ibrahima NDOYE Lébou Le représentant des acteurs culturels ;
- Madame Amina DIAGNE, Le point focal GES de la commune de Louga



- Monsieur Alioune KONTEYE, le chef de l'un des projets de la commune
- Monsieur Cheikh Oumar LO, Point focal du MGP
- Madame Souaïbou KEBE, Stagiaire

La séance a débuté à 10h50mn par les mots de bienvenue du point focal MGP, qui a rappelé l'importance de la gestion transparente des plaintes dans la réussite du PACASEN.

Ensuite, une présentation technique sur le mécanisme de gestion des plaintes a été faite par le point focal MGP Monsieur Cheikh Oumar LO portant sur :

- Le concept et les principes du MGP ;
- Les contextes et objectifs du PACASEN et du MGP
- Pourquoi le MGP
- Les avantages du MGP
- Les principaux risques MGP
- Les types de plaintes à traiter ;
- Etapes de gestion et traitement des plaintes
- Acteurs, Rôles et responsabilités

#### **IV. INSTALLATION DE LA COMMISSION**

Après les échanges, la Commission Communale de Gestion des Plaintes (CCGP) a été officiellement installée.

La commission qui est la première instance de règlement des plaintes. Suite à la délivrance d'un accusé de réception au plaignant dans un délai maximum de deux jours par le point focal MGP. La commission a pour mission d'examiner et de traiter les plaintes relatives à la mise en œuvre des projets d'investissement du PACASEN dans des délais raisonnables ne dépassant pas quinze (15) jours, conformément aux procédures établies.

#### **V. RECOMMANDATIONS ET ENGAGEMENTS**

À l'issue des échanges, plusieurs recommandations ont été formulées :

- Afficher les informations sur le mécanisme de gestion des plaintes dans les lieux publics ;
- Organiser une session de formation pratique des membres de la CCGP ;
- Renforcer la participation citoyenne ;
- Mettre en place une boîte à idée ;
- Notifié un accusé de réception après réception du plaintes ;
- Les réclamations doivent être diligentées rapidement ;
- Remplacer le mot plainte par grieffe.



Les membres de la Commission ont pris l'engagement de travailler dans la transparence, la neutralité et le respect des principes de bonne gouvernance.

## **VI. CLÔTURE**

La réunion a pris fin à 11h58mn dans une atmosphère de satisfaction générale. Le point focal MGP a remercié l'ensemble des participants pour leur engagement et a réaffirmé la volonté de la commune de renforcer la participation citoyenne dans la mise en œuvre des projets du PACASEN.

## **VII. ANNEXES**

- Liste de présence ;
- Photos de la séance ;

**Fait à Louga, le 16/10/2025**

**Le Rapporteur et point focal MGP**

**Cheikh oumar LO**