

# BD PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS À GCO POUR LES COMMUNAUTÉS



**BD  
PROCÉDURE  
DE GESTION  
DES  
RÉCLAMATIONS  
À GCO POUR LES  
COMMUNAUTÉS**





SOIT LES JOINDRE PAR TÉLÉPHONE,  
SOIT À PARTIR DES BOÎTES DE  
RÉCLAMATIONS DISPONIBLES AU NIVEAU  
DES BUREAUX D'INFORMATIONS. À NOTER  
QUE LA RÉCLAMATION PEUT ÊTRE AUSSI  
DÉPOSÉE SOUS COUVERT D'ANONYMAT

JE NE L'AI JAMAIS  
SU, MAIS TU ME  
RASSURES, J'Y VAIS  
DE CE PAS ET MERCI  
POUR L'INFO.

76 552 51 05

BOÎTE À RÉCLAMATIONS

BONJOUR, MESSIEURS DE LA  
CDREI, VOUS AVEZ UNE  
RÉCLAMATION DU SIEUR  
MANSOUR KA : MERCI DE FAIRE  
L'INVESTIGATION EN ALLANT  
SUR LE TERRAIN, LES DÉTAILS  
SONT SUR LA FICHE.

ARRIVÉE DANS LES LOCAUX DE LA GCO ET ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

BONJOUR, MADAME JE VIENS  
DÉPOSER UNE RÉCLAMATION AU  
Sujet D'UN DOMMAGE OCCASIONNÉ  
PAR UN DE VOS CAMIONS.

BIENVENUE MONSIEUR, VEUILLEZ DÉCLINER VOTRE  
IDENTITÉ ET VOTRE PROVENANCE. MERCI DE REVENIR  
SUR LES DÉTAILS DE L'INCIDENT POUR QUE JE PUISSE  
L'ENREGISTRER SUR LA FICHE.

DÉTAILS DE L'INVESTIGATION ET  
DE L'ÉVALUATION DES DÉGÂTS :

1. 50 POUR CENT DES CULTURES  
D'AUBERGINES SONT DÉTRUITES
2. UN PUIT AFFAÎSSÉ
3. UN TUYAU CASSÉ

LE TUYAU DOIT  
ÊTRE AU PLUS VITE  
REMPLACÉ PAR GCO

LES DÉGÂTS AUX CULTURES  
ET LE PUIT SERONT  
INDEMNISÉS PAR  
CHÈQUE APRÈS VALIDATION  
ET SIGNATURE DU PV.

AWA MERCI DE SIGNIFIER  
AU PLAIGNANT LA  
DÉCISION DE LA  
COMMISSION.

QUELQUES JOURS APRÈS...

BONJOUR MANSOUR,  
MERCI DE PASSER AU  
BUREAU POUR FAIRE SUITE  
À VOTRE RÉCLAMATION.

BONJOUR MANSOUR, J'AI ÉTÉ  
INFORMÉE QUE VOUS ÊTES PASSÉ  
RÉCUPÉRER VOTRE CHÈQUE À  
TIVAUANE, MERCI DE SIGNER  
VOTRE FICHE AFIN DE CLÔTurer  
VOTRE RÉCLAMATION.

EFFECTIVEMENT, AWA J'AI  
REÇU MON CHÈQUE ET JE  
SUIS SATISFAIT.  
D'EUDEUP, JEUF POUR LA  
DILIGENCE.

EN CAS D'ACCEPTATION DE LA PROPOSITION DE RÉPARATION  
DU PRÉJUDICE PROPOSÉE PAR LA CDREI : LA PROCÉDURE EST CLOSE.

DOSSIERS  
CLASSES

EN CAS DE REFUS DE LA PROPOSITION DE RÉPARATION PROPOSÉE  
PAR LA CDREI : PASSAGE NIVEAU PRÉFECTURE

BONJOUR MANSOUR, J'AI ÉTÉ  
INFORMÉE QUE VOUS ÊTES PASSÉ  
RÉCUPÉRER VOTRE CHÈQUE À  
TIVAUANE, MERCI DE SIGNER  
VOTRE FICHE AFIN DE CLÔTurer  
VOTRE RÉCLAMATION.

AH NON FINALEMENT JE  
L'AI REJETÉ, JE NE SIGNE  
PAS ; LA SOMME EST TROP  
FAIBLE, VU L'AMPLEUR DES  
DÉGÂTS.

MAIS MANSOUR, NOUS AVONS TOUT FAIT DANS LES RÈGLES  
D'ÉVALUATION EN VOTRE PRÉSENCE. CEPENDANT SI VOUS  
N'ÊTES PAS SATISFAIT, VOUS POUVEZ RECOURIR À  
L'ARBITRAGE DU SOUS-PRÉFET (VICE-PRÉSIDENT  
COMMISSION) OU DU PRÉFET (PRÉSIDENT DE LA CDREI)

REPUBLIQUE DU SENEGAL  
PRÉFECTURE



**MANSOUR SE PRÉSENTE À LA  
PRÉFECTURE (PRÉSIDENT COMMISSION)  
OU LA SOUS-PRÉFECTURE (VICE-PRÉSIDENT)  
POUR DÉPOSER SA LETTRE DE RÉCLAMATION.**

REPUBLIQUE DU SENEGAL  
**PREFECTURE**

BONJOUR, MESSIEURS J'AI REÇU UNE  
PLAINTE DE MANSOUR, KA DE DIOURMEL  
QUI REMET EN QUESTION L'ÉVALUATION  
FAITE DANS SON CHAMP.  
POUVEZ-VOUS M'EN DIRE PLUS ?

DANS CE CAS APRÈS  
ANALYSE ET ACCORD,  
MANSOUR, NE PEUT PAS  
PRÉTENDRE À PLUS QUE CE  
MONTANT.

MONSIEUR LE PRÉFET,  
IL JUGE LA SOMME TROP  
FAIBLE ET L'ÉVALUATION  
DES DOMMAGES A ÉTÉ FAITE  
SUIVANT LES BARÈMES  
REQUIS.

**LA RÉCLAMATION TRAITÉE  
AVEC DÉCISION DU PRÉFET, SOUS-PRÉFET  
EST TRANSMISE PAR LA CDREI.**

**EN CAS D'ACCEPTATION DE LA DÉCISION DU PRÉFET :  
CLÔTURE DE LA PROCÉDURE**

RAVIE DE VOUS RETROUVER  
MANSOUR, FINALEMENT SUR  
DÉCISION DU PRÉFET LE CHÈQUE  
EST MAINTENU BASÉ SUR UNE  
ÉVALUATION JUSTE  
RÉGLEMENTAIRE.

LA CDREI A ÉTÉ CONVAINQUANT  
C'ÉTAIT UNE INCOMPRÉHENSION  
DE MA PART, MERCI POUR LA  
DILIGENCE, JE SIGNE ET LA  
PROCÉDURE EST CLOSE

**EN CAS DE REFUS D'ACCEPTATION DE LA DÉCISION DU PRÉFET :  
LE PLAIGNANT À PLEIN DROIT D'ALLER EN JUSTICE.**

MANSOUR, TOUTS LES RECOURS AUXQUELS  
VOUS AVEZ FAIT APPEL CONFORTE LA  
DÉCISION. RASSUREZ-VOUS NOUS NE VOUS  
OBLIGERONT JAMAIS À SIGNER, VOUS  
ÊTES DANS VOTRE DROIT DE MÊME SAISIR  
LA JUSTICE, MAIS NOUS MAINTIENDRONT  
CETTE DÉCISION DU PRÉFET.

HUM JE NE LÂCHERAI RIEN,  
JE NE SIGNE PAS ET JE VAIS  
POSER MA PLAINTE À LA  
JUSTICE.

**TRIBUNAL**

## **EQUIPE ÉDITORIALE**

---

Ousmane GOUDIABY  
Abdou Salam NDAO  
Awa BADJI

## **VALIDATION**

---

Daour DIENG  
Directeur Environnement,  
Communautés & Aff Publique

## **CONCEPTION & IMPRESSION**

---

DofBi Créas

## **CONTACT**

---

Département Land Access &  
Relations avec les Communautés

Tel: 76 552 51 05

E-mail: [awa.badji@eramet.com](mailto:awa.badji@eramet.com)

Adresse : Diogo - Thiès - Sénégal

