

Politique des cas de plaintes

1. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

SAER-PROTECT s'engage à fonctionner de manière professionnelle et courtoise. La société s'est dotée d'une politique de gestion de plaintes afin de créer une méthode transparente, équitable et en temps opportun pour répondre aux plaintes du public. Conformément à ces principes, l'organisme a établi cette politique de plaintes pour fournir aux individus et partenaires externes, une procédure claire à suivre lors de l'introduction d'une plainte concernant la société. De même, la politique prévoit que la direction générale et son personnel disposent d'un processus clair de traitement et de règlement des plaintes.

2. **LÉGISLATION MALIENNE:**

Code et procédure pénale du Mali

Chapitre 6 - Des dénonciations et des plaintes

Art.58.- Toute autorité constituée, tout fonctionnaire ou officier public qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu d'en donner avis sur-le-champ au procureur de la République ou au juge de paix à compétence étendue près le tribunal dans le ressort duquel le prévenu pourrait être trouvé et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs. Toute personne qui aura été témoin d'un attentat soit contre la sûreté publique, soit contre la vie ou la propriété d'un individu, sera tenue d'en donner avis au procureur de la République ou au juge de paix à compétence étendue.

Art.59.- Les officiers de police judiciaire remettent sans délai les dénonciations, procès verbaux et autres actes faits par eux dans le cadre de leur compétence au représentant du ministère public du ressort qui sera tenu d'examiner sans retard les procédures et de requérir, s'il y a lieu, l'ouverture d'une information. Dans le cas de dénonciation de crimes ou délits autres que ceux qu'ils sont chargés directement de constater, les officiers de police judiciaire transmettront aussi, sans www.sgg-mali.ml Mali Code de procédure pénale 14 délai, les dénonciations qui leur auront été faites au procureur de la République qui procédera comme il est dit à l'alinéa précédent.

Art.60.- Les plaignants seront réputés partie civile s'ils le déclarent soit par une plainte, soit dans un procès-verbal d'enquête préliminaire, soit par acte subséquent ou s'ils prennent des conclusions en dommages-intérêts ; ils pourront se départir dans les

vingt quatre heures ; dans le cas de désistement, ils ne sont pas tenus des frais depuis qu'il aura été signifié, sans préjudice néanmoins des dommages-intérêts envers les prévenus s'il y'a lieu. Les plaignants pourront se porter partie civile en tout état de cause jusqu'à la clôture des débats, mais en aucun cas leur désistement après le jugement ne peut être valable même s'il a été donné dans les vingt-quatre heures de leur déclaration qu'ils se portent partie civile.

Art.61.- Si la poursuite a été intentée par le ministère public, la partie civile de bonne foi pourra, si le prévenu ou l'accusé a bénéficié d'une ordonnance ou d'un arrêt de non-lieu, d'un jugement de relaxe ou d'un arrêt d'acquiescement, être déchargée d'une partie ou de la totalité des frais par décision spéciale et motivée, soit du juge d'instruction, soit de la chambre d'accusation, soit de la juridiction de jugement.

Art.62.- Toute personne qui se prétend lésée par un crime ou un délit, peut en portant plainte se constituer partie civile devant le juge d'instruction compétent. Toute partie civile qui ne demeure pas au siège du tribunal où se fait l'instruction sera tenue d'y élire domicile par déclaration au cours de l'enquête ou par tout autre moyen. A défaut d'élection de domicile, elle ne pourra opposer le défaut de signification contre les actes qui auraient dû lui être signifiés aux termes de la loi.

Art.63.- En toute matière, la partie civile qui n'a pas obtenu l'assistance judiciaire est tenue, sous peine d'irrecevabilité de sa plainte, de déposer au greffe la somme présumée nécessaire pour les frais de la procédure toutes les fois que, devant une juridiction d'instruction ou de jugement, son action n'est pas jointe à l'action préalable du ministère public. En cas de citation directe devant le tribunal ou en cas d'appel, la juridiction saisie fixe le montant de la consignation à la première audience où l'affaire est portée. Un supplément de consignation peut être exigé au cours des poursuites soit pendant l'instruction, soit devant la juridiction de jugement, dès que le reliquat paraît insuffisant pour assurer le paiement de tous les frais, y compris l'enregistrement du jugement. Il ne peut être exigé par le greffier aucune rétribution pour la garde de ce dépôt à peine de concussion. Les reliquats des sommes consignées, non réclamées au-delà de six mois après que la juridiction saisie ait statué sur le fond, sont acquis au bénéfice du Trésor public.

Art.64.- Quand après une information ouverte sur constitution de partie civile ou suite à une citation directe diligentée par la partie civile devant le tribunal correctionnel, une www.sgg-mali.ml Mali Code de procédure pénale 15 ordonnance de non-lieu ou un jugement de relaxe a été rendu, l'inculpé ou le prévenu et toutes les personnes visées dans la plainte ou la citation directe, sans préjudice d'une plainte pour dénonciation calomnieuse, peuvent, s'ils n'usent de la voie civile, demander des dommages intérêts au plaignant dans les formes indiquées ci-après : l'action en

dommages-intérêts doit être introduite dans les trois mois du jour où l'ordonnance de non-lieu ou le jugement de relaxe est devenu définitif. Elle est portée par voie de citation devant le tribunal correctionnel où l'affaire a été instruite ou jugée. Ce tribunal est immédiatement saisi de l'ordonnance de non-lieu ou du jugement de relaxe, en vue de sa communication aux parties. Les débats ont lieu en audience publique, les parties ou leurs conseils et le ministère public entendus ; en cas de condamnation, le tribunal peut ordonner la publication intégrale ou par extrait de son jugement dans un ou plusieurs journaux qu'il désigne, aux frais du condamné ; l'opposition, s'il échet, et l'appel, sont recevables dans les délais de droit commun en matière correctionnelle ; l'appel est porté devant la chambre des appels correctionnels statuant dans les mêmes formes que le tribunal ; l'arrêt de la cour d'appel peut être déféré à la Cour suprême comme en matière pénale.

3. **OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

Par cette politique, SAER-PROTECT a pour objectifs que :

- Les plaintes soient traitées rapidement et résolues aussi rapidement que possible pour l'intérêt de toutes les parties ;
- L'examen des plaintes soit équitable, impartial et respectueux de toutes les parties ;
- Les plaignants soient informés de leur option de diriger leur plainte vers un membre du personnel plus expérimenté, s'ils sont mécontents du traitement ou du résultat initial ;
- Les plaignants reçoivent des raisons claires et compréhensibles pour ce qui est des décisions relatives aux plaintes ;
- Les plaignants soient informés des mises à jour pendant le processus d'examen ;
- Les plaintes sont utilisées pour aider à l'amélioration des services, des politiques et procédures.

4. **CHAMP D'APPLICATION**

Toutes les plaintes sont appliquées par la société sur nos activités de service de sécurité, par nos employés, nos prestataires et le publique.

5. **NORMES**

Définition de plaintes : Une plainte est une expression de mécontentement au sujet du service, des actions ou du manque d'actions par toutes les parties prenantes de la société, soit la direction générale, les employés agissant pour le compte de la société.

Les exemples de plaintes pourraient être de nature suivante :

- Échec perçu relativement à quelque chose de convenu ;
- Non-respect des politiques ou procédures ;
- Erreur par une ou des parties prenantes de la société ;
- Manque d'accès à l'information ou aux services ;
- Actions et/ou déclarations inéquitables ou discourtoises de toutes les parties prenantes de la société ;
- Fraude telle que l'utilisation de ressources informatiques à des fins indépendantes des activités de la société ; vol d'argent ou de matériel ; un conflit d'intérêts ; des informations trompeuses pour le public et les fausses déclarations et soumissions dans nos prestations.

Toute personne se sentant personnellement atteinte peut se plaindre et cette plainte sera examinée conformément à la présente procédure.

6. **RESPONSABILITÉ**

La direction générale est responsable de recevoir les plaintes. La direction générale examine et traite toutes les plaintes dans un délai d'un mois plus tard et fait un retour au plaignant.

7. **PROCÉDURES**

1. **Réception des plaintes**

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courrier, fax, courriel). Une plainte reçue verbalement doit être consignée par écrit, sous forme d'une déposition, par la personne réceptive. Une plainte anonyme est non recevable. La direction générale et les employés qui reçoivent une plainte doivent d'abord déterminer qui sera la personne responsable ayant la compétence pour s'en occuper. Ce sera généralement la personne qui a une relation primaire avec le plaignant ou qui a les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème. Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte soit de la résoudre ou de la transférer à une autre personne qui peut la résoudre. Si la plainte est transférée, le destinataire doit informer le plaignant qu'il l'a reçue et qu'il va agir en conséquence. La personne qui reçoit initialement la plainte devrait informer le plaignant que la plainte a été reçue et qu'elle sera traitée soit par lui ou un autre employé. Si un délai d'action peut être déterminé, il devrait être inclus dans la confirmation. Les coordonnées de base comprenant le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel doivent être immédiatement enregistrées.

2. **Règlement des plaintes**

Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun. Quand il reçoit une plainte verbale, le personnel doit écouter et chercher à comprendre la plainte et peut tenter de la résoudre immédiatement. Les plaintes reçues par écrit doivent être accusées de réception dans les jours ouvrables le personnel chargé devrait tenter de résoudre la question dans un mois.

Lorsqu'une plainte ne peut être facilement résolue, elle doit être adressée à la direction générale. Si la direction générale ne peut pas résoudre la plainte, elle sera transmise par la justice. Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes dans un mois et dans les jours ouvrables afin que toutes les plaintes soient résolues dans le mois suivant leur réception. Ce délai peut cependant être prolongé lorsque des circonstances particulières le justifient.

3. Gestion des plaintes

La personne qui procède à l'examen de la plainte doit rassembler tous les faits et les documents pertinents, recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile, incluant la personne faisant l'objet de la plainte. On y trouve aussi la signature et la date de signature du plaignant. Une plainte verbale doit être signée et datée par la personne qui a reçu la plainte. Le plaignant doit également signer la plainte et s'en faire remettre une copie.

L'examen et la décision de la plainte comprendront les étapes suivantes :

- Définir si la plainte est fondée ;
- Transmettre par écrit au plaignant les conclusions documentées de l'examen ;
- Informer le plaignant de toute démarche se rapportant au cas, lorsque cela est jugé opportun ;
- À moins d'éléments nouveaux, la décision de l'examen de la plainte est finale et sans appel.

4. Résolutions

Dans la mesure où la plainte s'avère fondée, à la suite de l'étude du dossier, les exemples de types de résolution pourraient comprendre, sans s'y limiter :

- Des excuses et/ou des actions complètes qui auraient dû être faites ;
- Des explications à propos des mesures prises pour améliorer les systèmes, les procédures ou la pratique ;
- L'accélération de l'action retardée ;
- Des explications et des corrections de l'erreur du personnel ou du comportement du personnel discourtois ;
- Des explications des actions à entreprendre pour améliorer l'accès à l'information ou aux services.
- Documentation des plaintes

Il est nécessaire de conserver un enregistrement de toute plainte qui implique une contestation d'argent ainsi que toute plainte qui ne peut être résolue immédiatement (le jour même de sa réception). Les informations sur ces plaintes doivent être enregistrées sur la feuille de suivi des plaintes. Les informations enregistrées sur cette feuille comprennent une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le calendrier et une description de la résolution.

La documentation des plaintes est constituée et mise à jour par la direction générale, selon le cas. Un résumé des plaintes reçues incluant leur nombre et leur type sera présenté à chaque année à tous les employés.

13/04/2024

Directeur General

Abdoulaye SOGODOGO

