

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Dans le cadre du principe universel d'égalité de traitement des employés, et dans l'optique de créer les conditions de respect de ses prescriptions, SAER-PROTECT mettra à la disposition de ses employés un mécanisme de règlement des griefs dont la portée couvre les contrats établis avec les fournisseurs de service et les contrats de travail des employés de la compagnie.

Ce mécanisme offrira aux différents travailleurs plusieurs moyens pour déposer leurs plaintes. Un registre de plainte sera disponible et servira en même temps d'archive. Il doit être publié et connu de tous les travailleurs et sera basé sur une procédure transparente de résolution des plaintes tout en permettant aux travailleurs la possibilité de faire appel des décisions rendues en cas de non-satisfaction.

Le processus du mécanisme de gestion des crises sera déclenché par le plaignant dès l'émission de la plainte par écrit ou par voie orale dans le local de la direction et sur le terrain. Il est à noter que la compagnie mettra au niveau de tous les secteurs d'intervention un comité de gestion des plaintes et un registre de plainte qui sera acheminé à la direction générale dès que renseigné, soit par le plaignant, soit par le représentant du comité de gestion des plaintes au compte du plaignant.

Quant au comité de gestion des plaintes, il sera composé comme suit :

- Président (e) ;
- Secrétaire : (un homme ou une femme) ;
- Un chargé de communication : (un homme et une femme) ;
- Cinq membres : (dont au moins deux femmes).

1 - Procédure, recours et traitement des plaintes

Les différentes étapes de la procédure de résolution des plaintes des travailleurs sont présentées ci-après.

Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit ou non-fondée, devra passer à travers le processus de résolution.

De manière générale, lorsqu'un travailleur arrive à se plaindre, cela signifie que le problème soulevé constitue un inconvénient, un risque ou un impact pertinent qui nécessite que l'équipe dirigeante y apporte une solution.

Que la plainte soit réelle ou qu'elle résulte d'une mauvaise interprétation, elle doit être enregistrée selon la procédure mise en place qui est basée sur les principes fondamentaux suivants :

- La procédure de résolution des plaintes doit être transparente et en harmonie avec la culture locale ;

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name or initials, located in the bottom right corner of the page.

- L'enregistrement des plaintes tiendra compte du faible niveau académique des travailleurs mais privilégiera la langue française et leurs résolutions devront être communiquées aux plaignants verbalement et par écrit ;
 - Les travailleurs doivent avoir un accès équitable à la procédure (hommes ou femmes,) ;
 - Les plaintes et réclamations, réelles ou irréelles, doivent être enregistrées selon la procédure de résolution des plaintes ;
 - Les plaintes enregistrées doivent être communiquées à la direction dans les meilleurs délais;
 - Les plaintes doivent déboucher sur des discussions avec le (la) plaignant (e) afin de mieux saisir la nature du problème.
 - Les plaintes liées aux exploitations et abus sexuel/Harcèlement sexuel (EAS/HS) seront traitées sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivant(es)
- Les différentes étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

Étape 1 : Réception, Enregistrement de la plainte

L'Entrepreneur concerné par la plainte, sous la supervision de l'UGP, aura à diriger et à coordonner le mécanisme de gestion de plaintes des travailleurs. Une base de données sera créée pour enregistrer toutes les plaintes reçues dans le cadre des travaux. Un dossier sera créé pour chaque plainte qui comprendra, entre autres, les éléments suivants:

- Une fiche sur la plainte initiale comprenant la date de réception de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte ;
- Un accusé de réception de la plainte est remis au plaignant à la suite de l'enregistrement ;
- Une fiche de suivi de la plainte pour le suivi des mesures prises (enquête, mesures correctives);
- Une fiche de clôture du dossier, dont une copie sera remise à l'UGP et au plaignant après que ce dernier ait accepté la clôture et signé la fiche. Toute plainte réelle ou fictive sera saisie dans le système et débouchera sur une inspection au maximum dans les sept (7) jours suivant

Les plaintes EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les femmes lors des consultations et seront immédiatement référées au prestataire de services VBG (Violences Basées sur le Genre) identifié localement.

Ces plaintes ne seront pas gérées au niveau du comité local et, avec le consentement des survivants, seront transférées au niveau national pour la gestion et la vérification du lien avec le service.

Étape 2 : Catégorisation des plaintes Il se fait selon le « type » de plainte.

Étape 3 : Examen des plaintes et des enquêtes de vérification, Il consiste à déterminer la validité des plaintes traitées; établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté; et décider des mesures à prendre pour y donner suite. La vérification des plaintes EAS / HS ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le service et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique).

Étape 4 : Les réponses et les prises de mesures

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "JF", is located in the bottom right corner of the page.

Elles visent à corriger, modifier ou changer pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du comité. Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

Les plaintes EAS/HS feront l'objet d'un traitement et d'une réponse spécifique, qui inclura notamment le référencement à des services de base médicaux, psychosociaux et d'assistance juridique, après avoir obtenu le consentement éclairé de la plaignante/du plaignant. Ces procédures seront détaillées dans le mécanisme de gestion des plaintes du service. L'approche centrée sur les besoins des survivant(es) sera adoptée tout au long de la gestion de la plainte et ce dès la réception. Une telle approche signifie que les besoins des survivant/es devraient être au centre des décisions et activités entreprises.

Par exemple :

- Un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivants doit être créé ;
- Le consentement éclairé des survivant/es doit être obtenu pour toute action entreprise ;
- Leurs droits, souhaits et choix doivent être respectés ;
- La confidentialité doit être maintenue à tout moment ;
- La sécurité des survivant/es doit être assurée tout au long du processus de gestion des plaintes ;

Étape 5 : la Procédure d'appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Il convient de souligner que la résolution par le comité doit se faire à l'amiable. Le plaignant peut en fonction de la nature de sa requête faire un recours judiciaire.

Étape 6 : la résolution

Elle intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution consensuelle. La résolution à l'amiable ne sera jamais retenue comme mode de résolution pour les plaintes de EAS/HS (Exploitation Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel).

Étape 7 : Le Suivi et l'enregistrement des plaintes

Cette phase permettra d'assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues. Assurer le suivi des réponses aide à alimenter le processus d'évaluation et permet de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au mécanisme de gestion des plaintes. En cas de plaintes EAS / HS, il est recommandé que le survivant soit informé par le fournisseur de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues afin qu'un plan de sécurité puisse être établi en cas de vengeance ou de rétribution.

Le délai de traitement des plaintes sera fonction de la nature des plaintes et de la complexité des enquêtes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "AK", is located in the bottom right corner of the page.

Pour les plaintes non sensibles et relativement moins graves (violences verbales, injures,) qui ne demandent pas des enquêtes ou demandent des enquêtes sommaires, le comité pourrait donner une réponse dans un délai inférieur ou égal à une semaine. Cependant, pour les plaintes sensibles et relativement graves (corruption, fraude, discrimination, harcèlement sexuel,) le délai pourrait aller à un mois, voire plus en fonction de la complexité des enquêtes

Etape 8 : La clôture d'un cas (feedback Loop clôture)

Un cas est classé comme clos au niveau de ce mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs selon les cas suivants:

- i. Une décision finale a été prise par le CGP (Comité de Gestion des Plaintes) sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- ii. Une décision finale a été prise par le CGP et les "mesures décrites" dans la décision ont été effectuées par le responsable dédié ;
- iii. Pour les plaintes anonymes, un rapport global de traitement de cas servira de réponse officielle.

Etape 9 : Recours à la justice

Le fait qu'un travailleur ait soumis une plainte ou une réclamation à l'Entrepreneur ou au service ne lui enlève pas le droit de recourir à la justice pour ses revendications. Ainsi, en cas de non-satisfaction à l'issue du traitement de sa plainte, un travailleur peut saisir l'Autorité Étatique compétente, les tribunaux de première instance et d'appel si nécessaire, auxquels il soumet ses réclamations.

Le service doit assister matériellement et financièrement le travailleur à faire valoir ses droits devant toute juridiction qu'il aura saisie de sa plainte. Si la décision sur le litige soumis par le travailleur était de nature à changer ou à influencer la manière dont l'activité du service est mise en œuvre, ou à modifier ses résultats, la Coordination de l'UGS (Unité de Gestion du Service) doit ordonner l'arrêt provisoire des travaux jusqu'à la prise de décision finale sur ce litige. Les décisions rendues par les juridictions nationales sur les demandes du travailleur s'imposent à l'Entrepreneur et à l'UGS et à tous les autres contractants qui travaillent en vertu d'un contrat de SAER-PROTECT.

Des dispositions spécifiques pour les plaintes EAS/HS seront appliquées et le consentement éclairé des plaignants sera impérativement obtenu avant tout référencement vers les autorités ou le système judiciaire.

.2 - Mode de traitement des cas spécifiques

- Cas de l'exploitation, abus et harcèlement sexuel

SAER-PROTECT doit travailler étroitement avec des entités dédiées à la prise en charge de VBG. Ainsi toutes les plaintes et dénonciations de cas de EAS/HS enregistrées dans le cadre du service seront directement transférées et traités par les entités spécialisées qui travaillent en étroite collaboration avec la compagnie (ex. ministère de la promotion de la femme de l'enfance et de la famille, Associations ou ONG, plateforme, police...).

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "OK" or similar, located in the bottom right corner of the page.

➤ Corruption

Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du service sera directement transféré au niveau des entités compétentes et porté à la connaissance du management de SAER-PROTECT dans les meilleurs délais.

.3 - Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges

SAER-PROTECT établira une base de données qui consolidera l'ensemble des plaintes reçues et traitées dans le cadre du service.

L'UGP assure la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale ainsi que le suivi global du traitement des plaintes.

.4 - Rapports périodiques

SAER-PROTECT établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes formulées (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, nombre de cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, etc.).

Une copie de cette situation sera insérée dans le rapport périodique d'activités du service, et avant l'arrivée de chaque mission de contrôle.

SAER-PROTECT se doit d'intégrer dans sa planification des moyens logistiques pour renforcer les mécanismes de suivi de la gestion des plaintes et le retour des informations vers les plaignants dans le temps.

