

MECANISMES DE GESTION DES RECLAMATIONS

I. Justification :

La présente Notice vise à permettre à toutes les parties prenantes (Consultant, Fournisseur, partenaire interne ou externe) de comprendre les mécanismes et pratiques de gestion des réclamations mises en place par le PAGSEM en vue d'assurer des relations de confiance dans le cadre de la Gestion des activités du projet. Cette politique résulte des recommandations du Bailleur de fonds et du Gouvernement, pour assurer notamment la transparence et la pérennité des Projets.

Cette politique s'inscrit également dans un cadre de sauvegarde environnementale et sociale qui prend en compte les droits élémentaires des personnes avec lesquelles le Projet est en relation directe ou indirecte.

1. Champ d'application :

La présente Procédure concerne toute personne insatisfaite des services rendus par le PAGSEM ou qui estime avoir subi un préjudice de quelque nature qu'il soit du fait des activités de ce dernier et qui désire déposer une réclamation en vue d'une réparation. En général, une réclamation se rapporte à la qualité d'un service ou d'une décision administrative.

La plainte formulée peut porter sur :

- Le dysfonctionnement dans l'exécution d'un contrat ;
- La mauvaise coordination dans la réalisation d'une activité de terrain ;
- La mauvaise application des normes et procédures ;
- L'iniquité ;
- Les comportements inappropriés ;
- La mauvaise communication.

2. Finalité :

Elle consiste à établir les démarches à suivre et les étapes à respecter dans le but d'un règlement efficace et transparent, en s'appuyant sur l'éthique et les normes applicables au secteur et à la structure.

II. Objectifs visés/Résultats :

- Définir un processus favorisant l'écoute, la transparence et la rigueur ;
- Etablir une méthode simple et accessible à toutes les parties ;
- Respecter la confidentialité de la plainte ;
- Donner une réponse complète, claire et motivée ;
- Faire le suivi des recommandations à l'issue de l'examen de la plainte ;
- Respecter les instances de révision et d'appel prévues à la politique de sauvegarde sociale ;
- Maintenir un registre des plaintes dans un but de suivi et d'amélioration.

Afin de :

- répondre aux besoins des partenaires, traiter et résoudre leurs plaintes ;
- Proposer un réceptacle aux suggestions et avis des partenaires ;
- Améliorer la performance opérationnelle par le recueil de l'information ;
- Promouvoir la transparence et la redevabilité ;
- Améliorer la communication avec les partenaires ;
- Atténuer les risques inhérents à l'activité du PAGSEM

III. Avantages du Mécanisme de gestion des réclamations :

- ✓ Identifier et traiter les problèmes dans les meilleurs délais, avant qu'ils ne se généralisent ou qu'ils n'atteignent un niveau difficile à maîtriser ;
- ✓ Limiter les éventuels impacts négatifs inhérents à la réalisation des activités et prendre des mesures correctives appropriées.
- ✓ Traiter équitablement les partenaires pour l'accès à l'information sur tous les plans ;
- ✓ Etablir un réceptacle pour l'expression et la résolution des plaintes ;

IV. Risques du système de gestion des réclamations (Absence de crédibilité)

- ✓ Information restrictive de l'existence et du fonctionnement du système ;
- ✓ Non traitement des plaintes dans des délais raisonnables ;
- ✓ Absence de retour d'informations ou de résultats.

V. Mécanisme de gestion des réclamations.

Émanation de la plainte :

Elle peut provenir de n'importe quelle personne physique ou morale et doit être en relation étroite avec l'accomplissement du travail par un membre du Projet ou un Mandataire du Projet dans l'exercice de sa mission de terrain.

Forme de dépôt de la Réclamation :

Elle est obligatoirement écrite et transmise au PAGSEM, enregistrée dans le registre des plaintes et comportera les informations suivantes :

- Le nom du Plaignant/anonyme ;
- La personne mise en cause ;
- L'objet de la plainte (physique, moral ou économique) ;
- La date d'enregistrement ;
- Le résultat obtenu.

Instances de traitement des réclamations

1. La Commission d'examen des réclamations

Les membres du bureau sont identifiés et choisis au sein du Comité de suivi du projet sur une base volontaire. Ils sont au nombre de 3 : un Président, un Rapporteur et un membre.

Le Président est chargé de convoquer les réunions et de coordonner la Commission dans son organisation et dans ses prises de décision sur la base des plaintes reçues.

Le Rapporteur rédige et conserve les décisions rendues par la Commission. C'est la mémoire de la Commission.

Durée d'examen de la Plainte : Dans les 15 jours de sa réception

Toute plainte non réglée par la Commission d'examen des plaintes est directement transmise à la Commission de recours qui examine la plainte en dernier ressort dans sa forme et dans son fond.

2. La Commission de Recours

Les membres de la Commission de recours sont choisis parmi les Membres du **Comité de Pilotage** ou/et les cadres du Ministère des Mines et de la Géologie, sur une base volontaire. Ils sont au nombre de 3 (le Président, le Rapporteur et un membre). Elle fonctionne à l'instar de la Commission des Plaintes, sauf qu'elle examine en second et dernier ressort les plaintes des Personnes physiques ou morales ayant subi un préjudice physique, moral ou financier de la part d'un membre du projet ou de ses mandataires dans l'exercice de leur mission.

VI. Introduction et traitement des réclamations

a) Accès :

L'existence du registre des plaintes est faite par publication dans les journaux hebdomadaires les plus lus et les sites (Publications en ligne)

b) Modalités d'introduction de la plainte :

- Par voie électronique sur les sites du PAGSEM, du BGEEE et du MMG et courriel ;
- Par écrit (courrier) et formulaire à remplir sur place (immeuble Sall 4ème étage).

Les requêtes sont triées par nature, classées dans un ordre en :

- Réclamations;
- Suggestions ;
- Observations.

Elles sont enregistrées dans le Registre des réclamations.

c) Responsable de l'enregistrement des Plaintes

L'Assistante administrative du PAGSEM reçoit et enregistre les requêtes sous la responsabilité du Spécialiste en Sauvegarde environnementale et sociale et du Spécialiste en Suivi-Evaluation.

La preuve du dépôt est faite par courriel ou par remise d'une accusé de réception sur place au siège du PAGSEM.

d) Réponse à la plainte :

La commission d'examen des plaintes transmet la réponse au plaignant, soit par courriel, soit par remise d'un courrier avec décharge dans un délai de 15 jours. En cas de recours, la commission des recours répondra à son tour dans les 15 jours suivant la demande de recours.

e) Suivi & Evaluation des plaintes :

Les plaintes et décisions rendues sont formulées sous forme de courrier et de rapports respectivement, et classées chronologiquement dans des classeurs ouverts par nature au PAGSEM. Le Comité de Suivi examine mensuellement l'application des mesures correctives recommandées dans le cadre du traitement des réclamations.