

Mécanisme de Gestion de Plainte

Un MGP est un processus de recours indépendant par lequel, les questions, les préoccupations et les plaintes qui surgissent dans la mise en œuvre des projets et programmes de développement sont traitées de manière transparente.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Appui à la Protection Sociale Adaptative (PAPSA) financé par la Banque mondiale, il a été exigé la mise en place de deux MGP pour rendre l'équipe du projet plus accessible aux populations affectées par ledit projet, il s'agit : d'une part d'un MGP spécifique aux plaintes et questions de travail, pour prendre en charge les conflits qui interviendraient dans ce cadre et d'autre part d'un MGP destiné à l'ensemble des bénéficiaires du projet.

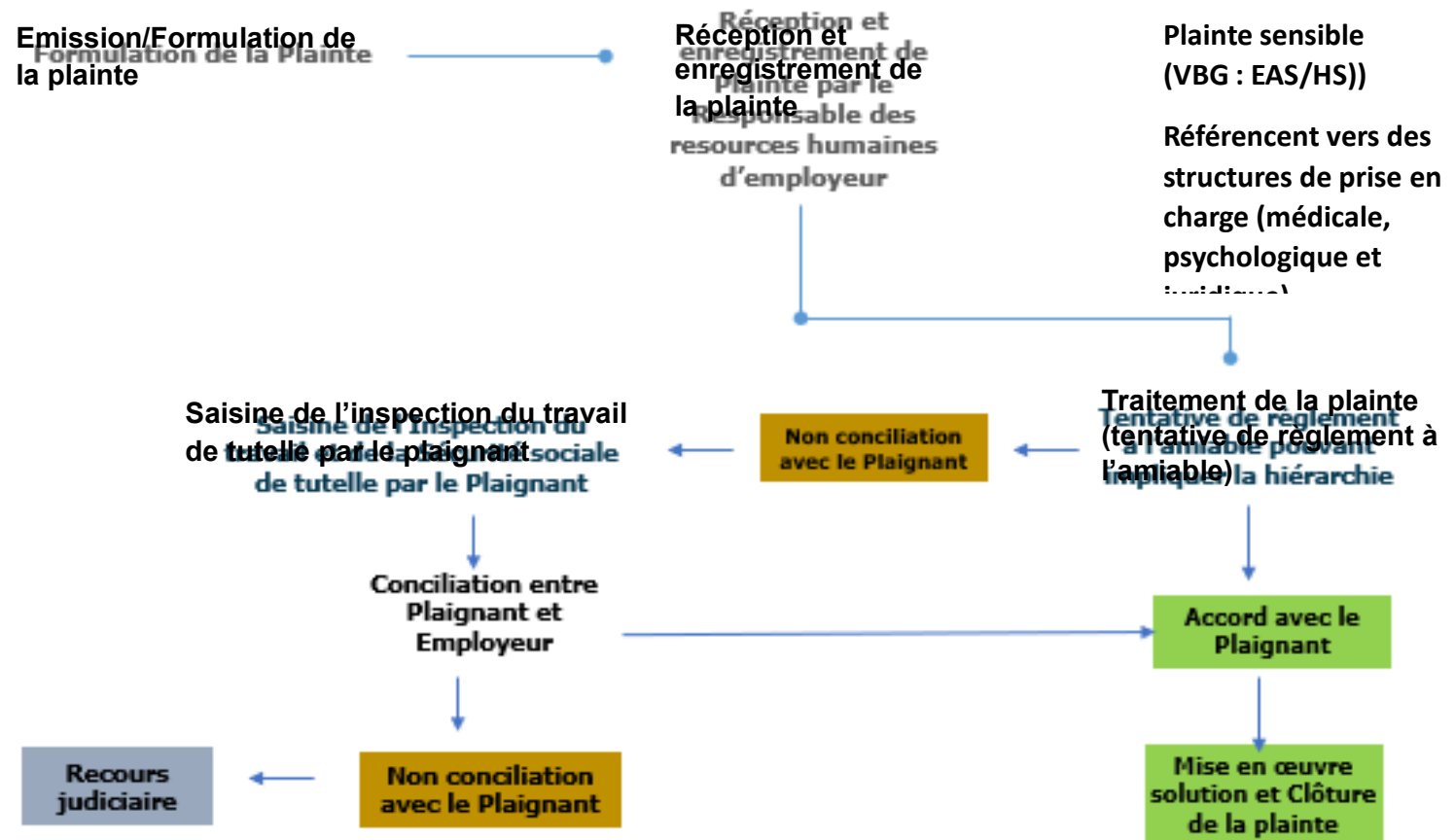
MGP des travailleurs

Le PAPSA a mis en place un MGP facilement accessible et garantissant la confidentialité de l'information à la disposition des travailleurs directs et des contractuels. Ces derniers sont informés de ce mécanisme et de son mode de fonctionnement, au moment de l'embauche, et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l'avoir utilisé. Cependant, ce mécanisme de gestion des plaintes n'empêchera pas l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif, qui pourraient être prévus par la loi notamment le code du travail en son article L 241 qui reconnaît à tout travailleur ou tout employeur la possibilité de demander à l'Inspecteur du travail et de la Sécurité sociale, à son délégué ou à son suppléant de régler le différend à l'amiable.

Toutefois, **cette procédure de règlement à l'amiable est formellement déconseillée pour les cas de VBG (EAS/HS)** et toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre enregistrées dans le cadre du projet seront directement transférées et traitées par des entités spécialisées (fournisseur de service VBG).

Les étapes du mécanisme des plaintes émises par les travailleurs et les différents intervenants dans le circuit de traitement des plaintes sont présentés ci-dessous.

Schéma du mécanisme des plaintes émises par les travailleurs



ACCEDER AU FORMULAIRE
D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES POUR
TRAVAILLEURS

MGP des bénéficiaires

La DGPSN a mis en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes aussi bien pour les bénéficiaires du PNBSF que pour ceux du RNU. Ce mécanisme est présenté ci-dessous et repose sur une remontée des informations depuis le plaignant jusqu'au niveau central en passant soit par les relais, les superviseurs, les CR, les agents du développement communautaire ou les autorités administratives. Il est adossé à un Système d'Information et de Gestion qui est une plateforme dynamique offrant la possibilité de procéder à des mises à jour des informations personnelles des ménages enregistrées et de réception et de traitement des réclamations. Ce mécanisme comprend aussi un numéro vert.

Cependant, ce mécanisme ne prend pas en compte les réclamations pouvant venir des autres programmes du projet à savoir : le programme de subvention productive (Yokk Kom Kom), le programme de résilience agricole (PRA) et les programmes. Ainsi, pour pallier cela, le PAPSA a élaboré un formulaire d'enregistrement des plaintes pour pouvoir centraliser les plaintes venant des autres programmes comme le PRA, le Yokk Kom-Kom et les programmes chocs.

Schéma du dispositif pour la remontée d'information et le traitement des plaintes de la DGPSN

