

NOM DE LA POLITIQUE : Politique en matière de plaintes

APPROUVÉE PAR : CPAC

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE : Co-directeurs, Ressources humaines

CATÉGORIE : Ressources humaines

APPROUVÉE : le 23 mai 2019

PROCHAINE RÉVISION : mai 2022

1. INTRODUCTION

Le slogan de World Renew est basé sur Michée 6 : 8 et capte les valeurs et la motivation de notre travail : « pratiquer la justice, aimer la miséricorde et servir le Christ » dans tout ce que nous faisons. World Renew souscrit à la valeur de « l'épanouissement des gens » comme la façon dont les gens vivent ensemble dans une communauté bien-aimée. Pour que les gens puissent s'épanouir, nous devons aimer Dieu, aimer nos prochains et aimer nous-mêmes. Lorsque nous reconnaissons l'image de Dieu dans chaque personne, nous savons que ce que nous faisons les uns aux autres, nous le faisons à Dieu (Matthieu 25). Dieu nous tient responsables de nos actions, et nous sommes appelés à nous tenir responsables les uns les autres de nos actions, pour que tous puissent connaître la plénitude de la vie que Dieu a promise et planifiée. Notre valeur de « l'épanouissement des gens » veut dire que nous traitons chaque personne sur un pied d'égalité en tant que porteurs de l'image de Dieu. Chez World Renew, nous savons que notre monde et nous-mêmes sommes déchus et brisés, et que Dieu est en train de nous racheter et de nous changer de même que notre monde. Cette réalité définit notre approche de notre travail et les politiques que nous choisissons pour gouverner nos décisions. Éphésiens 5 : 8-11 résume cette perspective : « Autrefois vous étiez ténèbres, et maintenant vous êtes lumière dans le Seigneur. Marchez comme des enfants de lumière! Car le fruit de la lumière consiste en toute sorte de bonté, de justice et de vérité. Examinez ce qui est agréable au Seigneur; et ne prenez point part aux œuvres infructueuses des ténèbres, mais plutôt condamnez-les ».¹

Ce passage d'Éphésiens montre que nous devons toujours chercher la vérité; et lorsque des méfaits sont commis, il faut les exposer et s'en occuper, plutôt que de les dissimuler. La présente politique en matière de plaintes cherche à créer des structures qui respectent les lois d'État, provinciales et fédérales et elle facilite l'expression de la vérité, l'exposition de ce qui est injuste et l'établissement d'actions appropriées.

World Renew s'engage également à fournir de l'assistance de grande qualité en cas de désastres, des programmes de développement et de justice et à fonctionner de façon transparente et responsable. Afin de réaliser la grande qualité, World Renew s'efforcera de répondre aux attentes de ses parties

¹ Éphésiens 5 : 8-11, Nouvelle Édition de Genève (NÉG)

prenantes (c.-à-d. les communautés avec lesquelles World Renew travaille, y compris ses partenaires, ses sympathisants, les donateurs et le grand public), voire de les dépasser. Toutefois, il peut arriver que World Renew ne réponde pas toujours aux attentes raisonnables de toutes les parties prenantes. Dans ces cas, les parties prenantes ont le droit d'exprimer leur inquiétude, leur réaction et, au besoin, de porter plainte.

En vertu de l'engagement compréhensif de World Renew envers la Norme humanitaire fondamentale (CHS), World Renew s'engage à garantir que les plaintes seront acceptées et traitées à tous les niveaux de l'organisation et que notamment les communautés et les gens atteints par une crise auront accès à des dispositifs sécuritaires et ouverts pour traiter les plaintes.

La présente politique complète et appuie la mise en œuvre d'un certain nombre de politiques connexes, y compris, entre autres, les Codes de conduite de conduite de World Renew, la Politique de la Présevation de l'enfance, la Politique relative aux Codes de Conduite, la Politique d'Assurance de la Sécurité des Adultes Vulnérables, la Politique de prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) et la Politique de prévention de la fraude et de la corruption. Elle soutient également la mise en œuvre de procédures telles que les procédures de signalement des incidents.

2. PORTÉE

Cette politique² décrit la façon dont nous abordons notre engagement envers la qualité et la responsabilisation en matière de traitement des plaintes. Elle s'applique à tout le travail effectué et (ou) appuyé financièrement par World Renew. Cela comprend nos activités et processus de même que la conduite de notre personnel et du personnel de nos partenaires. World Renew a l'intention de traiter les plaintes d'une façon équitable, appropriée et opportune.

3. BUT

Les parties prenantes dans le travail de World Renew ont le droit de réagir et de se plaindre si nous ne satisfaisons pas à nos engagements. Cela nous permet d'améliorer la qualité de notre travail, de réduire les inefficacités et d'empêcher le traitement injuste et (ou) l'appropriation illégale des ressources que nous gérons. En outre, la Politique en matière de plaintes contribue à une plus grande possession chez les parties prenantes, car celles-ci peuvent soulever les manques perçus ou les préoccupations relatives à nos activités, procédures et

² La Politique en matière de plaintes de World Renew a été inspirée par la Politique en matière de plaintes de l'Alliance ACT (<https://actalliance.org/wp-content/uploads/2017/01/ACT-Complaints-Policy-Oct-2016-E.pdf>) et par les lignes directrices pour le traitement des plaintes de l'Église de Suède (<https://www.svenskakyrkan.se/internationaltarbete/how-to-make-complaints>)

conduite tout en sachant que nous accueillerons la plainte et réagirons de façon appropriée.

4. PRINCIPES

Cette politique est fondée sur les principes suivants, empruntés à la Norme humanitaire fondamentale (CHS):

- World Renew accueille les réactions et les plaintes comme un moyen d'apprendre – menant à une plus grande qualité et à une plus grande responsabilisation.
- World Renew cherche à créer une culture organisationnelle dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux et traitées conformément aux politiques et processus définis ainsi qu'aux lois pertinentes.
- World Renew cherche à traiter les plaintes de façon opportune, équitable et appropriée qui priorise la sécurité du plaignant et des autres personnes touchées.

5. POLITIQUE

Les sections suivantes décrivent les éléments clés de la Politique en matière de plaintes de World Renew. Des instructions plus détaillées et plus précises sur la façon de mettre en œuvre cette politique selon le contexte se trouvent dans le document à l'appui des Lignes directrices de traitement et d'enquête en matière de plaintes de World Renew.

5.1 Types de plaintes

World Renew distingue entre réactions, préoccupations et plaintes. Les trois seront accueillies et peuvent être transmises au moyen du dispositif de traitement des plaintes.

La **réaction** est une opinion positive ou négative ou de l'information d'une partie prenante sur le travail de World Renew ou de ses partenaires pour fins d'amélioration ou pour exprimer la satisfaction de nos activités et (ou) processus. Lorsqu'on fait part d'une réaction, il n'y a aucune intention de déposer une plainte officielle. La réaction est accueillie, mais n'exige aucune réponse de notre part.

Une **préoccupation** se produit lorsqu'il y a un problème en rapport avec la sécurité d'un enfant ou d'un adulte vulnérable, lequel ne résulte pas du comportement du personnel de World Renew ou du personnel d'une partenaire et, par conséquent, ne donne pas lieu à une « plainte » à l'endroit de ce

personnel. Toutefois, une préoccupation doit être signalée pour qu'on puisse procéder au renvoi ou à l'action appropriée au mieux des intérêts de l'enfant ou de l'adulte vulnérable.

Une **plainte** est un grief particulier de quiconque a été touché de façon négative par World Renew ou un partenaire, ou de quiconque estime que World Renew n'a pas tenu un engagement énoncé ou a violé une politique de World Renew. Cela comprend le comportement du personnel par rapport aux Codes de conduite de World Renew. World Renew traitera les plaintes de façon équitable, appropriée et opportune. Une plainte nécessite une réponse.

World Renew tente de garantir que nous aurons une approche transparente et responsable dans toutes nos interactions. Voilà pourquoi nous encourageons notre personnel, nos partenaires, les groupements cibles et les autres parties prenantes à transmettre les réactions en rapport avec les programmes de façon informelle et le plus près possible de la préoccupation en cause (p. ex. en transmettant les réactions relatives à un projet au niveau de ce projet dans la mesure du possible) afin de résoudre le problème aussi rapidement et efficacement que possible.

Lorsque c'est approprié, le dépôt d'une plainte officielle au moyen du dispositif de traitement des plaintes devrait être considéré comme un dernier ressort si un problème ne peut être résolu d'aucune autre façon. Cependant, toutes les plaintes ayant trait à des préoccupations au sujet du comportement du personnel en rapport avec la corruption, la fraude, la discrimination et l'exploitation et les abus sexuels doivent être transmises au moyen du dispositif de traitement des plaintes et être déposées officiellement comme telles.

Plaintes anonymes : World Renew réalise que, parfois, les gens ayant des préoccupations réelles ne peuvent pas en faire part à cause de circonstances spéciales et peuvent souhaiter porter plainte sans s'identifier. Par conséquent, World Renew traite aussi les plaintes anonymes lorsqu'il y a suffisamment d'information pour y donner suite. World Renew fournira une réponse à la plainte anonyme si cela est possible, à moins que le plaignant n'ait demandé à ne pas recevoir de réponse ou n'ait pas fourni de coordonnées pour permettre une réponse.

Une **plainte malveillante** est une accusation faite délibérément pour de faux motifs dans le but de léser une autre personne ou une organisation ou d'avancer son propre objectif ou sa propre cause. Si une plainte malveillante est déposée par un membre du personnel de World Renew, des mesures disciplinaires seront prises.

Si, au cours d'une enquête, on constate qu'une plainte a été déposée

délibérément pour de faux motifs, l'enquête doit prendre fin immédiatement, et la personne visée par la plainte doit être exonérée de tout soupçon. Les plaintes portées de bonne foi qui se trouvent être sans fondement ne sont pas malveillantes et ne seront pas traitées comme telles.

5.2 Qui peut porter plainte?

Les parties prenantes suivantes peuvent porter plainte et recevoir une réponse à leur plainte:

- Quiconque participe aux projets que World Renew exécute seule ou avec un partenaire ou quiconque est touché par ces projets.
- Les partenaires de World Renew et leur personnel.
- Les donateurs, les bénévoles et tous ceux qui participent au travail de World Renew ou qui sont touchés par ce travail.
- Le personnel de World Renew, y compris, entre autres, tout le personnel permanent et temporaire, les bénévoles, les experts-conseils, les participants aux visites de terrain, les entrepreneurs et les travailleurs sur le terrain.

5.3 Quelles plaintes peut-on porter?

World Renew traite les plaintes concernant les manquements aux engagements définis dans le Cadre de la Qualité et de la Responsabilisation (les politiques) de World Renew, y compris le Codes de Conduite de World Renew. Cela comprend :

- Exécution de projets effectuée par World Renew elle-même ou avec un partenaire qui ne répond pas aux engagements énoncés ou aux normes, principes et lignes directrices pertinents.
- Manquements perçus dans le traitement par World Renew et/ou un partenaire des engagements dans un protocole d'entente, un engagement financier, une convention d'adhésion ou autres types de conventions.³
- Manque de respect perçu envers un donateur privé ou individuel et (ou) les désirs du donateur quant au traitement des dons.
- Soupçon ou témoignage au sujet d'infractions aux Codes de conduite de World Renew et aux politiques connexes par son personnel et (ou) celui d'un partenaire, y compris la corruption, la fraude, l'exploitation et les abus sexuels, et le manque de sécurité des enfants et (ou) des adultes vulnérables.

S'il est déterminé qu'une plainte tombe en dehors de la portée des présentes lignes directrices, le plaignant en sera avisé. World Renew ne traite pas les types de plaintes suivants :

- Les plaintes visant un projet ou un partenaire qui n'est pas appuyé

³ Cela comprend également nos responsabilités à titre de membre de l'Alliance ACT et de l'Alliance CHS.

financièrement par World Renew. Dans ces cas, la plainte peut être renvoyée à l'organisation en cause.

- Les plaintes au sujet d'une politique ou d'un exposé de position adoptés par World Renew dans le cadre de son travail international.
- Plaintes au sujet de personnel de World Renew ou de personnel d'une partenaire en rapport avec les conditions d'emploi et les questions de travail. Le personnel de World Renew doit transmettre ce type de plaintes directement à son superviseur immédiat ou à la division des Ressources Humaines (RH).

5.4 Responsabilité de traiter les plaintes

Tout le personnel a la responsabilité d'accueillir les plaintes. Tous les membres du personnel doivent répondre positivement et avec confiance à toute plainte qu'ils reçoivent. À cette fin, les cadres supérieurs doivent créer une atmosphère de confiance et d'orientation de valeur. Au minimum, tout le personnel doit se sentir confiant dans l'accueil d'une plainte et renvoyer le plaignant au Point Focal de l'Assurance de Sécurité et Traitements des Plaintes ou au Coordonnateur de l'Assurance de Sécurité et Traitements des Plaintes au Siège et expliquer les éléments fondamentaux des procédures de transmission des plaintes telles que décrites ici et sur le site Web de World Renew.

Étant donné la diversité des contextes dans lesquels évolue World Renew, et la gamme de modèles de fonctionnement en place, il appartient au **Chef d'équipe Régionale** de World Renew, de veiller à ce que, au niveau régional, un dispositif de traitement des plaintes soit établi, qui doit être pertinent et fonctionnel dans chaque contexte de fonctionnement – que ce soit au niveau d'un projet, d'un programme, d'un pays ou d'une région. Il doit le faire de concert avec le Coordonnateur de l'Assurance de Sécurité et Traitements des Plaintes au Siège.

Au niveau d'un programme, d'un pays ou d'une région,⁴ les **points focaux pour l'Assurance de Sécurité et le Traitement des Plaintes** de World Renew sont chargés de recevoir toutes les plaintes et de veiller à ce que les plaintes soient gérées conformément à la présente politique et aux procédures qu'elle contient. Ces points focaux préparent et présentent les plaintes à leurs groupes consultatifs respectifs sur les plaintes. Ils sont également chargés de veiller à ce que les plaintes et les leçons retenues soient documentées et que les fichiers soient intégraux et sécuritaires. De concert avec le groupe consultatif pertinent sur les plaintes, les points focaux sont également chargés d'informer régulièrement leur superviseur ou un autre cadre supérieur local s'il y a lieu des

⁴ Étant donné qu'il y a un certain nombre de modèles de fonctionnement différents où les programmes de World Renew sont mis en œuvre, des dispositifs de traitement des plaintes, pertinents pour le contexte, doivent être développés aux niveaux des programmes, des pays et des régions. Pour des conseils plus détaillés pour cette contextualisation de la présente politique, voir les lignes directrices de traitement et d'enquête en matière de plaintes de World Renew.

plaintes reçues. Les points focals pour la l'Assurance de Sécurité et Traitements des Plaintes sont également chargés de faire rapport au moins une fois par année au Coordonnateur de l'Assurance de Sécurité et Traitements des Plaintes au Siège.

Des **Groupes Consultatifs sur le Traitement des Plaintes** sont institués dans chaque contexte opérationnel où se trouve un Point Focal pour l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes. Ces groupes sont chargés de conseiller les points focals pour la sécurité et les plaintes sur la façon de traiter les plaintes conformément à la Politique en Matière de Plaintes et aux lignes directrices de traitement et d'enquête en matière de plaintes de World Renew.

Le **Coordonnateur de l'Assurance de Sécurité et le Traitement des Plaintes** de World Renew est chargé de suivre et de proposer des révisions à la présente politique ainsi que de transmettre l'information interne du contenu et de fournir du soutien du renforcement des capacités aux Points Focals pour de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes, aux niveaux des pays et des régions. Il est également chargé de veiller à ce que chaque plainte reçue soit gérée, traitée et documentée en conformité avec la présente politique, que les rapports connexes soient transmis et que les leçons tirées des plaintes soient retenues.

Le **Comité de Traitement des Plaintes** est institué au niveau du Siège à l'appui du travail du Coordonnateur de l'Assurance de Sécurité et le Traitement des Plaintes. Le Comité de Traitement des Plaintes (CTP) est chargé de fournir des conseils et d'appuyer la gestion du traitement de toutes les plaintes, et des décisions connexes reçues au niveau du Siège. Le CTP est également chargé d'appuyer la gestion de toutes les enquêtes sur les plaintes, qu'elles proviennent du Siège ou qu'elles soient renvoyés par les Groupes Consultatifs sur le Traitement des Plaintes, ou les Points Focals pour l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes dans l'ensemble de l'organisation.

Les **Co-directeurs** de World Renew, appuyés par l'équipe Systèmes, sont responsables du contenu de la présente Politique et de sa mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation.

5.5 Collaboration avec nos partenaires

World Renew collaborera de façon continue avec ses partenaires pour les informer de nos Codes de Conduite et des politiques connexes, y compris la présente Politique en Matière de Plaintes et la possibilité de porter plainte à World Renew selon la portée de cette politique. World Renew informe ses partenaires que toutes les parties prenantes peuvent communiquer directement avec elle, y compris le groupement cible et les titulaires de droits. World Renew élaborera des ententes avec ses partenaires sur les processus et les routines

de traitement des plaintes au sein du partenariat, y compris l'acceptation des résultats d'une enquête.⁵ Il importe de discuter avec les partenaires de la possibilité de systèmes d'alerte avancée et la médiation par une personne neutre pour résoudre les malentendus et les désaccords au sujet de directions stratégiques. Les ententes doivent être appropriées pour le contexte et être révisées périodiquement. La pleine acceptation, une bonne compréhension et la responsabilisation en matière de traitement des plaintes entre World Renew et nos partenaires améliorera la qualité de nos partenariats, protégera tant les partenaires que le personnel de World Renew contre les abus et la mauvaise gestion et aidera à renforcer la confiance.

Il appartient à nos partenaires de traiter les plaintes déposées à leur endroit et d'y répondre d'une façon qui soit accessible et appropriée pour le contexte local.⁶ Un dispositif de traitement des plaintes accessible et approprié, conçu de concert avec les parties prenantes clés, doit également permettre aux parties prenantes de se plaindre et d'être informées du comportement escompté de la part du personnel, de la façon de porter plainte et des sujets possibles des plaintes. Étant donné que nos partenaires n'ont pas toutes un dispositif de traitement des plaintes établi, nous encourageons de façon continue ces partenaires à établir leurs propres dispositifs. Nous fournissons également du soutien et des conseils sur la façon de mettre en place un tel dispositif et de gérer les plaintes et, lorsque nous le jugeons nécessaire, nous traitons à l'occasion des plaintes déposées à l'encontre d'une partenaire.

5.6 Comment porter plainte

Idéalement, une plainte devrait être déposée dès qu'une personne se rend compte d'une préoccupation. La réponse au sujet des manquements dans la mise en œuvre des activités et procédures de World Renew devrait être transmise lorsque le travail est en cours, mais en aucun cas plus d'un an après la fin du travail. Quant aux plaintes, il n'y a aucun délai, car World Renew tentera d'effectuer le traitement et les enquêtes en matière de toutes les plaintes dans la mesure du possible.⁷

Au niveau des programmes et aux niveaux national et régional, des dispositifs de traitement des plaintes seront mis en place, et les moyens de déposer une plainte (p. ex. sous forme écrite avec utilisation d'une boîte à plaintes, par courrier électronique, par téléphone ou en personne via un point de contact désigné) seront communiqués aux parties prenantes au niveau en cause, soit oralement, soit par écrit selon le contexte. Dans les cas où aucun dispositif

⁵ Cela n'a pas besoin d'être une entente distincte, mais peut être incorporé dans les protocoles d'entente avec la partenaire ou les ententes de partenariat.

⁶ Un dispositif accessible et approprié de traitement des plaintes est développé au moyen de consultations avec les parties prenantes concernant la conception, la mise en œuvre et le monitoring des plaintes.

⁷ Le Comité de traitement des plaintes décidera quelles plaintes exigent une enquête.

local en matière de plaintes n'a été établi, les parties prenantes sont invitées à déposer leur plainte auprès du Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes de World Renew au Siège tout en utilisant les coordonnées fournies ici.

Les plaintes peuvent être déposées auprès du Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes de World Renew comme suit :

- **courrier électronique** : complaints@worldrenew.net
- **lettres** :
 - Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes, 3475 Mainway, SUCC LCD 1, Burlington, ON, L7R 3Y8
 - Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes, 1700 28th St SE, Grand Rapids, MI, 49508
- **en personne.**

Le site Web de World Renew fournit de plus amples renseignements sur la manière de déposer une plainte. En plus des détails de la plainte, les plaignants devraient également fournir suffisamment de coordonnées pour qu'on puisse communiquer avec eux afin d'obtenir de plus amples renseignements ou de donner une réponse. Ils peuvent également indiquer la manière dont ils veulent que leur plainte soit traitée. Un formulaire type pour le dépôt d'une plainte se trouve à l'annexe 1 et peut être utilisée comme telle ou être adaptée au besoin.

Comme World Renew est également membre de l'Alliance ACT⁸ et de l'Alliance CHS,⁹ les plaintes au sujet de notre travail peuvent également être déposées auprès de ces alliances selon leurs procédures visant les plaintes (disponibles sur leurs sites Web). Cette voie doit seulement être utilisée au cas où le dispositif de traitement des plaintes de World Renew n'aurait pas accueilli une plainte ou n'y aurait pas donné suite conformément à notre politique.

5.7 Procédures de traitement des plaintes

5.7.1 Accusé de réception : Ceux ou celles qui déposent une plainte recevront un accusé de réception de la plainte dans au plus 5 jours ouvrables du dépôt de la plainte. Dans les 2 semaines, de plus amples renseignements sont fournis au plaignant, y compris au moins :

- confirmation de la date et de la voie de réception de la plainte;
- évaluation de la plainte par World Renew et indication si la plainte fera ou non l'objet d'une enquête;
- le nom du Point Focal pour les plaintes ou de la personne responsable du traitement de la plainte, y compris ses coordonnées, au cas où l'on aurait

⁸ Email: complaintsbox@actalliance.org

⁹ Email: complaints@chsalliance.org

besoin de plus amples renseignements.

5.7.2 Détermination du besoin de faire enquête : Les plaintes n'exigent pas toutes une enquête officielle. En conséquence, World Renew encourage notre personnel, nos partenaires, les groupements cibles et les autres parties prenantes à déposer ce type de plaintes de façon informelle et le plus près possible de l'activité en cause. Le Comité de Traitement des Plaintes décide si une plainte justifie une enquête. World Renew s'efforce de toujours faire enquête sur les membres du personnel qui auraient enfreint les Codes de Conduite et les politiques connexes, y compris les cas de fraude, de corruption, d'exploitation et d'abus sexuels, de discrimination et de manquement à la sécurité des enfants et (ou) des adultes vulnérables.

5.7.3 Processus d'enquête : Lorsqu'un point focal pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes, de concert avec son Groupe Consultatif sur le Traitement des Plaintes, estime qu'une enquête préliminaire ou approfondie est justifiée, il doit en informer sans délai le Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes au Siège. Ce dernier travaillera alors avec le Comité de Traitement des Plaintes pour déterminer si la plainte justifie une enquête officielle et, si c'est le cas, il désigne une équipe d'enquête, un gestionnaire d'enquête et un ou plusieurs enquêteurs. L'équipe d'enquête doit avoir les connaissances et qualifications professionnelles et techniques pertinentes pour mener une enquête administrative préliminaire ou approfondie.

Les enquêtes seront menées conformément aux Lignes directrices de traitement et d'enquête en matière de plaintes. World Renew traite toutes les enquêtes en toute confidentialité, dans la mesure permise par la loi, et tout en veillant à la sécurité de toutes les parties impliquées dans l'enquête.¹⁰ Toutes les enquêtes devraient être lancées dès que possible, mais le délai de l'enquête et de la production du rapport d'enquête dépend de la nature de la plainte. Le plaignant devrait recevoir de l'information sur la durée prévue de l'enquête. Les membres du personnel soumis à l'enquête sont placés en congé administratif avec paie jusqu'à la fin de l'enquête.

Les enquêtes sur les allégations de corruption ou de fraude seront gérées sous la direction du Directeur Financier conformément aux procédures pertinentes, sauf indication contraire.

Toute allégation d'infractions au Code de Conduite de World Renew et aux politiques connexes par un membre du personnel de World Renew sera gérée de concert avec la division des Ressources Humaines de World Renew.

¹⁰ Tout membre du personnel participant au traitement d'une plainte sera tenu de signer un serment de confidentialité. Toute personne participant à une enquête qui n'est pas un membre du personnel de World Renew sera tenu de signer un serment de confidentialité.

Les allégations de discrimination, d'exploitation ou d'abus (notamment de nature sexuelle) et les plaintes impliquant des enfants sont prioritaires et doivent être traitées sans délai. Les enquêtes en cause appartiennent à la Division RH et seront traitées conformément aux règles fondées sur la loi pertinente relative au travail et au code pénal. Ces enquêtes peuvent relever de la loi relative au travail et (ou) de la police.

Au besoin, World Renew fera appel à un tiers dans les enquêtes de son propre personnel, pour éviter tout conflit d'intérêt.

5.7.4 Conclusions d'une enquête : Il incombe au gestionnaire de l'enquête de rédiger le rapport d'enquête et de présenter les conclusions de l'enquête au Comité d'Audition. Le Comité d'Audition se compose des membres du Comité de Traitement des Plaintes augmenté d'une seule personne représentant un tiers. Le Comité d'Audition rendra une décision relative à la conclusion de l'enquête fondée sur le contexte, les conclusions de l'enquête et le rapport d'enquête.

Le résultat de l'enquête sera communiqué à la personne visée par la ou les plaintes par au moins deux représentants de World Renew. Cela se fera en personne dans la mesure du possible, et au moins un des représentants doit faire partie du Comité de traitement des plaintes ou être un cadre supérieur. Les conclusions d'une enquête seront communiquées au(x) plaignant(s), dans la mesure du possible, dans un délai raisonnable par rapport à la réception de la plainte. Dans des cas complexes ou exceptionnels, l'enquête peut prendre longtemps. Dans ces cas, le plaignant est informé de ce fait. Le(s) plaignant(s) ne recevra/recevront pas de détails de l'enquête, mais sera/seront informé(s) des conclusions.

5.7.5 Retours sur les conclusions : Un retour sur les conclusions d'une enquête peut être formulé uniquement si de nouvelles informations surviennent ou s'il y a des raisons spéciales qui n'ont pas été prises en considération dans le traitement antérieur de la plainte. Un retour sur les conclusions peut être déposé, soit par le plaignant, soit par la personne visée par la plainte auprès des Codirecteurs jusqu'à 30 jours après la communication des conclusions d'une enquête. Une audition du retour sur les conclusions sera tenue par les deux Co-directeurs dans un autre délai de 30 jours, après quoi une décision finale est rendue, et l'affaire est classée.

5.7.6 Traitement des plaintes au sujet de partenaires et de leur personnel : Les plaintes ayant trait au travail d'une organisation partenaire et de son personnel doivent d'abord et avant tout être renvoyées à la partenaire en conformité avec les procédures de traitement des plaintes de la partenaire. Le plaignant doit être informé de ce renvoi, car, dans certains cas, il peut préférer communiquer lui-même avec la partenaire. Si World Renew renvoie une plainte, les points focaux

pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes enregistreront la plainte, puis feront le suivi de la façon dont la plainte est traitée, et veillent à ce que le plaignant reçoive une réponse de la partenaire quant à la façon dont la plainte est traitée. Il incombe à l'organisation partenaire de traiter la plainte et de répondre à une plainte déposée à leur endroit. World Renew encourage fortement toutes ses partenaires à établir leur propre dispositif de traitement des plaintes et leur fournit du soutien à cette fin. Toutefois, si une partenaire n'a pas de dispositif de traitement des plaintes en place, le point focal pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes, de concert avec le Groupe Consultatif sur le Traitement des Plaintes, décidera si World Renew doit faire enquête sur la plainte.

5.7.7 Renvoi à un tiers : Dans les cas où la plainte contient des problèmes que World Renew n'est pas capable de résoudre, on offrira au plaignant d'entrer en contact avec un tiers compétent. Notamment dans les cas où les rapports ont trait à des préoccupations au sujet de la sécurité d'enfants ou d'adultes vulnérables, alors que le plaignant n'est pas un membre du personnel de World Renew, la préoccupation doit être renvoyée aux autorités compétentes ou à d'autres organisations ayant l'expertise pertinente.

5.7.8 Soutien des parties impliquées dans une plainte : Le traitement confidentiel des plaintes a pour but de protéger toutes les parties impliquées, y compris le plaignant, les témoins, la personne visée par la plainte, etc. World Renew est tenue d'appuyer les personnes subissant des représailles ou un traitement injuste après avoir été impliquées dans le traitement d'une plainte. World Renew fera enquête sur toute conséquence négative que le traitement d'une plainte peut avoir eue pour ces personnes. World Renew fera tout son possible pour tenter de résoudre le problème de concert avec ces personnes.

5.8 Mesures disciplinaires

Si une plainte est justifiée, World Renew peut, en conformité avec la législation pertinente, prendre des mesures disciplinaires internes ou, s'il y a lieu, signaler l'incident à la police. Ces mesures peuvent être prises à l'encontre tant du personnel que de l'organisation selon la nature du problème, les résultats de l'enquête et les mesures proposées. Si une organisation partenaire a manqué à un engagement, des mesures peuvent être prises en vertu de l'entente applicable avec la partenaire.

Des mesures à l'encontre du propre personnel de World Renew peuvent être prises en vertu du droit de travail applicable.

S'il s'avère que le personnel d'une partenaire a enfreint le code de conduite pertinent, World Renew ouvrira le dialogue avec la partenaire et déterminera

quelle sera la voie à suivre, y compris, éventuellement la dissolution du partenariat.

5.9 Leçons retenues et rapports

Les points focaux pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes doivent faire rapport au moins une fois par année au Coordonnateur de l'Assurance de la Sécurité et le Traitement des Plaintes au Siège, spécifiant, à titre d'exigence minimale, le nombre et les types de plaintes reçues. Un rapport de plaintes annuel est compilé par le Coordonnateur, lequel contient un sommaire global du nombre et des types de plaintes reçues, ainsi que toute information pertinente sur la façon dont la plainte a été traitée et quelles sont les leçons retenues. Toute information confidentielle, y compris les données personnelles, est exclue. Une fois approuvé par l'équipe de gestionnaires supérieurs, le rapport de plaintes annuel est présenté au Conseil d'administration et est également rendu disponible au grand public.

5.10 Obligation de signalement

Tous les membres du personnel de World Renew sont tenus de signaler toute connaissance, préoccupation ou des soupçons significatifs d'infractions aux Codes de conduite de World Renew, ou des politiques connexes,¹¹ selon les procédures décrites ici. La non-divulgence ou la retenue d'informations au sujet de tout signalement, de toute préoccupation ou de tout soupçon significatif d'infractions au Code de conduite et (ou) des politiques connexes constitue un motif de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement.

5.11 Dénonciation (sans représailles)

World Renew favorise un environnement qui encourage toutes les parties prenantes à faire part de leur préoccupations sans crainte de représailles ou d'un traitement injuste. World Renew n'utilisera pas de représailles et de harcèlement ni ne causera aucune conséquence négative pour l'emploi ou les droits d'un plaignant à la suite de l'expression d'une préoccupation réelle. World Renew s'attend à ce que ses partenaires en fassent autant.

Si le plaignant est assujéti à toute forme de représailles, de harcèlement et (ou) des risques négatifs, y compris la perte d'emploi ou d'avantages sociaux, World Renew procédera conformément à la procédure applicable.

¹¹ Les politiques connexes comprennent, entre autres, la Politique de la Préservation de l'Enfance, la Politique relative au Code de Conduite, la Politique relative aux Adultes Vulnérables et la Politique de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

5.12 Confidentialité

La confidentialité est un principe critique pour le traitement satisfaisant des plaintes car elle protège la vie privée et la sécurité du plaignant, de la personne visée par la plainte et des autres témoins. Les données sur la plainte, y compris sa nature, l'identité des personnes impliquées, le dossier d'enquête et la documentation connexe sont confidentielles et ne doivent être divulgués que selon le principe d'accès sélectif, ou dans d'autres cas prescrits par la loi.

Tout membre du personnel participant au traitement et (ou) à l'enquête menée sur une plainte sera soumis à la confidentialité et sera tenu de signer un Serment de confidentialité. Il en est de même pour toute personne participant à une enquête et qui n'est pas un membre du personnel de World Renew. Le refus de ces personnes à signer le serment peut avoir pour conséquence qu'elles ne pourront pas participer à l'enquête.

Le non-respect de la confidentialité et/ou du serment risquent de mener à des mesures disciplinaires, sauf dans les cas suivants :

- il est prescrit par la loi;
- il est exigé par la gestion au mieux des intérêts de l'organisation et des parties en cause;
- il a trait à une plainte qui constitue une infraction au droit national et/ou international;
- il est prescrit afin d'obtenir de l'aide spécialisée dans des cas sensibles.

Le personnel de World Renew participant au traitement des plaintes ne doit pas divulguer de détails confidentiels sur aucune plainte. Si jamais une plainte ou une enquête est divulguée, les codirecteurs de World Renew peuvent choisir de faire une déclaration publique quant aux procédures suivies et au statut et (ou) à la conclusion de la plainte traitée.

L'information reçue par voie électronique, y compris le registre des plaintes, sera sauvegardée dans des fichiers électroniques à accès limité et protégés par mot de passe. Tout fichier papier sera conservé dans une chemise et protégé dans une armoire fermée à clé qui sera accessible seulement au personnel pertinent autorisé à traiter la plainte.

6. SUIVI ET RÉVISION

La présente politique sera révisée tous les trois ans et mis à jour selon les besoins, en fonction des leçons retenues de la mise en œuvre de la politique et dans le cas de tout changement pertinent du contexte.

7. TERMES CLÉS ET DÉFINITIONS¹²

Comité d'audition : Le Comité d'audition se compose des membres du Comité de Traitement des Plaintes et d'une seule personne représentant un tiers. Le Comité d'audition rendra une décision quant à la conclusion de l'enquête, fondée sur l'analyse du contexte, les conclusions de l'enquête et le rapport d'enquête.

Comité de Traitement des Plaintes (CTP) : Ce comité est établi au niveau du Siège à l'appui du travail du Coordonnateur de l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes. Il est chargé de fournir des conseils à l'appui de la gestion et des décisions relatives au traitement de toutes les plaintes reçues au niveau du Siège. Il incombe également au CTP d'appuyer la gestion de toutes les enquêtes sur les plaintes, qu'elles proviennent du Siège ou soient renvoyées par les Groupes consultatifs sur le traitement des plaintes et les points focals pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes dans l'ensemble de l'organisation.

Confidentialité : les données sur la plainte, y compris sa nature, l'identité des personnes impliquées et le dossier et la documentation de l'enquête sont confidentielles et ne doivent être divulgués que selon le principe d'accès sélectif, ou dans d'autres cas prescrits par la loi.

Enquête : Processus systématique au moyen duquel de l'information est recueillie afin de prouver ou d'invalider toute allégation.

Groupes Consultatifs sur le Traitement des Plaintes (GCTP) : Ces groupes sont établis dans chaque contexte opérationnel où un point focal pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes est en place. Ils sont chargés de conseiller les les points focals pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes sur la manière de traiter les plaintes en conformité avec la Politique en matière de plaintes et les Lignes directrices pour le traitement des plaintes et les enquêtes connexes de World Renew.

Norme Humanitaire Fondamentale (CHS) : Une norme de qualité et de redevabilité, qui encourage les droits humains fondamentaux et repose sur la reconnaissance du droit de vivre dans la dignité, et le droit à la protection et à la sécurité tels qu'ils sont définis par le droit international. La norme CHS reconnaît que la participation des personnes affectées constitue la pierre angulaire de toute intervention efficace.

Partenaire : Organisation avec laquelle World Renew conclut des ententes de

¹² World Renew s'engage à respecter ses obligations statutaires et légales applicables. Par conséquent, les définitions, termes ou concepts utilisés dans la présente politique ne sont donnés qu'à titre documentaire. Le cas échéant, les définitions applicables d'État, provinciales ou fédérales mandatées par la juridiction appropriée où un employé travaille, ont préséance et/ou remplacent les définitions données ici.

partenariat afin de collaborer à un projet selon un commun accord.

Personne visée par la plainte (SoC) : Personne qui aurait commis l'inconduite citée dans la plainte.

Personnel de World Renew : Tous les membres du personnel de World Renew, les bénévoles, les experts-conseils, les participants aux visites de terrain, les entrepreneurs et les travailleurs sur le terrain.

Plaignant : Personne déposant une plainte; peut être le survivant allégué de l'inconduite ou une autre personne qui a pris conscience d'une inconduite possible.

Plainte : Grief particulier de quiconque a été touché de façon négative par le travail de World Renew ou d'une partenaire, ou qui considère que World Renew a manqué à un engagement énoncé ou a enfreint une politique de World Renew. Cela comprend le comportement du personnel par rapport aux Codes de conduite de World Renew. World Renew traitera les plaintes d'une manière équitable, appropriée et opportune. Une plainte exige une réponse.

Plainte anonyme : Plainte déposée par un plaignant qui ne révèle pas son identité.

Plainte malveillante : Accusation faite délibérément pour des faux motifs dans le but de léser une autre personne ou une organisation ou encore d'avancer son propre objectif ou sa propre cause.

Préoccupation : Problème relatif à la sécurité d'un enfant ou d'un adulte vulnérable qui ne résulte pas du comportement du personnel de World Renew ou d'une partenaire et, par conséquent, ne donne pas lieu à une « plainte » à l'encontre de ce personnel. Toutefois, une préoccupation doit être signalée pour qu'un renvoi ou une mesure appropriée puisse être effectué pour servir au mieux les intérêts de l'enfant ou de l'adulte vulnérable.

Réaction : information ou opinion ou négative d'une partie prenante au sujet de World Renew visant à améliorer nos activités et/ou exprimer sa satisfaction. Lorsqu'une réaction est donnée, il n'y a aucune intention de déposer une plainte officielle. Les réactions sont accueillies, mais n'exigent pas de réponse officielle.

Témoin : Personne qui donne un témoignage ou de l'évidence dans une enquête, ce qui comprend le survivant, le plaignant, la personne visée par la plainte, un membre du personnel d'une organisation partenaire, un autre membre du personnel, des experts-témoins ou une autre personne.

Annexe 1 : Formulaire type pour le dépôt d'une plainte

Veuillez remplir (ou adapter s'il y a lieu) ce formulaire et le soumettre au point focal pour l'assurance de la sécurité et le traitement des plaintes désigné le plus proche.

Ou bien, veuillez remplir (ou adapter) ce formulaire selon les besoins et l'envoyer par courriel à : complaints@worldrenew.net.

(Toutes les plaintes en rapport avec la fraude, la corruption, l'exploitation et les abus sexuels, le traitement discriminatoire et d'autres formes d'inconduite seront conservées en toute sécurité et traitées strictement en conformité avec les procédures applicables de confidentialité, de production de rapports et d'enquête.)

A : Information générale

1. Nom de la personne/de l'organisation qui dépose la plainte :

Homme/Femme : _____ Âge : _____

2. Adresse/Courriel : _____ Tél. : _____

B: Description de l'incident/du problème

3. Nom de la personne, de l'organisation et (ou) du projet faisant l'objet de la plainte :

4. Date de l'incident/du problème : _____ Heure de l'incident : _____

5. Lieu de l'incident : _____

6. Brève description de l'incident ou de la préoccupation

C. Nom des témoins (s'il y a lieu) et leurs coordonnées si elles sont connues :

D: Mesures prises. Veuillez indiquer si la plainte a été déposée auprès d'autres organisations et précisez toute mesure prise, y compris toute assistance médicale ou psycho-sociale fournie, et indiquez si une déclaration a été faite à la police.

E : Renvoi à un tiers : Veuillez indiquer si vous estimez qu'il existe un besoin de renvoi, par exemple, pour procurer quelque forme de soutien médical, psycho-social ou légal support aux personnes impliquées.

F : Indiquez le genre de mesures que vous souhaitez que prenne World Renew et comment vous envisagez la conclusion de l'affaire.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____