



Politique relative aux plaintes

Introduction

International Blue Cross (IBC) a pour mission la prévention, le traitement et la réduction des abus de substances addictives et de leur dépendance chez les personnes les plus vulnérables à travers le monde. Acteur international en matière de coopération au développement, l'IBC fait office d'organisation faîtière pour ses organisations-membres nationales. Son siège est à Berne, Suisse. L'IBC, qui ne dispose pas de bureaux régionaux, œuvre essentiellement avec ses partenaires actifs sur le terrain.

Ses membres sont des associations chrétiennes indépendantes, apolitiques et non confessionnelles, formant un réseau destiné à venir en aide aux populations marginalisées et aux personnes affectées, ou risquant de l'être, par l'abus d'alcool et de drogues.

En sa qualité d'organisation mondiale, l'IBC met également en œuvre des programmes internationaux de coopération au développement en lien avec l'abus de substances, ceci conformément à l'Agenda 2030 des Nations Unies. Les activités de projets menées en divers lieux sur le terrain ont pour cibles la prévention "alcool/drogues", le traitement et le conseil aux personnes en proie à des problèmes d'abus de substances, le lobbying et les recommandations en matière de politique internationale.

Les six valeurs fondamentales de l'International Blue Cross sont: spiritualité libératrice, excellence, responsabilisation, solidarité, respect et intégration.

Objet de la politique

L'IBC se doit d'honorer sa responsabilité d'assurer bien-être et protection aux collectivités avec lesquelles elle œuvre. L'IBC propose le présent mécanisme de plaintes pour permettre aux parties concernées de soumettre leurs préoccupations ou plaintes concernant le travail de l'IBC. Toute situation est, pour l'IBC, source d'apprentissage permettant une amélioration constante et continue de la qualité de son action humanitaire et de son travail de développement et de plaidoyer.

Les membres du personnel de l'IBC, les bénévoles, les parties contractantes et le Comité de liaison ont la responsabilité personnelle de s'assurer que chacun connaît, comprend et applique le code de conduite de l'IBC, y compris la politique relative aux plaintes de l'IBC. L'IBC répond des plaintes déposées contre son personnel, ses bénévoles et les parties contractantes, pour violation du code de conduite. Si une plainte qui lui aurait été soumise ne relève pas de la compétence de l'IBC, le plaignant en recevra notification.



Objectifs

La présente politique met en évidence les rôles, responsabilités et délais de traitement des plaintes et donne une orientation stratégique claire pour y répondre et les résoudre. L'IBC s'efforce d'agir de manière transparente, responsable et avec un professionnalisme de qualité.

La politique et la procédure de traitement des plaintes devraient permettre de:

- définir les rôles, responsabilités et délais de traitement des plaintes et fournir une orientation stratégique claire pour répondre et résoudre ces plaintes;
- établir un processus cohérent et uniforme à l'intention du personnel, des bénévoles et des parties contractantes de l'IBC tenus responsables, en termes de comportement et de conformité, du respect des normes et politiques de l'IBC;
- fournir aux différents acteurs un mécanisme leur permettant de soumettre une préoccupation ou une plainte au sujet du travail de l'IBC;
- veiller à ce que l'IBC tire les leçons de toutes les situations afin de tendre vers une meilleure qualité et une amélioration constante de son action humanitaire et ses tâches de développement et de plaidoyer;
- reconnaître, promouvoir et protéger les droits des parties prenantes de l'IBC, y compris le droit de déposer plainte ou interpellation en cas de violation ou de non-conformité.

Plaintes de nature sensible

L'IBC considère que les plaintes en relation avec la corruption, les abus sexuels ou toute forme d'exploitation et d'abus sont de nature sensible. Ses processus de traitement des plaintes garantissent un traitement prioritaire et strictement confidentiel de toutes les informations liées aux plaintes.

Absence de représailles (principe de dénonciation)

L'IBC veille à offrir un environnement sûr, permettant aux intervenants d'exprimer leurs doléances sans crainte de représailles ou de traitement injuste. L'IBC s'engage à faire en sorte que les plaintes soient traitées de manière équitable, appropriée et dans un délai raisonnable.

L'IBC s'engage à ce que les personnes puissent déposer leurs plaintes:

- sans risque de perdre leur emploi ou leurs droits ou de subir toute forme de représailles au sein de la collectivité ou sur leur lieu de travail;
- en sachant que la dénonciation d'un harcèlement ou d'une victimisation ne devrait pas susciter de sérieuses inquiétudes – et si tel est le cas, que l'IBC prendra, dans le cadre d'une procédure appropriée, des mesures disciplinaires;
- conscients que leur plainte sera traitée de manière confidentielle.



Toutes les plaintes sont traitées selon la procédure en vigueur à l'IBC, laquelle repose sur le code de conduite de l'ACAS (ACAS: Advisory, Conciliation and Arbitration Service, (<http://www.acas.org.uk/media/pdf/f/m/Acas-Code-of-Practice-1-on-disciplinary-and-grievance-procedures.pdf>), les directives relatives aux petites organisations, ainsi que la procédure de l'ACT régissant les plaintes (2016). (ACT: Action by Churches Together)

Plaintes anonymes

L'IBC encourage les plaignants à fournir leurs coordonnées permettant ainsi de faciliter les investigations. Toutefois l'IBC est consciente qu'en cas exceptionnels cela est impossible, raison pour laquelle les plaintes anonymes feront également l'objet d'une enquête appropriée.

Plaintes du personnel

De prime abord le personnel fera part de ses griefs à son supérieur. Si cela s'avérait impossible, ou si le supérieur est l'objet de la plainte, les griefs pourront être transmis via le système. La plainte sera alors traitée selon la procédure en vigueur à l'IBC: (<http://www.acas.org.uk/media/pdf/f/m/Acas-Code-of-Practice-1-on-disciplinary-and-grievance-procedures.pdf>).

Limites

Les conditions internes liées à l'emploi, telles que salaire, évaluations de rendement, domaine de travail, etc., ne sont pas traitées dans le cadre du système de plainte et doivent faire l'objet d'une discussion avec le supérieur hiérarchique. Cependant, si le cas découle d'une décision du supérieur, il y a lieu de faire usage de la procédure de règlement des plaintes (modèle ACAS).

Accusations fallacieuses

L'IBC part du principe que les plaintes déposées reposent sur la bonne foi et qu'elles ne sont pas motivées par une éventuelle obtention de gain ou d'intérêts personnels, ni une rancune. Toute accusation fallacieuse fera l'objet de mesures disciplinaires.

Procédure de règlement des plaintes

La procédure de traitement des plaintes est résumée ci-après. Elle repose sur les lignes directrices de la procédure de l'ACT -Alliance Complaints Procédure, 2016 (<http://acalliance.org/wp-content/uploads/2015/11/Complaints-and-Investigation-Guidelines-July-2010-1.pdf>) dont nous avons tiré les meilleures pratiques.

Ces instructions s'appliquent au traitement des plaintes, pour autant qu'elles n'entrent pas en conflit avec la législation suisse, auquel cas l'IBC se conformera à la législation en vigueur. Si nécessaire, le droit suisse complète la procédure pour le traitement de la plainte.



Quand déposer plainte

Dans l'idéal, le plaignant devrait déposer plainte le plus tôt possible après survenance du problème, ceci afin de maximiser l'efficacité d'une enquête potentielle. Toutefois, l'IBC accepte en tout temps le dépôt de plaintes.

Comment porter plainte

Les plaintes peuvent être formulées en **anglais** ou en **français** à l'aide du formulaire en ligne, ou par e-mail, téléphone, courrier postal ou en personne. Le site de l'IBC offre tous les détails sur la manière de déposer plainte et met à disposition une lettre-type de dépôt de plainte.

IBC Secrétariat

Complaints

Lindenrain 5a - 3012 Bern, Switzerland

Tél.: +41 31 301 9804

Email: complaints@internationalbluecross.org

Site web: www.internationalbluecross.org

Confirmation de réception d'une plainte

Le plaignant recevra un accusé de réception de sa plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception à l'IBC. Le document électronique ou le courrier, ou encore l'appel téléphonique, devra porter les informations suivantes :

- date de réception et moyen de transmission de la plainte ;
- réponse de l'IBC sur ce qui a été dit ou fait et suite de la procédure qu'elle entend appliquer ;
- nom du point focal ou de la personne responsable pour la plainte ;
- coordonnées de la personne à contacter pour toute question ou information.

Enquête sur la plainte

Toutes les plaintes ne nécessitent pas une enquête officielle. Certaines peuvent être réglées à la satisfaction du plaignant par un dialogue entre le plaignant et la personne réceptionnaire de la plainte. Il incombe au secrétariat de décider si les allégations justifient une enquête.

Mesures d'investigation

Une enquête préliminaire doit être envisagée pour analyser l'opportunité et les risques d'une enquête approfondie. Dans ce cas les parties impliquées seront soumises à des interrogatoires faisant l'objet de comptes rendus signés aussi bien par la personne interrogée que par l'enquêteur. Chaque personne peut se faire accompagner par une personne de confiance. Cette dernière n'a aucun droit de parole et doit s'engager, par écrit, à garder une stricte confidentialité sur les propos entendus.



Les interrogatoires seront menés dans l'ordre suivant:

- i) Plaignant
- ii) Survivant(s) de l'infraction, si autre que le plaignant,
- iii) Autres témoins;
- iv) Objet de la plainte.

Information des résultats de l'enquête

L'IBC accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables puis lance le processus de traitement accéléré des plaintes pour abus sexuels (PEAS), fautes graves ou actes criminels.

L'IBC communiquera, en langue **anglaise** ou **française**, les résultats de l'enquête préliminaire au(x) plaignant(s), ceci si possible dans le délai de 60 jours suivant la réception de la plainte. Ce délai peut être prolongé en présence de cas complexe ou exceptionnel. Le plaignant sera informé de cette prolongation dues à des circonstances indépendantes de la volonté de l'IBC.

Aucun détail relatif à l'enquête ne sera communiqué au plaignant qui ne recevra que le résultat des investigations.

Les conclusions possibles précisent:

- que la plainte est fondée et a été transmise à la direction afin qu'elle prenne les mesures disciplinaires adéquates;
- la plainte n'a pu être étayée en raison d'éléments de preuve insuffisants ou peu clairs;
- la plainte n'est pas étayée faute de preuves suffisantes pour clarifier l'objet de la plainte ou pour établir l'existence d'une plainte malveillante.

Action disciplinaire

Toute enquête peut donner lieu à des audiences et mesures disciplinaires. Pour cela l'IBC s'appuie sur les directives en matière de discipline de l'ACAS et le droit national du travail. L'accusation pour inconduite grave entraîne l'écartement immédiat de la personne de son lieu de travail, ceci jusqu'à la fin de l'enquête. Sont considérées comme faute grave : la corruption, l'exploitation sexuelle ou de toute autre nature, la violence, la maltraitance ou autres actes de nature criminelle

<http://www.acas.org.uk/media/pdf/f/m/Acas-Code-of-Practice-1-on-disciplinary-and-grievance-procedures.pdf>).

Procédure d'appel

Si le plaignant ou la personne qui fait l'objet d'une plainte est en désaccord avec les conclusions de l'enquête, il peut faire appel auprès du Comité de liaison (CL). La requête, rédigée en **anglais** ou en **français**, doit être adressée au Secrétaire général qui informera le CL. Si l'affaire en question implique le Secrétaire général, la requête d'appel peut être directement envoyée au médiateur du CL. Les membres du CL ayant participé à l'enquête doivent être écartés de la procédure d'appel. Le CL devra convoquer une rencontre de recours dans les 30 jours suivant la réception de la demande.



Une nouvelle audition de la plainte sera entendue au cours de cette rencontre, suite à quoi le CL prendra une décision sur les mesures à envisager en vue de remédier à la situation. Dans la mesure du possible la décision sera communiquée par écrit dans les 10 jours suivant la réunion. La décision du CL est irrévocable.

Domaines d'application

Nous souhaitons élaborer, dans le cadre de nos activités, une stratégie sur la manière d'intégrer nos valeurs de respect, diversité et intégration. Pour cela :

Partenaires sous contrat et bénéficiaires du soutien de l'IBC

- Nous voulons œuvrer avec nos partenaires pour concevoir et adapter nos services vers l'ouverture d'une possibilité de dépôt de réactions ou plaintes.
- Les partenaires sont chargés de développer les mécanismes locaux pour le traitement des plaintes, d'informer les bénéficiaires de la procédure IBC ad hoc et des possibilités de faire part de leurs doléances et plaintes.
- Si nécessaire, l'IBC doit aider le partenaire à déterminer s'il y a obligation, en vertu de la législation locale, de porter une affaire devant la police ou une autre autorité légale aux fins d'enquête pénale.
- Le cas échéant, l'IBC doit collaborer avec le partenaire pour régler le problème par une enquête indépendante appropriée. S'il s'avère qu'il y a eu maltraitance, la ou les personnes impliquées devront être exclues de la procédure en cours avec le partenaire.
- S'il y a de bonnes raisons de croire que le partenaire n'a pas traité une accusation de maltraitance de manière appropriée, ce partenaire risque la suppression de tout financement ou la cessation de la relation (y compris réseaux et consortium).
- Fournir une aide d'urgence aux victimes.
- Encourager le signalement de tout sujet d'inquiétude.

Personnel et bénévoles de l'IBC

- Adopter des pratiques et des politiques de travail propices à renforcer notre vision et à promouvoir l'IBC en tant que modèle pratiquant une culture inclusive et engagée, ouverte à l'accueil de rétroactions et doléances. Par la signature du code de conduite IBC, les membres du personnel et les bénévoles adhèrent à la présente politique.
- Recruter, instruire, former le personnel en fonction de leurs mérites et ratifier un code de conduite incluant l'engagement envers la présente politique.
- Veiller à l'accessibilité au mécanisme de dénonciation et de dépôt de plaintes. Lorsqu'une plainte est fondée (en tout ou partie), elle fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées.
- Les membres du personnel sont conscients de l'obligation leur incombant de signaler les écarts de conduite et fautes, sachant qu'ils sont à l'abri de représailles.
- La supervision et l'évaluation des prestations incluent le respect du code de conduite et la participation aux formations.



Membres IBC et donateurs

- Collaborer avec nos donateurs et nos membres de sorte à adopter une approche cohérente.
- Informer les membres et donateurs de la possibilité qui leur est offerte de faire part de leurs griefs et doléances.
- L'IBC informera toutes les organisations membres indépendantes de cette politique.
- Tous les événements organisés par l'IBC à l'intention des organisations membres et donateurs sont soumis à l'engagement du respect de cette politique.

Collectivités

- Collaborer et travailler de manière cohérente et inclusive avec les partenaires concernés pour la promotion du bien-être social, environnemental et économique et fournir les structures utiles au traitement des plaintes et rétroactions.
- Les collectivités œuvrant avec l'IBC ont pleine connaissance du comportement attendu du personnel de l'organisation, y compris des engagements pris en matière de prévention contre l'exploitation et les abus sexuels.
- Les collectivités avec lesquelles nous œuvrons savent comment porter plainte en cas de non-respect de ces engagements.
- Des approches et instruments de sensibilisation appropriés et adaptés en fonction de l'âge, de la langue et des capacités sont utilisés avec les communautés.

Responsabilités

Le Comité de liaison (CL) est l'élément moteur de la présente politique. Ses membres sont informés de toutes les plaintes enregistrées, toutefois sans les détails de nature confidentielle. Le CL fournit au **secrétariat** l'aide nécessaire au pilotage de la stratégie, les statuts et la vision de l'IBC. Tous les employés de l'IBC ont la responsabilité de préserver, de respecter et d'agir selon les termes de la présente politique. Par leur signature ils attestent de la mise à jour biennale de leurs connaissances sur le sujet.

La direction fournit l'orientation, la formation et le support utile, propres à garantir que les employés et les partenaires contractuels comprennent leurs responsabilités et soient aptes à appliquer la politique dans leur domaine de travail. Le **code de conduite** stipule qu'il est du devoir et de la responsabilité de l'ensemble des responsables, employés et représentants de l'IBC, de **signaler** tout incident ou soupçon de comportement inappropriés. L'IBC organise, au cas par cas, l'aide aux victimes qui ont droit à un soutien médical et psychologique. Il incombe aux **survivants et aux victimes** d'accepter ou non l'offre de soutien et d'en définir le moment.



Révision de la politique

La présente politique sera mise à jour tous les 4 ans ou en fonction du besoin. L'IBC examinera le fonctionnement de la politique en concertation avec le CL, le personnel et autres parties concernées s'il y a lieu. Les modifications nécessaires seront apportées sur la base de la revue, effectuée à la lumière de l'évolution de la législation et des meilleures pratiques.

L'IBC tiendra compte des enseignements tirés du traitement des plaintes et des feedbacks reçus. L'équipe du secrétariat répond d'une mise en œuvre efficace de la présente politique sur l'ensemble des tâches de l'IBC.

Date d'approbation: le 10 décembre 2018

Signature

Albert Moukolo
Président IBC

Anne Babb
Secrétaire générale IBC