Développement et Paix
CARITAS CANADA

Code de conduite

Politique et procédure de traitement des plaintes

Version du 31 octobre 2019

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Introduction

DÉVELOPPEMENT ET PAIX est une organisation de solidarité internationale dévouée à la promotion de la justice sociale. La mission et les valeurs de l'organisation sont ancrés dans le respect des droits et de la dignité de la personne humaine. Afin de s'assurer que DÉVELOPPEMENT ET PAIX soit pleinement responsable envers les personnes et les communautés qu'elle soutient, les employés et les personnes œuvrant pour l'organisation sont tenues d'adhérer à un code de conduite qui prévoit pour les communautés, les organisation partenaires, les membres et le personnel, la possibilité de communiquer tout manquement ou préoccupation liés à la non-application de ce Code de conduite.

La présente Politique et procédure de traitement des plaintes fournit des canaux sûrs et accessibles afin de communiquer ces manquements et ces préoccupations de façon confidentielle dans le but de permettre à DÉVELOPPEMENT ET PAIX de les évaluer rapidement et d'agir rapidement afin d'apporter les correctifs appropriés, s'il y a lieu.

A- POLITIQUE EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Objectifs de la politique :

Cette politique vise à

- S'assurer que DÉVELOPPEMENT ET PAIX soit informée de tout comportement déplacé, inapproprié ou contraire au Code de conduite adopté par un membre du personnel ou une personne œuvrant pour elle ;
- S'assurer que toute personne victime ou au fait d'actes répréhensibles bénéficie d'un processus clair afin de signaler tout manquement ou action contraire au Code de conduite ;
- Prévoir des procédures claires de traitement des plaintes ;
- Gérer les plaintes dans les délais raisonnables, de manière cohérente et professionnelle ;
- Fournir l'assurance que toute divulgation sera prise au sérieux, traitée de manière confidentielle et gérée sans crainte de représailles.

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'une déclaration selon laquelle un élément est insatisfaisant ou inacceptable par rapport à la norme de qualité du travail prescrite, ou est lié à des mesures prises ou à un manque de mesures de la part du personnel ou des collaborateurs qui, directement ou indirectement, inquiètent la partie affectée.

Un mécanisme formel de traitement des plaintes est nécessaire dans les cas où les plaintes ne peuvent être réglées de manière informelle et qu'un individu ou une organisation souhaite faire enregistrer sa plainte et recevoir une réponse formelle.

Types de plaintes recevables

Les principaux types de plaintes possibles peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

- Toutes allégations d'infractions au Code de conduite, à la *Politique de protection des enfants et des adultes vulnérables (*se référer au document de *Caritas internationalis* pour le moment*)* ;
- Tout comportement ou conduite du personnel et des personnes qui œuvrent pour DÉVELOPPEMENT ET PAIX qui n'est pas conforme tels :
    - Le harcèlement, y compris l'exploitation et les abus sexuels ;
    - La violence psychologique, telle que l'intimidation, l'humiliation, la persécution et le harcèlement moral.
    - Les irrégularités financières telles que le détournement de fonds, la fraude ou la corruption.

Plaintes non visées par cette politique

Les plaintes relatives à l'organisation du travail, à un environnement de travail hostile et au harcèlement en milieu de travail et toutes questions liées à l'application de la convention collective entre les employés syndiqués et l'Employeur, ne tombent pas sous le champ d'application de la présente politique. Le traitement de ces situations particulières relève de la convention collective, de la *Politique de prévention des conflits et du harcèlement*, ou de toutes autres politiques ou procédures afférentes à la gestion des ressources humaines.

Plaintes anonymes

DÉVELOPPEMENT ET PAIX reconnaît qu'en certaines occasions, des personnes pourraient avoir des motifs sérieux de déposer une plainte tout en ne souhaitant pas révéler leur identité. C'est pourquoi DÉVELOPPEMENT ET PAIX accepte également les plaintes anonymes. Ces dernières seront traitées avec le plus grand sérieux en raison du risque d'abus et de préjudices ultérieurs envers la ou les personnes plaignantes. Tout sera mis en œuvre pour donner suite à ces plaintes anonymes, sous réserve que DÉVELOPPEMENT ET PAIX dispose de suffisamment d'informations pour examiner les allégations.

Plaintes malveillantes

Lorsque l'enquête conclut qu'une accusation a été délibérément formulée à tort et dans le but de causer un préjudice, et si la personne plaignante est un membre du personnel de DÉVELOPPEMENT ET PAIX, des mesures disciplinaires adéquates seront prises et pourraient inclure une rupture du lien d'emploi. Tout signalement s'avérant malveillant sera considéré comme une infraction disciplinaire grave. Si l'identité de la personne visée par une fausse accusation a été rendue publique, DÉVELOPPEMENT ET PAIX veillera à sa réhabilitation et à la restauration de sa réputation.

2- Principe de divulgation et de protection :

Obligation de divulgation

Tout membre du personnel ou toute personne œuvrant pour DÉVELOPPEMENT ET PAIX (incluant les stagiaires, les consultants, les observateurs, les bénévoles ou toute personne travaillant pour les membres ou pour le bureau national de DÉVELOPPEMENT ET PAIX) doit divulguer toute allégation ou tout motif sérieux d'infraction au Code de conduite de DÉVELOPPEMENT ET PAIX. L'obligation de divulgation est proportionnelle à la gravité de l'infraction soupçonnée. Dans ce contexte, DÉVELOPPEMENT ET PAIX encourage fortement la divulgation des manquements, afin d'éviter que les personnes qui en ont connaissance soient, malgré elles, associées ou présumées complices par leur silence.

Absence de représailles (dénonciation des abus)

DÉVELOPPEMENT ET PAIX s'efforce de créer un environnement sûr qui permette aux parties prenantes de formuler une plainte sans crainte de représailles ou de traitement injuste.

DÉVELOPPEMENT ET PAIX entend veiller à ce que les plaintes soient traitées de façon équitable, appropriée et dans des délais raisonnables. Elle s'engage à veiller à ce qu'une personne puisse faire connaître de possibles manquements à l'encontre du Code de conduite :

- Sans risquer de perdre son emploi ou ses droits acquis ni d'être victime de représailles dans la communauté ou sur son lieu de travail ;
- En sachant que la dénonciation d'un possible manquement, s'il est raisonnable, ne lui vaudra ni harcèlement ni victimisation – et, si c'est le cas, sachant que DÉVELOPPEMENT ET PAIX prendra des mesures disciplinaires conformément à la procédure appropriée ;
- En sachant que les plaintes seront traitées de manière confidentielle.

DÉVELOPPEMENT ET PAIX part du principe que toutes les plaintes sont déposées de bonne foi et ne sont pas motivées par la recherche d'un gain personnel, par la défense d'un intérêt personnel ou par un ressentiment personnel. Cela étant établi, si une enquête fait apparaître qu'une plainte était malveillante, toute enquête en cours est immédiatement arrêtée et la partie visée par la plainte est dégagée de tout soupçon. Les plaintes déposées pour des raisons authentiques dont il apparaît par la suite qu'elles n'étaient pas fondées ne sont pas considérées comme malveillantes. Si une plainte malveillante a pour auteur un(e) employé(e) ou un membre de DÉVELOPPEMENT ET PAIX des mesures appropriées seront prises à la discrétion de l'Employeur.

Confidentialité et sécurité

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle. La divulgation des informations à des tiers sera décidée au cas par cas et, dans la mesure du possible, avec l'accord de la personne plaignante. Les plaintes seront traitées de manière différente, en tenant compte des exigences spécifiques et des risques éventuels pour les parties impliquées.

La confidentialité est primordiale pour garantir la sécurité des personnes plaignantes, des personnes dénonciatrices, des personnes témoins et des personnes faisant l'objet

d'une plainte. Les informations relatives aux plaintes et aux enquêtes associées ne devraient être partagées que selon le principe du « besoin de savoir », clairement identifié pour chaque cas. En cas de violation de la confidentialité, DÉVELOPPEMENT ET PAIX peut prendre des mesures appropriées, sauf lorsque :

- La divulgation est requise par la loi ;
- La divulgation des informations est exigée par la direction dans l'intérêt de toutes les parties impliquées ;
- La divulgation est nécessaire pour obtenir une expertise spécifique (médicale, juridique ou autre) ;
- Les plaintes indiquant qu'une infraction pénale pourrait avoir été commise, devraient être transmises par DÉVELOPPEMENT ET PAIX aux autorités chargées des enquêtes sur les affaires de ce genre.

3- Principes en matière de traitement des plaintes :

- **Pertinence :** Les plaintes n'étant pas en lien avec le travail de l'organisation ou les plaintes déposées de nature malveillante incluant les fausses accusations ayant pour but de nuire à la réputation de l'organisation ou d'individus en particulier ne seront pas traitées. Elles ne seront toutefois pas ignorées et seront consignées au même titre que les plaintes considérées légitimes.
- **Impartialité et équité :** Les plaintes sont gérées de manière juste, objective et impartiale tout au long du processus de traitement. Les personnes plaignantes doivent être traitées avec respect, que leur plainte soit ou non justifiée ou fondée.
- **Tolérance zéro :** DÉVELOPPEMENT ET PAIX prône une culture de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels.

B- PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objectifs et principes de la procédure

La présente procédure vient en complément au Code de Conduite de DÉVELOPPEMENT ET PAIX et s'applique pour tout manquement à ce code ainsi qu'aux autres politiques et procédures en vigueur au sein de l'organisation.

1. Les personnes intervenantes - Rôles et responsabilités :

Personne directrice générale

En tant que personne représentante officielle de l'organisme, la personne ***directrice générale*** de DÉVELOPPEMENT ET PAIX assume toutes les responsabilités en matière d'application du *Code de conduite* et de la *Politique et procédure de traitement des plaintes*. Si la plainte implique la personne directrice générale, c'est la personne Présidente du Conseil national de DÉVELOPPEMENT ET PAIX qui représentera l'organisme dans tout le processus.

Personne responsable du traitement des plaintes

Pour des raisons pratiques qui visent à faciliter le traitement rapide et efficace des dossiers, la personne directrice générale nomme une ***Personne responsable du***

***traitement des plaintes*.** Sauf exception, il s'agira de la personne conseillère en ressources humaines (ou, le cas échéant, d'une autre personne représentante du service des ressources humaines) qui aura la responsabilité de la gestion et du traitement des plaintes.

Comité de traitement des plaintes

Un ***Comité de traitement des plaintes*** est mis en place pour garantir que toutes les plaintes reçues par l'intermédiaire du *Mécanisme de traitement des plaintes* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX, soient traitées conformément aux procédures et aux directives convenues. Le *Comité de traitement des plaintes* se compose des personnes suivantes :

- La personne *directrice générale* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX ;
- Une personne membre du Conseil national de DÉVELOPPEMENT ET PAIX (la personne vice-présidente) ;
- La personne *Responsable du traitement des plaintes* ;
- Une personne co-présidente du Syndicat des employés de DÉVELOPPEMENT ET PAIX ;
- Une personne faisant partie de l'équipe de direction de DÉVELOPPEMENT ET PAIX (À déterminer selon la nature de la plainte).

Les membres du *Comité de traitement des plaintes* seront nommés par la personne *directrice générale* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX en consultation avec la personne Présidente de DÉVELOPPEMENT ET PAIX. Les personnes seront nommées pour la durée du traitement de la plainte. La composition du comité pourra donc varier d'une plainte à l'autre. Les membres du *Comité de traitement des plaintes* sont tenus de traiter toutes les informations reçues dans la plus grande confidentialité.

Le *Comité de traitement des plaintes* a pour responsabilité :

- D'examiner la plainte, de discuter et d'approuver le plan d'action proposé par la personne *Responsable du traitement des plaintes* ou de suggérer une alternative, le cas échéant ;
- De déférer les plaintes impliquant une infraction pénale aux autorités compétentes, tel les autorités policières, ou d'aviser les principaux bailleurs de fonds pouvant être concernés, le cas échéant ;
- D'examiner, de demander des informations supplémentaires, de suggérer des alternatives (le cas échéant) et d'approuver le rapport d'enquête soumis ;
- De demander une enquête indépendante à la suite de rapports n'ayant pas été jugés satisfaisants ;
- De recommander les mesures appropriées à la situation ;
- De faire le suivi et l'évaluation de la mise en place des recommandations.

La décision finale est prise par la personne *directrice générale* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX.

2. Mécanisme de traitement des plaintes :

A. Dépôt et réception de la plainte

Qui ?

Les plaintes peuvent être déposées par toutes les parties prenantes de DÉVELOPPEMENT ET PAIX, y compris les partenaires et les populations qu'elle appuie, les bailleurs de fonds, les sympathisants et le public en général.

Quand ?

Bien que le *Comité de traitement des plaintes* accepte de recevoir toutes les plaintes qui lui seront présentées, quel que soit le délai de leur dépôt, une plainte doit de préférence être déposée **dans les meilleurs délais** après que la partie plaignante ait pris connaissance de la situation, afin d'optimiser l'efficacité d'une enquête éventuelle.

Comment ?

1. **À l'aide du formulaire en ligne :**
   Le site internet de DÉVELOPPEMENT ET PAIX inclus une section permettant le dépôt d'une plainte en ligne Conformité et protection | Développement et Paix – Caritas Canada
2. **Par lettre ou courrier/courriel :**
   Les plaintes formelles peuvent être adressées **par écrit**, à l'adresse suivante :

   Direction générale
   Organisation catholique canadienne pour le développement et la Paix – Caritas Canada
   555, boulevard René-Lévesque Ouest, 8è étage,
   Montréal (Québec) H2Z 1B1

   Avec la mention « *personnel et confidentiel* »
3. **Par téléphone**
   Les personnes qui désirent déposer une plainte par téléphone peuvent le faire en laissant un message dans la boîte vocale en composant le numéro : **1-888-234-8533 ext.323**

Accusé de réception d'une plainte

La partie plaignante reçoit un accusé de réception, si possible, dans un délai de **dix (10) jours** après réception de sa plainte. La lettre, le courriel ou l'appel téléphonique de confirmation doit indiquer :

- Quand et comment la plainte a été reçue ;
- Quelle suite DÉVELOPPEMENT ET PAIX a donné à la plainte jusqu'à présent, et ce qu'elle entend faire ensuite ;
- Le nom du/de la responsable, ou de la personne chargée du traitement de la plainte ;
- Le nom de la personne à contacter en cas de questions ou de remarques.

Enregistrement de la plainte

Les plaintes seront enregistrées dès réception sur un système interne de DÉVELOPPEMENT ET PAIX dont l'accès sera restreint. Seront enregistrés également dans ce système, le suivi des actions et les résultats du processus.

La personne plaignante a le droit de demander d'effacer toute information relative à sa plainte.

B. Traitement de la plainte

La personne *Responsable du traitement des plaintes* a la responsabilité d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié. Ce plan d'action sera examiné et approuvé par *le Comité de traitement des plaintes*, le cas échéant.

La gravité de la plainte déterminera le déroulement de l'enquête.

La personne *Responsable du traitement des plaintes* fournira au *Comité de traitement des plaintes* uniquement les éléments essentiels de la plainte, c'est-à-dire la nature de la plainte, le plan d'action proposé et, le cas échéant, le résultat de la procédure. Aucun détail concernant les noms de la personne plaignante, de l'accusé, de la victime, des témoins ou des dénonciateurs ne sera partagé avec le *Comité de traitement des plaintes*.

Les **plaintes anonymes** doivent être traitées avec le même sérieux que les autres types de plaintes. Il est possible d'enquêter sur des plaintes anonymes si des informations suffisantes sur le contexte ou les témoins éventuels sont disponibles.

C- Processus d'enquête

La personne *Responsable du traitement des plaintes* aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manières confidentielles. Seules les personnes devant connaître la plainte seront impliquées dans le processus. Des experts qualifiés de l'externe, issus d'un groupe d'enquêteurs présélectionnés et validés, enquêteront sur les plaintes lorsque la situation le rendra nécessaire. La personne *Responsable du traitement des plaintes* identifiera l'enquêteur expert le plus qualifié en fonction de la nature de la plainte, de l'emplacement géographique et des exigences linguistiques.

Les délais d'exécution de l'enquête varient en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante (60) jours maximums suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le *Comité de traitement des plaintes* pour examen et approbation.

La décision et le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête seront pris par la *Personne directrice générale* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX ou, s'il s'agit de la personne accusée, par la personne Présidente de DÉVELOPPEMENT ET PAIX.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes contre le personnel ou les personnes qui œuvrent pour DÉVELOPPEMENT ET PAIX seront à la charge de DÉVELOPPEMENT ET PAIX.

Communication des résultats

La personne *Responsable du traitement des plaintes* fournira un retour d'information à la personne plaignante et aux personnes impliquées dans la plainte.

La personne plaignante, à moins d'être aussi la victime, n'a pas le « droit » de connaître le résultat de l'enquête. La personne *Responsable du traitement des plaintes* communiquera à la personne plaignante les informations déterminantes si sa plainte est fondée ou non. Aucune autre information ou détail ne sera divulgué.

Dans le cas des décisions portant sur des plaintes impliquant une violation flagrante du Code de conduite et de la *Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX et faisant référence à son personnel ou les personnes qui œuvrent pour elle seront, le cas échéant, communiquées par la personne *directrice générale* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX aux instances appropriées (Conseil national, *Affaires mondiales Canada*).

Procédure d'appel

Si la ou les parties plaignantes ou la ou les parties visées par la plainte n'acceptent pas les conclusions de l'enquête, elles peuvent faire appel de la mesure proposée par le *Comité de traitement des plaintes* devant le Comité exécutif de DÉVELOPPEMENT ET PAIX. Une lettre de pourvoi en appel doit être adressée au/à la personne *directrice générale*, qui en informe le Comité exécutif. Si la personne *directrice générale* est impliquée dans l'affaire, la lettre d'appel peut être adressée directement à la personne *Présidente* de DÉVELOPPEMENT ET PAIX. Les membres du Comité exécutif qui ont fait partie de l'équipe d'enquête ne doivent pas participer à la procédure d'appel.

Le comité exécutif s'efforce de se réunir en comité dans les délais de **trente (30) jours** suivants le pourvoi en appel. Cette réunion permet d'entendre une nouvelle fois la plainte. Le Comité exécutif prend alors une décision sur les mesures appropriées devant permettre de dénouer la situation. Dans la mesure du possible, cette décision est communiquée par écrit dans un délai de **dix (10) jours** suivant la réunion. La décision du Comité exécutif est définitive.

D- Leçons et examen de la politique

Travail de suivi

La direction générale de DÉVELOPPEMENT ET PAIX garde trace de toutes les plaintes déposées. Chaque année, la personne *Responsable du traitement des plaintes* établit un rapport de synthèse sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures y afférents. Ce rapport est soumis en premier lieu, pour avis, au *Comité de traitement des plaintes*, puis présenté à la direction de DÉVELOPPEMENT ET PAIX. Des rapports périodiques sur les plaintes et les enquêtes sont publiés, dans le respect du principe de confidentialité. L'analyse des plaintes est prise en considération lors du réexamen de la stratégie de DÉVELOPPEMENT ET PAIX et dans les décisions prises ultérieurement par la direction. Les rapports publics ne mentionnent pas le nom des parties plaignantes, des organisations, des témoins, ou des parties visées par une plainte. Les plaintes non fondées ne figureront pas dans le rapport synthèse annuel.

Réexamen de la politique et du processus de traitement des plaintes

La présente politique et les procédures seront réexaminées au *Comité des relations de travail* tous les cinq (5) ans ou au besoin, afin de tenir compte des retours d'expérience liés au traitement des plaintes et de prendre en considération les remarques envoyées par les utilisateurs de la politique générale sur les plaintes, y compris les communautés et les enfants.

Annexes
Liste des membres du comité (personnes intervenantes)
Formulaire de plaintes en ligne
Formulaire du rapport d'incident
Format du tableau des plaintes reçues

Résumé de cette procédure (une page – à compléter)

Adopté par le Conseil national lors de sa rencontre du :

Code de conduite – Procédure de plainte – 31 octobre 2019 – FINAL - FR