



POLITIQUE ET PROCEDURES DE GESTION DE PLAINTES POUR TOUS LES PROGRAMMES INTERNATIONAUX

Première partie: Politique de gestion de plaintes

Deuxième partie: Procédures de gestion de plaintes

CONTENU

PREMIERE PARTIE: POLITIQUE DE GESTIONS DE PLAINTES

- 1.1 Raisons et objectifs d'une bonne gestion de plaintes dans le cadre des programmes internationaux de CAFOD
- 1.2 Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)
- 1.3 Portée de la politique de gestion de plaintes pour les programmes internationaux
 - Qui peut porter plainte selon cette politique
 - Principaux sujets et types de plaintes
 - Enregistrement, suivi et compte-rendu de plaintes
 - Leçons à tirer
- 1.4 Les principes de CAFOD pour la résolution de plaintes
- 1.5 Gestion et responsabilités

DEUXIEME PARTIE: PROCEDURES DE GESTION DE PLAINTES

- 2.1 Système de communication et mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP)
- 2.2 Enregistrement de plaintes
- 2.3 Traitement et enquête de plaintes
- 2.4 Feedback et soutien aux plaignants et parties concernées
- 2.5 Résolution et procédure d'appel

Annexes

- A. Organigramme : étapes successives de gestion de plaintes (directement ou indirectement)
- B. Description du mécanisme de gestion de plaintes de CAFOD
- C. Liste des chargés de plaintes de CAFOD

Note: le terme "bénéficiaires" s'applique à toutes les personnes ou communautés que nous servons avec nos partenaires de mise en œuvre.

Première partie

POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES

1.1 Raisons et objectifs d'une bonne gestion de plaintes dans le cadre des programmes internationaux de CAFOD

Par sa Vision, Mission et Valeurs, CAFOD affirme sa croyance en un monde qui respecte les droits et la dignité de chacun. Pour CAFOD, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue de nos sympathisants et bailleurs de fonds ainsi que de nos partenaires et des communautés qu'ils soutiennent. Cela signifie que nous nous engageons à agir en fonction de ce qu'ils nous disent et à être responsables de nos décisions. De même, nous nous efforçons d'améliorer la qualité, les apprentissages et l'efficacité de nos programmes internationaux en mettant nos partenaires et les communautés qu'ils servent au centre de notre travail.

Dans le but d'améliorer constamment notre redevabilité envers toutes les parties prenantes¹, CAFOD s'engage à mettre en place un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) servant à répondre, traiter et suivre toutes les plaintes reçues; ce mécanisme s'applique à tous nos programmes internationaux et permet à chaque individu et organisation de nous communiquer leurs préoccupations, plaintes ou commentaires.

CAFOD souhaite mettre en place un MGP qui soit facilement accessible, simple, efficace et le moins bureaucratique possible. Notre engagement envers les principes d'égalité, transparence, redevabilité et protection des personnes les plus vulnérables est au cœur du développement de cette politique et de la mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes avec nos partenaires.

Les objectifs du MGP de CAFOD sont les suivants:

- améliorer notre redevabilité envers nos partenaires et bénéficiaires
- assurer respect et dignité pour ceux qui désirent soulever un problème, une préoccupation ou une plainte auprès de CAFOD
- informer partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer à CAFOD leurs préoccupations ou plaintes
- protéger et guider le personnel de CAFOD dans la gestion de plaintes
- nous permettre de rectifier les erreurs
- nous avertir des problèmes au sein de notre travail
- nous aider à constamment apprendre et nous améliorer
- renforcer les liens entre CAFOD et les partenaires
- améliorer l'efficacité de nos programmes

CAFOD souhaite mettre en place des procédures visant à recevoir et répondre aux plaintes émanant de nos partenaires.

En ce qui concerne les bénéficiaires, CAFOD s'engage à aider ses partenaires à mettre en place la méthode la mieux appropriée permettant aux bénéficiaires d'exprimer leurs plaintes auprès de CAFOD, soit directement soit par l'intermédiaire des partenaires. CAFOD souhaite encourager ses partenaires à utiliser un mécanisme de gestion de plaintes et s'engage à les aider à développer un tel mécanisme conformément aux principes et pratiques définis dans ce document.

La présente politique n'empêche en aucune façon le droit de chaque individu, groupe ou organisation d'adresser leurs plaintes au pouvoir judiciaire pertinent.

¹ Parties prenantes: personnel d'organisations partenaires, bénéficiaires directs ou indirects d'actions financées par CAFOD et toutes autres parties concernées par la mise en œuvre d'actions financées par CAFOD.

1.2 Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)

Pour s'assurer qu'un système de plaintes soit efficace, qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé, il faut respecter les principes fondamentaux suivants:

Participation des personnes concernées à chaque phase

La présente politique définit les principes et procédures essentiels du mécanisme de gestion de plaintes, mais pour que ce MGP soit utilisé par toutes les parties concernées, il faut que celles-ci puissent participer aux procédés de conception et développement et que cette politique soit adaptée à chaque contexte. Le succès et l'efficacité d'un MGP ne sont assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes.

CAFOD souhaite collaborer avec ses partenaires afin de s'assurer que les meilleurs dispositifs possibles soient mis en place pour les deux parties. Ensemble, CAFOD et ses partenaires peuvent alors promouvoir, au sein de groupes de travail de programmes, des dispositifs appropriés.

Mise en contexte et pertinence

Les mécanismes de gestion des plaintes doivent être adaptés aux contextes opérationnels spécifiques. Tout dispositif doit être ancré dans le contexte local de façon à ce qu'il soit bien adapté et conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en oeuvre. Cela ne peut se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec les usagers potentiels et autres parties prenantes.

Sécurité

Tout MGP doit prendre en considération les dangers et risques potentiels encourus par toutes les parties concernées, notamment par CAFOD et le personnel des partenaires, les plaignants, les témoins ou tout autre. La conception d'un MGP doit comprendre des dispositifs permettant de protéger un plaignant de tout risque de harcèlements, blessures ou maltraitements. CAFOD s'engage à protéger la confidentialité, à offrir une protection physique si nécessaire et à confronter les risques de représailles contre les personnes voulant exprimer leurs préoccupations ou se porter témoin.

Confidentialité

La confidentialité aide à créer un environnement où les gens osent plus facilement exprimer leurs préoccupations ou leurs plaintes ainsi que se porter témoin dans les cas de mauvaise pratique ou mauvais traitement. Les gens pourraient se taire s'ils craignaient des représailles, qu'elles émanent de CAFOD, du personnel des partenaires, de membres de communautés ou de toutes autres parties prenantes. La confidentialité assure que les informations ne sont communiquées qu'à un nombre restreint de personnes et qu'elles ne sont pas divulguées à un public plus large ; de cette façon la confidentialité garantit protection et sécurité des plaignants.

Transparence

Un MGP est transparent si tous les usagers sont informés des procédures mises en place, en comprennent les objectifs, ont participé à sa conception, savent comment accéder les informations et comprennent la marche à suivre. Les informations pertinentes à un MGP doivent être accessibles à tous, et chacun doit pouvoir exprimer ses préoccupations et discuter le mécanisme de gestion de plaintes d'une façon régulière et ouverte avec CAFOD ou les partenaires. CAFOD doit rendre public le nom des chargés de plaintes, que ce soit ceux de son personnel ou ceux des partenaires.

Accessibilité

Un MGP doit être accessible au plus grand nombre possible de personnes des différents groupes de parties concernées par la mise en oeuvre de programmes. Si un mécanisme est conçu et développé par toutes les parties concernées, il comprend des dispositifs mieux appropriés aux usagers et permet une meilleure participation. Par exemple, dans le cas d'un mécanisme mis en place avec un partenaire de CAFOD, les dispositifs sont différents pour un partenaire situé dans un centre urbain que pour un autre situé dans un endroit éloigné et isolé où les communications

sont difficiles. De même pour la mise en place de mécanisme pour les bénéficiaires, il faut prendre en compte l'inégalité sexuelle qui peut empêcher un accès équitable à un MGP. Un mécanisme doit aussi être accessible aux gens les plus vulnérables, les enfants ou les personnes âgées par exemple.

1.3 Portée de la politique de gestion de plaintes pour les programmes internationaux

CAFOD encourage commentaires et plaintes sur notre travail dans tous les pays où nous avons des programmes et s'engage à traiter toutes les plaintes qui en sont pertinentes. Une plainte se définit par une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de notre travail dans le sein de nos programmes internationaux ; une plainte concerne aussi les actions ou inactions de la part de CAFOD, du personnel des partenaires ou des bénévoles qui suscitent directement ou indirectement des préoccupations chez les personnes concernées.

Bien que de nombreuses préoccupations soient régulièrement soulevées et discutées entre le personnel de CAFOD, les partenaires et les bénévoles participant aux activités des programmes, il est cependant nécessaire d'avoir un MGP capable de traiter une plainte d'une façon plus formelle ou de permettre à un particulier ou à une organisation de déposer officiellement une plainte.

1.3.1 Qui peut porter plainte selon cette politique

Les personnes pouvant porter plainte sur les programmes internationaux de CAFOD sont les suivantes :

- des personnes représentant officiellement une organisation partenaire
- des membres individuels du personnel d'une organisation partenaire
- des personnes mandatées pour représenter un membre du personnel d'une organisation partenaire
- des bénéficiaires d'activités financées par CAFOD
- d'autres parties prenantes concernées par la mise en œuvre d'activités financées par CAFOD, notamment les chefs locaux, les représentants du gouvernement et les représentants d'autres ONG.

(Note : la liste ci-dessus peut comprendre d'autres parties prenantes)

CAFOD accepte des plaintes anonymes car elles peuvent être fondées et peuvent faire penser que les plaignants ont de bonnes raisons de vouloir cacher leur identité; de telles plaintes sont par contre plus difficiles à traiter. CAFOD fait de son mieux pour s'assurer qu'il n'y ait aucune représailles envers une personne portant plainte contre CAFOD ou contre un partenaire.

1.3.2 Principaux sujets et types de plaintes

Les principaux sujets de plaintes sont les suivants :

- La mise en œuvre de programmes par les partenaires
- Les décisions prises par CAFOD concernant financements ou programmes
- La conduite d'un membre du personnel de partenaire
- La conduite d'un membre du personnel de CAFOD
- Mauvais usage de fonds/fraude commis par une organisation partenaire ou CAFOD
- Position de CAFOD dans une politique officielle ou un rôle de plaidoyer

(Note : la liste ci-dessus peut comprendre d'autres sujets)

Les plaintes sont soit de nature **non sensible** soit de nature **sensible**. Une plainte non sensible concerne la mise en œuvre d'activités ou de décisions programmatiques, ainsi qu'une position en matière de plaidoyer/politique prise par CAFOD ou un partenaire avec lequel CAFOD est solidaire. Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou de

sérvices sexuels, ainsi que de fautes graves ou négligences professionnelles d'un membre du personnel de CAFOD ou de partenaires.

Toutes les plaintes, de nature sensible ou non sensible, doivent être traitées confidentiellement. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'informer un tiers et ceci doit être décidé au cas par cas et avec l'accord du plaignant si possible. Du fait de leur nature, les plaintes doivent être traitées de manière différente en tenant compte des risques encourus par les parties concernées.

Les plaintes portant sur une éventuelle question d'ordre pénal ou juridique doivent être transmises, soit par CAFOD soit par un partenaire, aux autorités compétentes en la matière.

1.3.3 Enregistrement, suivi et compte-rendu de plaintes

Les plaintes sont enregistrées sur le système informatique interne de CAFOD "Complaints Management System – International Programme" CMS-IP (Système de gestion des plaintes – Programmes internationaux). Seul le personnel autorisé peut accéder le CMS-IP qui contient des informations sur le traitement, l'enregistrement, les mesures prises et les comptes-rendus des résolutions de plaintes.

Le CMS-IP permet à CAFOD de contrôler les types de plaintes reçues, leur origine et les procédures mises en place pour les traiter. Des rapports sont préparés et distribués régulièrement aux responsables principaux des programmes internationaux.

1.3.4 Leçons à tirer

Les plaintes servent de feedback sur les programmes et permettent d'améliorer les méthodes de travail et l'impact des programmes. CAFOD vise à adapter et améliorer son travail en fonction des commentaires reçus. Il est donc important d'enregistrer toutes les plaintes en vue d'obtenir les informations nécessaires pour constamment améliorer les procédés d'évaluation, de planification, de mise en œuvre et de contrôle de nos actions.

Le IPC (International Programmes Committee – comité chargé des programmes internationaux) et/ou le ILT (International Leadership Team – direction internationale) de CAFOD sont chargés d'analyser chaque trimestre les rapports du CMS-IP, ainsi que de prendre les décisions nécessaires pour améliorer les marches à suivre.

1.4 Les principes de CAFOD pour la résolution des plaintes

Toute plainte contre CAFOD doit faire l'objet d'une enquête et si elle est légitime, une réponse appropriée doit être donnée. Les réponses tombent sous trois types de résolution :

- **Résolution #1 – Changement de pratique:** confirmation de la légitimité de la plainte, assurance d'un changement de pratique visible chez CAFOD ou un partenaire et garantie auprès du plaignant qu'un changement de pratique sera mis en place.
Exemples: Informations erronées concernant une campagne ou un message de plaidoyer. Mauvais comportement du personnel envers les partenaires ou les communautés. Informations involontairement fausses ou manque d'information concernant les critères de distribution d'articles/vivres ou de services.
- **Résolution #2 – Réparations:** remplacement/réparation de dommages ou omissions subis par le(s) plaignant(s).
Exemples: Abris temporaires non conformes aux critères de construction à cause de matériaux de mauvaise qualité. Bénéficiaires n'ayant pas reçu les articles/vivres ou services promis ou ceux-ci étant de mauvaise qualité.
- **Résolution #3 - Restitution:** Restitution/compensation au(x) plaignant(s) quand les "omissions" ou "dommages" ne sont pas réparables.

Exemples: incidents très graves tels que décès, amputation, sévices sexuels, enfant né à la suite de sévices sexuels, infection VIH.

Il est probable que la majorité des plaintes fondées après enquête seront traitées sous les termes de la résolution #1. Une réponse officielle reconnaîtra que les pratiques de CAFOD n'étaient pas conformes aux normes établies et qu'un changement de pratique prendra place. Le traitement de ce type de plaintes et réponses n'encourt aucun frais.

Les réponses éventuelles sous les termes de la résolution #2 encourent des frais (que ce soit pour le remplacement d'articles/vivres ou de services). Dans la mesure du possible, ce risque doit être compris dans le budget initial en ajoutant par exemple un 5% qui peut être utilisé au cours du projet et selon les besoins. Il se peut qu'un tel risque ne puisse pas être compris dans le budget initial ; dans ce cas, tous frais occasionnés sous les termes de la résolution #2 deviennent la responsabilité de CAFOD. Si le budget du projet ne peut pas couvrir les frais dus à une résolution #2 et dès que le chargé des plaintes (voir annexe B) en est conscient, il doit notifier le directeur des programmes internationaux **dans la semaine qui suit**.

Les plaintes tombant sous les termes de la résolution #3 doivent être traités avec beaucoup de soin et sensibilité. Quelles que soient les perceptions en ce qui concerne les responsabilités, le chargé des plaintes doit notifier le directeur des programmes internationaux de CAFOD **dans la semaine qui suit** la réception de telles plaintes.

Dès que le directeur des programmes internationaux reçoit une plainte, il/elle décidera de réunir ou non un groupe réduit du CEG (Corporate Emergencies Group) en vue de discuter la marche à suivre.

1.5 Gestion et responsabilités

Pour qu'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) fonctionne bien, il est essentiel qu'il soit constamment promu et que notre intention de répondre à toutes les plaintes soit souvent réitérée. Tout notre personnel doit régulièrement rappeler à toutes les parties concernées que nous avons une politique de gestion de plaintes et que nous les encourageons à l'utiliser n'importe quand. Cette approche doit devenir une partie intégrante de nos méthodes de travail. La promotion continue de cette politique permet d'en faire un système opérationnel et de l'intégrer complètement dans notre travail.

Les directeurs nationaux et chargés de programmes sont particulièrement responsables de développer et mettre en place avec leurs partenaires des mécanismes en vue de prévenir toute négligence ou abus. Cela signifie que les chargés de programmes sont principalement responsables d'identifier, de mettre en place et de contrôler des MGP adaptés aux pays dans lesquels ils travaillent ; ils sont également responsables d'encourager et de soutenir les partenaires dans leurs efforts pour mettre en place un MGP pour leurs bénéficiaires. Les chargés de programmes doivent aussi s'assurer que formation, soutien, outils et ressources appropriés soient mis à la disposition du personnel de façon que le mécanisme fonctionne efficacement.

Des méthodes individuelles de diffusion de cette politique, adaptées à chaque pays, seront mises en place par les directeurs nationaux ou régionaux avec les partenaires ainsi qu'avec le soutien de CAFOD et de ses ressources. Chaque MGP doit tenir compte des conditions, attitudes et contextes locaux de façon que les procédures locales mises à disposition soient facilement accessibles et que les parties concernées puissent déposer leurs plaintes efficacement et en toute sécurité.

DEUXIEME PARTIE

PROCEDURES DE GESTION DE PLAINTES

2.1 Système de communication et mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP)

Toutes les parties concernées doivent être mises au courant de la politique et des procédures de gestion de plaintes de CAFOD dans le cadre des programmes internationaux. CAFOD s'engage à informer ses partenaires de leurs droits de porter plainte et de demander réparation, de la portée de cette politique et procédures, des définitions de plaintes fondées ou non fondées, ainsi que de la marche à suivre pour déposer une plainte suivant les principes fondamentaux mentionnés ci-dessus².

Pour communiquer les informations pertinentes aux partenaires, CAFOD utilise des méthodes variées et adaptées aux différentes phases du processus, notamment :

- lors de contacts et correspondances régulières entre CAFOD et les personnel/bureaux des partenaires
- lors de réunions avec les partenaires
- dans le cadre d'accords avec les partenaires
- lors de visites de suivi ou d'évaluation des besoins
- sur le site internet de CAFOD

CAFOD convient avec les partenaires de la façon la plus appropriée de faire connaître aux bénéficiaires (notamment aux enfants) notre politique de gestion de plaintes et de mettre en place un mécanisme leur permettant complète participation. CAFOD s'engage à apporter le soutien nécessaire aux partenaires en mettant à leur disposition tous les instruments de travail facilitant un mécanisme qui fonctionne selon les principes fondamentaux mentionnés ci-dessus.

2.2 Enregistrement de plaintes

L'organigramme d'étapes successives de gestion de plaintes et lignes directrices (voir annexes A et B) donnent un aperçu général du dispositif utilisé par CAFOD pour traiter les plaintes émanant de partenaires ou de bénéficiaires.

Les plaintes officielles doivent être soumises par écrit, soit par le plaignant même, soit par une personne le représentant. Un membre du personnel de CAFOD ou des partenaires peut le faire si le plaignant le contacte directement ; cependant seul le personnel de CAFOD peut accéder le système électronique du CMS-IP (Complaints Management System – International Programmes).

Les plaintes doivent être soumises par écrit ou courriel au chargé de plaintes de CAFOD pour la zone géographique pertinente à celle du plaignant – voir l'annexe C pour une liste complète des contacts. Si le chargé des plaintes fait lui-même l'objet de cette plainte, celle-ci doit alors être soumise officiellement au responsable régional.

Si une plainte est faite au téléphone ou en personne et qu'elle ne peut pas être enregistrée lors de cette conversation, le plaignant doit être mis au courant des procédures de gestion de plaintes. C'est à lui de prendre la décision de soumettre sa plainte de manière officielle, avec le soutien du personnel de CAFOD ou des partenaires le cas échéant.

Afin d'assurer la confidentialité, les plaintes soumises à CAFOD ne sont ouvertes que par le chargé de plaintes ou son délégué. Un accusé de réception de la plainte doit être envoyé au plaignant dans la semaine qui suit.

² Les relations entre CAFOD et ses partenaires sont planifiées pour une période appropriée selon la nature des programmes ou projets mis en oeuvre ensemble.

Toutes les plaintes sont enregistrées sur le système central électronique du CMS-IP.

2.3 Traitement et enquête de plaintes

Le chargé de plaintes doit déterminer les types de plaintes et leurs pertinences par rapport à la présente politique ou la documentation spécifique de programmes. Le chargé de plaintes et son supérieur doivent décider d'un commun accord la marche à suivre pour traiter et investiguer les plaintes. De même, les rôles et responsabilités du personnel de CAFOD ou des partenaires et toutes autres parties concernées doivent être décidés suivant le type et nature des plaintes.

La nature et gravité des plaintes déterminent la marche à suivre pour l'investigation :

- (a) **Financement / mise en œuvre de programmes** Dans le cas de plaintes portant sur les décisions/mises en œuvre de programmes, l'investigation est gérée par le chargé de programme qui dispose de toute la documentation pertinente du programme. De tels cas *ne sont pas de nature sensible*.
- (b) **Sérvices sexuels, abus et exploitation** Dans le cas de plaintes portant sur des sérvices sexuels, abus et exploitation, particulièrement en ce qui concerne les enfants, l'investigation est gérée selon les termes de la Politique de la Protection de l'Enfance. *[Note: la Politique de la Protection de l'Enfance et des Jeunes Adultes fera référence dans le futur.]* Le directeur de l'ODP (Organisational Development and People) supervise une telle investigation. De tels cas sont *de nature sensible*.
- (c) **Mauvais usage / détournement de fonds - fraude** Dans les cas de mauvais usage de fonds, le directeur de finances (Finance and Services Division - FSD) doit être avisé; après avoir été conseillé par le manager le plus haut placé du département/endroit en question, il formera un groupe d'investigation. Les politiques de référence sont la politique de fraudes et pertes ainsi que le code de conduite et autres dispositifs. De tels cas sont *de nature sensible*.
- (d) **Mauvais conduite (mais pas de nature sexuelle)** Dans les cas de fautes professionnelles (mais pas sexuelles) présumées commises par le personnel de CAFOD, l'investigation est gérée par le supérieur hiérarchique. Les politiques de références sont le code de conduite et autres dispositifs ainsi que les politiques de plaintes, de discipline et de dénonciation. De tels cas sont *de nature sensible*.

Les investigations sont menées d'une façon confidentielle par un petit groupe de personnes concernées directement et sont conformes aux directives de CAFOD concernant les investigations. Ces directives guident gestion et mise en œuvre d'une investigation. Elles contiennent des conseils sur les risques possibles de représailles contre les plaignants ou les témoins ainsi que la meilleure manière d'identifier de tels risques dès le début. Le chargé de plaintes désigné doit s'occuper et suivre la procédure. Les investigations ont des durées variables selon les cas et leur complexité ; il est cependant souhaitable que toute investigation soit terminée dans les 6 semaines qui suivent une déposition de plainte.

Si un employé de CAFOD dépose une plainte contre un collègue dans l'intention de nuire, des sanctions seront portées contre le plaignant.

2.3.1 Plaintes contre CAFOD

CAFOD prend en charge toutes plaintes contre ses activités ou personnel déposées par des partenaires ou bénéficiaires. Les investigations sont menées conformément aux politiques et procédures pertinentes mentionnées ci-dessus ou selon la documentation spécifique de programme ou de projet.

Dans le cas d'une plainte déposée par des bénéficiaires contre les activités ou personnel de partenaires, CAFOD doit soumettre cette plainte au membre du personnel le plus haut placé de l'organisation en question, à moins que ceci ne soit pas conseillé à cause de la nature de la plainte :

- Si la plainte est de *nature non sensible*, CAFOD soutient le partenaire à prendre la responsabilité de s'en occuper et de résoudre la situation avec les bénéficiaires plaignants.
- Si la plainte est de *nature sensible*, CAFOD doit choisir la meilleure procédure à suivre selon les principes de la présente politique. Si la plainte est de nature sensible mais gérable dans le cadre des politiques et procédures organisationnelles des partenaires, CAFOD doit les aider à le faire. Si la plainte est de nature à la fois sensible et grave tout en présentant des risques pour toutes les personnes concernées, CAFOD doit prendre la responsabilité de gérer cette plainte directement avec le plaignant. CAFOD doit convenir des procédures à suivre avec la personne principalement responsable de l'organisation des partenaires.

2.3.2 Plaintes de bénéficiaires ou partenaires contre des organisations/agences externes

Dans le cas de plaintes déposées par des partenaires ou bénéficiaires contre des activités ou personnel d'autres organisations ou de programmes fondés par d'autres, CAFOD doit soumettre ces plaintes aux organisations en question ou à des médiateurs locaux qui les prennent en charge dans la mesure du possible. CAFOD doit, le cas échéant, aider les plaignants à soumettre leurs plaintes à un médiateur ou autorités locales dans des conditions appropriées et sûres.

Dans tous les cas décrits ci-dessus, particulièrement en ce qui concerne les procédures à suivre, actions entreprises et résultats obtenus, il est important de tout enregistrer sur le système électronique du CMS-IP tout en gardant en vue le fait que, en ce qui concerne les plaintes de nature sensible, il n'est possible que d'enregistrer un nombre limité d'informations.

2.4 Feedback et soutien aux plaignants et parties concernées

CAFOD et/ou les partenaires responsables de la gestion de plaintes communiquent feedback et commentaires aux plaignants et parties concernées de la façon la plus appropriée :

- Dans les cas de plaintes *de nature sensible*, la plainte 'n'appartient pas' au plaignant qui par conséquent n'a aucun 'droit' de connaître le résultat de l'investigation, particulièrement si en conséquence, des mesures disciplinaires sont prises contre un membre du personnel de CAFOD, ceci devant rester confidentiel entre CAFOD et la personne en question. Dans ces cas, il est en général suffisant de faire savoir au plaignant que sa plainte a été vérifiée (et soumise à la direction en vue de prendre des décisions pertinentes) ou qu'elle a été invalidée. Il est essentiel que lors de ces explications, l'identité des témoins ou la nature de leurs témoignages ne soient jamais divulguées.
- Dans les cas de plaintes de nature non sensible, le plaignant est informé régulièrement des décisions prises, de la marche à suivre et du délai d'attente pour une réponse. CAFOD met à la disposition du plaignant ou toute autre partie concernée le soutien nécessaire lors de la procédure.

Dans la mesure du possible, le plaignant doit recevoir une réponse dans les deux semaines suivant la déposition de plainte, indiquant la date à laquelle il recevra un rapport complet sur l'investigation. Les délais varient selon la nature et complexité des plaintes et le plaignant en sera informé conformément.

2.5 Résolution et procédure d'appel

Il est de l'intérêt du plaignant et de CAFOD de s'assurer que toute plainte soit résolue de la meilleure façon. Si un plaignant n'est pas satisfait de la résolution prise même après avoir reçu des informations ou commentaires supplémentaires, il peut faire un appel officiel auprès du directeur des programmes internationaux ou du directeur général ou d'un membre du conseil d'administration. Un appel doit être fait par écrit par lettre ou courriel aux adresses suivantes :

Geoff O'Donoghue, Email godonoghue@cafod.org.uk

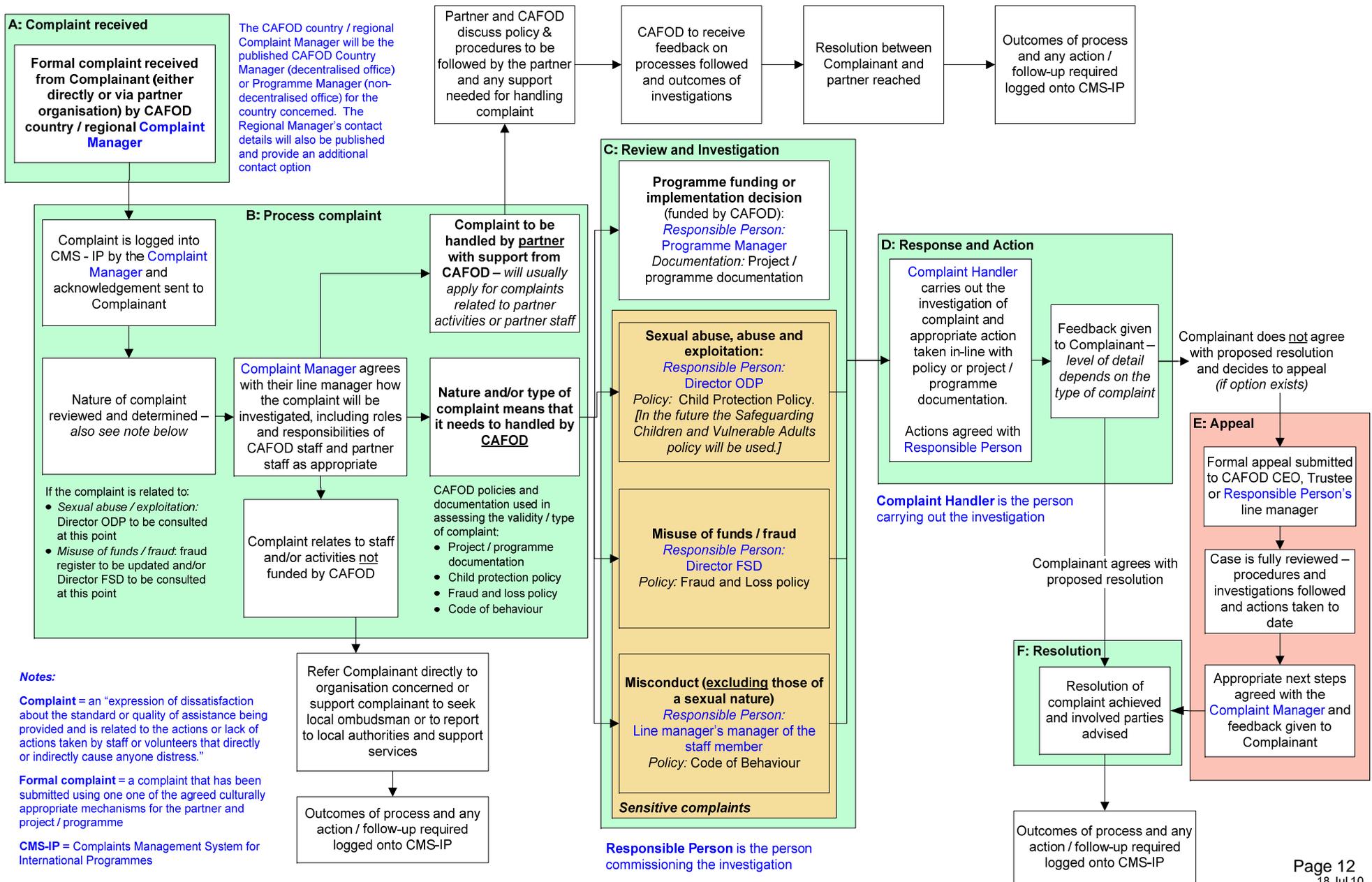
Chris Bain, Directeur, Email cbain@cafod.org.uk

Adresse: CAFOD, Romero House, 55 Westminster Bridge Road, London, SE1 7JB.
Téléphone +44 (0)207 095 5500

Président du conseil d'administration - Bishop John Rawsthorne, Bishop of Hallam
Email bishopofhallam@btinternet.com

En cas d'appel, la plainte est complètement réexaminée. Toutes les procédures et investigations, résultats et actions déjà prises refont l'objet d'un examen. La marche à suivre la plus appropriée est alors décidée par toutes les parties concernées. Un représentant de CAFOD est nommé pour suivre la procédure d'appel et pour en informer régulièrement le plaignant et toutes autres parties. Quand les résolutions sont prises, actions et résultats doivent être enregistrés sur le système électronique du CMS-IP.

Annex A: COMPLAINANT TO CAFOD FLOWCHART – from an external stakeholder affected by the implementation of CAFOD funded international programme activities; “stakeholders” include beneficiaries of the project, local leaders, government representatives etc



Annexe B: description du mécanisme de gestion de plaintes de CAFOD – pour des plaintes contre CAFOD directement ou indirectement

A: Déposition de plaintes

- **Plaignant:** il dépose une plainte soit directement au chargé de plaintes de CAFOD (par écrit par lettre ou courriel) soit à un membre du personnel de programmes (verbalement ou par écrit)
- **Chargé de plaintes:**
 - il reçoit les plaintes par écrit, soit directement du plaignant ou par l'intermédiaire d'un tiers
 - il enregistre les plaintes sur le système électronique du CMS-IP system et envoie un accusé de réception au plaignant ou à son représentant (**dans la semaine qui suit** la déposition)

B: Traitement de plaintes

- **Chargé de plaintes:** il discute et définit avec son supérieur hiérarchique la nature de la plainte, à savoir:
 - a) financement/mise en œuvre de programmes
 - b) sévices sexuels, abus et exploitation
 - c) mauvais usage / détournement de fonds - fraude
 - d) mauvais conduite (mais pas de nature sexuelle)
 - e) plainte n'ayant aucun rapport avec activités ou personnel financés par CAFOD.

Dans les cas de plaintes en rapport avec des sévices sexuels / exploitation ou mauvais usage de fonds / fraude, les directeurs de ressources humaines ODP ou de finances FSD (selon les cas) doivent être avisés.

- **Chargé de plaintes:** il assigne la plainte à une personne responsable appropriée via le système électronique CMS-IP system, à savoir :
 - **Le chargé de programmes** pertinent pour les plaintes concernant financement/mise en œuvre de programmes
 - **Le directeur de ressources humaines** (ODP) pour les plaintes concernant sévices sexuels, abus et exploitation
 - **Le directeur de finances** (FSD) pour les plaintes concernant mauvais usage/détournement de fonds – fraude
 - **Le chargé du supérieur hiérarchique** de l'employé en question pour des plaintes concernant une mauvais conduite (mais pas de nature sexuelle)

C: Examen et enquête de plaintes

- **Personne responsable assignée :**
 - elle examine les plaintes, décide de la marche à suivre selon les procédures de CAFOD et identifie les risques, notamment dangers de représailles envers les plaignants ou témoins
 - elle délègue (généralement) l'investigation de plaintes au chargé de la gestion de plaintes – elle réassigne par conséquent cette nouvelle personne via le système électronique CMS-IP
- **Chargé de la gestion de plaintes:** il contacte les plaignants (**dans les deux semaines suivant** la réception des plaintes) pour les informer sur leurs cas et leur donner une date à laquelle des informations supplémentaires leur seront fournies. Dans les cas de plaintes n'ayant aucun rapport avec activités ou personnel financés par CAFOD, il renvoie les

plaignants à l'organisation directement concernée, ou les aide à s'adresser à un médiateur ou aux autorités/services compétents locaux

- **Chargé de la gestion de plaintes:** il conduit une investigation sur les plaintes conformément à la politique/documentation de projet-programmes pertinente tout en mettant à jour régulièrement le progrès de l'enquête sur le système électronique du CMS-IP

D: Réponse et prise de mesures

- **Chargé de la gestion de plaintes avec le soutien de la personne responsable assignée au cas :**
 - il prend les mesures nécessaires conformément à la politique / documentation de projet/programmes pertinente. Pour des plaintes de nature non sensible, il enregistre un résumé des actions prises sur le CMS-IP. Pour des plaintes de nature sensible, il n'enregistre que le statut des plaintes car les détails de la procédure sont gardés par la personne responsable assignée au cas
 - il s'occupe et surveille toutes situations de risques, notamment des représailles contre les plaignants ou témoins
- **Chargé de la gestion de plaintes:** il contacte les plaignants (**dans le 6 semaines suivant la réception de plaintes**) pour leur donner feedback et commentaires sur la conclusion de l'investigation
 - Pour des plaintes de nature sensible, il confirme que les plaintes sont fondées ou non et, le cas échéant, la procédure à suivre
 - Pour des plaintes de nature non sensible, il fournit un rapport sur le résultat des procédures suivies
 - Pour des plaintes plus compliquées qui prennent plus que 6 semaines pour être résolues, il fournit des informations supplémentaires mises à jour régulièrement
- **Chargé de la gestion de plaintes avec le soutien de la personne responsable assignée au cas:** si les plaignants ne sont pas satisfaits par les résultats de l'enquête, il s'efforce d'en discuter avec les plaignants et de leur offrir si possible des explications ou commentaires supplémentaires (pour autant que les plaintes soient de nature non sensible). Si les plaignants continuent à ne pas être satisfaits, il les renvoie à la procédure d'appel.
- **Chargé de plaintes et personne responsable assignée au cas:** ils surveillent le progrès de l'investigation via le CMS-IP et s'efforcent d'activer la procédure si nécessaire

E: Procédure d'appel

- **Plaignant:** il fait appel par écrit soit directement auprès d'un chargé de procédures d'appel de CAFOD, soit par courriel ou lettre postale adressée à CAFOD, Romero House, Westminster Bridge Road, London
 - Directeur international (Geoff O'Donoghue, godonoghue@cafod.org.uk)
 - Directeur général (Chris Bain, cbain@cafod.org.uk)
 - Président du conseil d'administration (Bishop John Rawsthorne, bishopofhallam@btinternet.com)
- **Chargé des procédures d'appel:** il met en place un examen complet de toutes les procédures déjà suivies ainsi que des résultats et mesures déjà prises. Il détermine de nouveaux dispositifs pour la procédure d'appel et assigne à un membre de CAFOD la tâche de s'en occuper et d'informer régulièrement le plaignant et toute partie concernée.

F: Résolution

- **Chargé de la gestions de plaintes / de la procédure d'appel:** il informe toutes les parties concernées qu'une résolution de la plainte a été décidée et enregistre les mesures prises dans le système électronique du CMS-IP system
- **Chargé de plaintes:** il surveille le progrès de la procédure d'appel sur le CMS-IP system et s'assure que la personne responsable pertinente termine la procédure d'une façon correcte avant de fermer le cas sur le CMS-IP.

G: Leçons à tirer sur le plan organisationnel

- **Chargé du développement organisationnel de la redevabilité (Accountability Development Officer):** il fournit des rapports trimestriels sur le CMS-IP pour les réunions du groupe IPC
- **ILT et/ou CLT:** ils examinent les rapports du CMS-IP, discutent les améliorations possibles et prennent des décisions en ce qui concerne les mesures à prendre.

Annexe C: liste des chargés de plaintes de CAFOD

Veillez SVP consulter cette liste sur le site internet de CAFOD