

**Alliance ACT
POLITIQUE GÉNÉRALE
EN MATIÈRE DE PLAINTES**

*Approuvée par le Comité exécutif en octobre 2016,
cette politique générale remplace celle adoptée en septembre 2011*

1. Introduction

1.1 Objectif de qualité élevée

Organisation constituée de membres, l'Alliance ACT s'engage à mettre en œuvre des programmes de qualité dans les domaines de l'assistance humanitaire, du développement et de la défense des causes et à travailler dans un esprit de transparence et de redevabilité¹. L'Alliance a été fondée dans le respect de l'indépendance de ses membres. Par ailleurs, la performance de ses membres, individuellement ou en groupe, relève de l'intérêt naturel et collectif de l'Alliance.

Dans sa volonté d'assurer une qualité élevée, l'Alliance ACT s'efforce de correspondre aux attentes de ses parties prenantes, voire de les dépasser – ces parties prenantes étant les membres d'ACT et leurs partenaires, les communautés avec lesquelles l'Alliance travaille, les bailleurs de fonds, les sympathisants et le public. Il se peut cependant que, dans certains cas, l'Alliance ACT ne parvienne pas à répondre à tout moment aux attentes raisonnables de toutes les parties prenantes ; celles-ci ont alors le droit de faire connaître leur insatisfaction, de réagir et, si nécessaire, de déposer une plainte.

L'Alliance ACT promeut des modes transparents et responsables de travail avec toutes les parties prenantes. Elle encourage ses membres et le Secrétariat à traiter rapidement et efficacement les motifs de trouble exprimés par des membres du personnel ou des parties prenantes afin que les problèmes soient résolus à la satisfaction de la personne en cause et pour éviter le dépôt d'une plainte. Les motifs de trouble exprimés dans le cadre des programmes doivent être soulevés et discutés avec des employés responsables aussi proches que possible de l'activité.

1.2 Objet

La Politique générale en matière de plaintes a pour objet :

- de reconnaître, promouvoir et protéger les droits des parties prenantes d'ACT, y compris le droit à faire part d'un motif de trouble et/ou à déposer une plainte concernant des infractions ou des manquements au Code de conduite et/ou au Code de bonne pratique de l'Alliance ACT ;
- de définir les rôles, responsabilités et délais relatifs au traitement des plaintes et de donner des instructions générales claires sur la manière de réagir et de donner suite à une plainte ;
- d'établir un mécanisme cohérent obligeant les membres d'ACT, leur personnel et le personnel du Secrétariat d'ACT à être responsables de leur comportement et de leur respect des normes et politiques générales d'ACT ;
- de fournir un dispositif pour que les parties prenantes puissent exprimer un motif de trouble ou déposer plainte à propos du travail d'un membre d'ACT si celui-ci ne s'est pas doté d'une politique générale en matière de plaintes qui lui est propre ;
- de veiller à ce que l'Alliance ACT apprenne de chaque situation afin de viser à une qualité élevée et à une amélioration permanente des activités d'ACT dans les domaines de l'assistance humanitaire, du développement et de la défense des causes ;
- d'élever le niveau de satisfaction des parties prenantes à l'égard des activités de l'Alliance ACT ;
- de tirer des leçons des activités de l'Alliance ACT afin de les améliorer.

Les *Directives relatives au traitement des plaintes et aux enquêtes* fournissent aux membres et au Secrétariat d'ACT des indications additionnelles spécifiques et complémentaires sur les principes clefs sur lesquels

¹ Document de fondation de l'Alliance ACT, février 2009

repose le traitement des plaintes et énoncent les normes minimales à respecter pour la mise en place de mécanismes de traitement des plaintes dans leurs organisations et programmes respectifs. Ces indications additionnelles facilitent la mise en œuvre de la présente politique générale.

1.3 Obligation de divulgation

Tout membre du personnel d'ACT (c'est-à-dire, selon la définition retenue, l'ensemble du personnel permanent et temporaire, y compris leurs personnes à charge, les stagiaires, les consultants, les observateurs, les bénévoles et toute personne travaillant pour les membres ou le Secrétariat d'ACT ou chargée de les représenter) a l'obligation de divulguer toute allégation, tout motif de trouble ou tout soupçon d'infraction au Code de conduite et au Code de bonne pratique de l'Alliance ACT. Si elle est prouvée, toute non-divulgation délibérée entraîne des mesures disciplinaires.

1.4 Absence de représailles (dénonciation des abus)

L'Alliance ACT s'efforce de créer un environnement sûr qui permette aux parties prenantes de faire connaître un motif de trouble sans crainte de représailles ou de traitement injuste. L'Alliance ACT 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 des motifs de trouble raisonnables :

- 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 l'expression d'un motif de trouble raisonnable ne lui vaudra ni harcèlement ni victimisation – et, si c'est le cas, sachant que l'Alliance ACT prendra des mesures disciplinaires conformément à la procédure appropriée ;
- et sachant que les plaintes seront traitées de manière confidentielle.

L'Alliance ACT 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 déchargée 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) d'un membre d'ACT ou du Secrétariat d'ACT, des mesures disciplinaires sont prises à la discrétion de l'employeur.

1.5 Responsabilités des membres d'ACT et du Secrétariat d'ACT

Il incombe aux membres d'ACT et au Secrétariat d'ACT de veiller à ce que chaque membre de leur personnel connaisse et comprenne le Cadre de qualité et de redevabilité, qui se compose, entre autres, de la Politique générale en matière de plaintes, du Code de conduite et du Code de bonne pratique d'ACT.

Il incombe à chaque membre de l'Alliance ACT de traiter les plaintes qu'il reçoit de ses parties prenantes et d'y donner suite dans des délais raisonnables. Dans le même sens, il incombe aux organes directeurs d'ACT et au Secrétariat d'ACT de traiter les plaintes qu'ils reçoivent et d'y donner suite. Toute plainte reçue par une structure d'ACT (Comité directeur, forum, Comité des candidatures et des désignations, etc.) doit être transmise sans tarder au/à la responsable des plaintes pour garantir une gestion uniforme des plaintes. Toute plainte reçue par le/la responsable des plaintes du Secrétariat d'ACT visant le personnel ou certaines activités d'une organisation membre d'ACT est communiquée à l'organisation en cause, qui a l'obligation de la traiter et d'y donner suite tout en tenant le/la responsable des plaintes informé(e). Si, par contre, la plainte concerne le directeur général de l'organisation, au siège de l'organisation, cette plainte est transmise aux organes directeurs compétents du membre d'ACT en question.

Il incombe au Secrétariat d'ACT d'informer les membres d'ACT de cette politique générale en matière de plaintes, en y joignant le Code de conduite, le Code de bonne pratique, la procédure de plainte et l'éventail des sujets pouvant faire l'objet d'une plainte. Le Secrétariat d'ACT désignera un(e) responsable des plaintes qui tiendra également lieu de responsable de la préservation de l'enfance.

1.6 Responsabilité à l'égard des personnes et communautés au service desquelles ACT travaille

L'Alliance ACT reconnaît que, en tant qu'alliance, il lui incombe de veiller au bien-être et à la protection des communautés avec lesquelles ses membres travaillent. La responsabilité première en incombe à chaque membre d'ACT. Cela dit, l'Alliance ACT est chargée des plaintes dirigées contre des membres d'ACT qu'elle reçoit au sujet d'une infraction au Code de conduite ou au Code de bonne pratique d'ACT.

Tous les membres d'ACT sont encouragés à mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes pour leurs parties prenantes qui leur soit propre et qui soit accessible, sûr et réactif. À défaut, ils sont encouragés à utiliser et à promouvoir à la place le mécanisme de l'Alliance décrit dans cette politique générale. Ils devraient néanmoins disposer, au minimum, d'un système de saisine de sécurité permettant de ne pas laisser sans suite des allégations d'exploitation et d'abus sexuels ainsi que de fraude et de corruption.

Tous les membres d'ACT doivent disposer de procédures/directives accessibles et adaptées au contexte local, expliquant clairement comment les membres de la collectivité et les enfants eux-mêmes peuvent signaler une infraction au Code de conduite ou au Code de bonne pratique de la part d'un membre du personnel ou de toute autre personne associée au membre d'ACT. Les collectivités et les personnes touchées par une crise doivent être consultées au sujet de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi des processus de traitement des plaintes mis en place.

Tous les membres d'ACT sont tenus d'informer leurs partenaires et les communautés qu'ils desservent des engagements de l'organisation, du comportement attendu du personnel (y compris en matière de prévention de l'exploitation sexuelle), de la procédure de plainte et de l'éventail des sujets pouvant faire l'objet d'une plainte.

1.7 Groupe consultatif sur le traitement des plaintes

Le Groupe consultatif de l'Alliance ACT sur le traitement des plaintes fournit des avis et un soutien pour les plaintes reçues par le Secrétariat et le Comité directeur. Il lui incombe de veiller à ce que chaque plainte reçue et transmise aux membres soit traitée conformément à la Politique générale d'ACT en matière de plaintes. Ce groupe se compose au minimum de cinq personnes :

- le/la secrétaire général(e) ou le directeur/la directrice du Secrétariat d'ACT ;
- au moins trois personnes appartenant à des membres de l'Alliance ACT, qui peuvent siéger ou non au Comité directeur, et qui ont des compétences particulières dans le domaine du traitement des plaintes, notamment dans celui des ressources humaines ;
- le/la responsable des plaintes (membre du personnel du Secrétariat d'ACT).

La coordination des travaux du Groupe consultatif sur le traitement des plaintes est assurée par le/la responsable des plaintes.

Le/la responsable des plaintes est un cadre supérieur. Sa fonction apparaît officiellement dans la description du poste. Un(e) responsable des plaintes remplaçant(e) sera désigné(e) en cas d'absences de longue durée

et/ou de vacances. Toute plainte reçue par le Secrétariat d'ACT sera transmise au/à la responsable des plaintes, qui travaillera en étroite collaboration avec le Groupe consultatif. Il est important que le/la secrétaire général(e) ou le directeur/la directrice de l'Alliance ACT participe au Groupe consultatif, au moins en prenant acte des notes d'information du/de la responsable des plaintes sur la façon dont les plaintes sont traitées par le Groupe consultatif et sur la progression des enquêtes, le cas échéant.

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes rend compte au/à la secrétaire général(e) et présente chaque année au Comité directeur un rapport sur ses travaux. Les membres de ce groupe sont nommés par le/la secrétaire général(e) pour un mandat de deux ans, renouvelable deux fois seulement. S'il existe un conflit d'intérêts qui rend inappropriée la participation d'un membre du Groupe consultatif à l'examen d'une plainte particulière, il est fait appel à un autre membre de ce groupe.

2 Champ d'application de la politique générale

Cette politique générale s'applique aux activités menées par les membres et le Secrétariat d'ACT ayant trait à des allégations d'infraction au Code de conduite et au Code de bonne pratique d'ACT.

2.1 Plaintes visées par cette politique

Le Secrétariat d'ACT accepte les plaintes suivantes :

- les plaintes dirigées contre des organisations membres d'ACT auxquelles il est reproché de ne pas avoir, dans le cadre de leurs programmes d'assistance humanitaire, de développement et/ou de défense des causes, appliqué, exécuté ou, de façon générale, mis en œuvre le Code de bonne pratique d'ACT ;
- les plaintes dirigées contre un membre du personnel d'un membre d'ACT auquel il est reproché, dans le cadre de ses activités, d'enfreindre le Code de conduite d'ACT ;
- les plaintes dirigées contre un membre du personnel du Secrétariat d'ACT auquel il est reproché, dans le cadre de ses activités, d'enfreindre le Code de conduite d'ACT.

Si une personne ou une organisation dépose une plainte qui n'entre pas dans le champ d'application défini ci-dessus par l'Alliance, elle en est informée et la plainte est dûment renvoyée à une autorité compétente, selon une procédure conforme aux bonnes pratiques.

2.2 Plaintes non visées par cette politique

Les plaintes telles que celles énumérées ci-dessous ne sont pas visées par cette politique. La liste n'est pas exhaustive. Le Secrétariat et les organes directeurs de l'Alliance ACT pourront néanmoins y donner suite et/ou les renvoyer à une autorité compétente :

- les plaintes dirigées contre une organisation partenaire d'un membre d'ACT qui n'est pas affiliée à l'Alliance et qui ne bénéficie d'un mécanisme de financement d'ACT par l'intermédiaire du membre d'ACT. Ces plaintes doivent être traitées directement entre l'organisation partenaire et l'organisation membre d'ACT en cause. Toute plainte de ce genre que reçoit le Secrétariat est renvoyée, pour examen et décision, au membre d'ACT en cause ;
- les plaintes relatives aux contrats de travail, à la rémunération du personnel de membres d'ACT et aux conditions de travail de leurs employés. Ces plaintes relèvent de la politique des ressources humaines de l'employeur ainsi que du règlement intérieur et des statuts du personnel ;
- toutes les doléances du personnel du Secrétariat d'ACT, à moins qu'elles ne portent sur une infraction présumée au Code de conduite ou au Code de bonne pratique d'ACT. Ces doléances sont

couvertes par les statuts et le règlement intérieur ainsi que par le mécanisme de traitement des plaintes y afférent, et la présente politique générale ne leur est pas applicable ;

- les plaintes qui font déjà l'objet d'une action en justice.

Le Secrétariat et les organes directeurs de l'Alliance ACT ne donnent aucune suite aux plaintes suivantes :

- les plaintes dirigées contre une politique ou une position adoptée par l'Alliance ACT et/ou un membre d'ACT à des fins de défense de causes, à moins que cette politique ou position n'enfreigne une politique générale ou un principe de l'Alliance.

2.3 Plaintes anonymes

L'Alliance ACT admet que, dans certains cas, des personnes ayant des motifs de trouble légitimes ne peuvent pas se faire connaître en raison de circonstances particulières et peuvent désirer déposer une plainte à l'encontre d'un membre du personnel sans révéler leur identité à d'autres personnes. C'est pourquoi l'Alliance accepte également les plaintes anonymes lorsqu'il est prouvé qu'il y a lieu de diligenter une enquête, et elle les traitera avec le plus grand sérieux en raison du risque d'abus et de préjudices ultérieurs. Tout sera mis en œuvre pour donner suite à la plainte, sous réserve que l'Alliance dispose de suffisamment d'informations pour examiner l'allégation.

2.4 Confidentialité

L'Alliance ACT reconnaît que la confidentialité est indispensable à la bonne gestion des plaintes, du fait qu'elle protège la vie privée et la sécurité de la partie plaignante, de la partie visée par la plainte, d'autres témoins et du personnel d'ACT. Il est primordial d'assurer une stricte confidentialité lors de la gestion de plaintes sensibles. Les faits et la nature de la plainte, l'identité des protagonistes et les documents d'enquête sont confidentiels. Cela signifie que l'accès aux informations et leur diffusion sont limités à un nombre restreint de personnes autorisées aux fins de mener à bien une enquête nécessaire.

L'Alliance ACT n'autorise la divulgation que dans les cas suivants :

- lorsque la loi l'exige ;
- lorsque les organes directeurs l'exigent dans l'intérêt supérieur de l'organisation et des parties ;
- lorsqu'il s'agit d'une infraction aux lois nationales et/ou internationales ;
- lorsqu'il est nécessaire d'obtenir l'aide de spécialistes pour la victime ou des conseils concernant les preuves.

Si, à un moment quelconque, l'affaire devient publique, le Comité directeur de l'Alliance ACT fait une déclaration publique sur les procédures suivies et sur le statut et/ou les conclusions de l'examen de la plainte. Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes ne divulgue aucun détail sur la plainte. Tous les dossiers sur papier relatifs à des plaintes sont rangés dans une armoire fermée à clé. Quant aux fichiers électroniques, ils sont accessibles uniquement au/à la responsable des plaintes et protégés par un mot de passe.

3 Déposer une plainte

3.1 Qui ?

Les plaintes peuvent être déposées par toutes les parties prenantes de l'Alliance ACT, y compris les populations touchées par une crise, les communautés avec lesquelles les membres d'ACT travaillent, les membres d'ACT et leurs partenaires, le Secrétariat, les bailleurs de fonds, les sympathisants et le public.

3.2 Quand ?

Une plainte doit de préférence être déposée dans les meilleurs délais après que la partie plaignante a pris connaissance de la situation qui lui cause un motif de trouble, afin d'optimiser l'efficacité d'une enquête éventuelle. Cela dit, le secrétariat acceptera les plaintes quel que soit le délai de leur dépôt.

3.3 Comment ?

Le site web de l'Alliance explique en détail la procédure de plainte et propose notamment une lettre type de dépôt de plainte (www.actalliance.org/complaints).

Les plaintes sont à adresser au/à la responsable des plaintes au Secrétariat d'ACT par l'un des moyens suivants : lettre, courriel, téléphone ou contact personnel. Il est important de préciser, dans la lettre ou le courriel, les nom et prénoms (ou, dans le cas d'une organisation, le nom de l'organisation), l'adresse et le numéro de téléphone où joindre la partie plaignante. Les plaintes déposées par des enfants (toute personne âgée de moins de 18 ans) sont traitées par le/la responsable de la préservation de l'enfance de l'Alliance ACT. Dans la mesure du possible, le/la responsable traitera les plaintes des enfants en personne.

On trouvera en **Annexe 2** une lettre type de dépôt de plainte. Les formules qui y sont proposées à titre indicatif peuvent être adaptées en tant que de besoin. Une fois tous les détails fournis, la plainte doit être envoyée par courrier postal ou électronique aux coordonnées suivantes :

- *Par courrier postal, à l'adresse :*
« Responsable des plaintes »
Secrétariat de l'Alliance ACT
150 route de Ferney
C.P. 2100
1211 Genève 2
Suisse
- *Par courriel, à l'adresse :* complaintsbox@actalliance.org
- *Par téléphone ou SMS/texto :* (numéro à indiquer sur la page du site d'ACT consacrée aux plaintes)

N.B. Pour limiter le nombre de personnes ayant connaissance de la plainte, les plaintes sont de préférence reçues et traitées en anglais.

3.4 Accusé de réception d'une plainte

La partie plaignante reçoit un accusé de réception de la plainte, si possible, dans un délai de 10 jours après réception de la plainte auprès du Secrétariat d'ACT. La lettre, le courriel ou l'appel téléphonique de confirmation doit indiquer :

- quand et comment la plainte a été reçue ;
- quelle suite l'Alliance ACT a donnée 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 ;
- la personne à contacter en cas de questions ou de remarques.

4 Enquêter sur une plainte

4.1 De la nécessité éventuelle d'une enquête

Il n'est pas indispensable de lancer une procédure d'enquête pour toutes les plaintes. Certaines peuvent être traitées à la satisfaction de la partie plaignante grâce à une communication directe entre la partie plaignante et la personne qui a reçu la plainte. C'est au Groupe consultatif sur le traitement des plaintes qu'il appartient de décider si l'allégation justifie une enquête. Pour en décider, il convient de répondre aux questions suivantes :

- 1) Est-il question d'une infraction au Code de conduite ou au Code de bonne pratique de l'Alliance ACT ?
- 2) La réclamation constitue-t-elle une « plainte » au sens défini dans la Politique générale de l'Alliance ACT en matière de plaintes ?
- 3) Les informations sont-elles suffisantes pour lancer une enquête ?
- 4) Quel est le niveau de risque pour toutes les personnes concernées ? Une procédure d'enquête et/ou les conclusions potentielles risquent-elles de mettre en danger la vie d'une des parties concernées par la plainte et, le cas échéant, peut-on prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire ce risque au minimum ?

4.2 La procédure d'enquête

L'enquête se conforme aux étapes et processus clefs présentés dans les Directives de l'Alliance ACT relatives au traitement des plaintes et aux enquêtes. Une phase d'enquête préliminaire doit être envisagée afin d'analyser le caractère opportun et les risques d'une enquête approfondie.

4.3 Retours sur les conclusions de l'enquête

L'Alliance ACT communique les conclusions préliminaires de l'enquête à la/aux partie(s) plaignante(s), dans la mesure du possible, dans un délai de **60 jours** après l'accusé de réception de la plainte. Dans des cas complexes ou exceptionnels, la durée de l'enquête peut être plus longue. Néanmoins, si, pour des circonstances indépendantes de la volonté de l'Alliance ACT, la durée de l'enquête doit être prolongée, la/les partie(s) plaignante(s) en est/sont informée(s). La partie plaignante ne reçoit pas de détails sur l'enquête, mais elle est informée de ses résultats. Il peut s'avérer que la plainte :

- a été jugée fondée et transmise aux instances responsables, qui prendront des mesures disciplinaires ;
- n'a pas été jugée fondée par manque de preuves ou de précisions ;
- n'a pas été jugée fondée, car les preuves recueillies ont permis d'innocenter partie visée par la plainte ou d'établir qu'il s'agissait d'une plainte malveillante.

4.4 Procédures disciplinaires

À l'encontre des membres d'ACT :

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut recommander au Comité des candidatures et des désignations que des procédures disciplinaires soient engagées contre un ou plusieurs membres d'ACT. Les procédures disciplinaires peuvent aboutir à un blâme, à la suspension de privilèges et/ou à l'exclusion, comme indiqué dans la Politique disciplinaire applicable aux membres de l'Alliance ACT. Le Comité des candidatures et des désignations soumet au Comité directeur des recommandations définitives.

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut également décider de recommander au Comité des candidatures et des désignations la suspension des privilèges et/ou l'exclusion lorsqu'une plainte pour faute fait l'objet d'une enquête (suspension de l'accès au financement du mécanisme humanitaire d'ACT si la fraude ou la corruption est avérée) ou si une plainte ne reçoit pas de suite ou n'est pas traitée dans des délais raisonnables et de manière appropriée. Les décisions seront prises au cas par cas, selon une méthode d'évaluation des risques.

À l'encontre du personnel des membres d'ACT :

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut recommander aux instances dirigeantes d'un membre d'ACT que des procédures disciplinaires soient engagées contre un ou plusieurs membres de son personnel ayant enfreint un code de conduite en vigueur. Toutefois, la décision finale relative aux mesures disciplinaires à engager revient au membre d'ACT.

Le fait pour un membre d'ACT de ne pas prendre les mesures qui s'imposent pour réduire les risques d'une infraction similaire par la suite peut constituer un motif de mesures disciplinaires à l'encontre du membre d'ACT. S'il s'avère par exemple qu'un membre du personnel s'est livré à des actes d'abus sexuel ou d'exploitation sexuelle sur un enfant, ou a commis d'autres infractions graves au Code de conduite d'ACT, il doit être mis à pied.

Dans le cas de comportements qui, quoique inadaptés face à un enfant, ne représentent pas une menace sérieuse pour sa sécurité, il convient de recommander des mesures appropriées d'accompagnement ou autre (de type formation, conseils, supervision accrue ou mutation à d'autres responsabilités).

À l'encontre du personnel du Secrétariat d'ACT :

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut recommander au/à la secrétaire général(e), ou au Comité directeur si la plainte vise le/la secrétaire général(e), l'adoption de procédures disciplinaires contre un ou plusieurs membres du personnel du Secrétariat d'ACT. La décision finale concernant les mesures disciplinaires appartient toutefois au/à la secrétaire général(e), en concertation avec le/la supérieur(e) hiérarchique direct(e) de la partie visée par la plainte (pour les membres du personnel), ou au Comité directeur (s'agissant du/de la secrétaire général[e]). S'il s'avère qu'un membre du personnel du Secrétariat d'ACT a maltraité ou exploité un enfant, il sera mis à pied.

Dans le cas de comportements qui, quoique inadaptés face à un enfant, ne représentent pas une menace sérieuse pour sa sécurité, il convient de recommander des mesures appropriées d'accompagnement ou autre (de type formation, conseils, supervision accrue ou mutation à d'autres responsabilités).

4.5 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 disciplinaire devant le Comité exécutif. Il s'agit là d'une responsabilité déléguée par le Comité directeur au Comité exécutif. Une lettre de pourvoi en appel doit être adressée au/à la secrétaire général(e), qui en informe le Comité exécutif. Si le/la secrétaire général(e) est

impliqué(e) dans l'affaire, la lettre d'appel peut être adressée directement au/à la président(e) du Comité directeur de l'Alliance ACT. 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 chambre d'appel dans un délai de **30 jours** suivant 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 10 jours suivant la réunion**. La décision du Comité exécutif est définitive.

5 Leçons et examen de la politique

5.1 Suivi et leçons

Le Secrétariat d'ACT garde trace de toutes les plaintes déposées par toutes les parties prenantes. Chaque année, le/la responsable des plaintes établit un rapport de synthèse sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures y afférent, ainsi que sur les enseignements tirés. Ce rapport est soumis en premier lieu, pour avis, au Groupe consultatif sur le traitement des plaintes, puis présenté aux organes directeurs d'ACT. Des rapports périodiques sur les plaintes et les enquêtes sont publiés, dans le respect toutefois du principe de confidentialité. L'analyse des plaintes est prise en considération lors du réexamen de la stratégie de l'Alliance ACT et dans les décisions prises ultérieurement par les organes directeurs. Les rapports publics ne mentionnent le nom ni des parties plaignantes, ni des organisations, ni des témoins, ni des parties visées par une plainte.

5.2 Réexamen de la politique générale

La présente politique sera réexaminée tous les 4 ans 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. Les membres d'ACT sont systématiquement consultés dans le cadre du processus de réexamen.

Annexe 1 : Définition de termes clefs

Le présent document emploie un certain nombre de termes clefs, dont la définition est la suivante :

Enquête : procédure systématique par laquelle des renseignements sont recueillis afin de prouver ou de réfuter une allégation.

Partie plaignante : personne à l'origine d'une plainte. Il peut s'agir de la victime présumée de la faute ou de toute autre personne ayant connaissance d'une faute possible. Tout membre du personnel ayant connaissance d'une violation du Code de conduite ou du Code de bonne pratique d'ACT, soupçonnant une telle violation ou préoccupé par une violation possible, a l'obligation de le signaler par les voies appropriées, décrites dans la Politique générale en matière de plaintes. Cela inclut les soupçons d'exploitation ou d'abus sexuels.

Partie visée par la plainte : personne qui, dans le cadre de la plainte, est accusée d'avoir commis la faute.

Personne à charge : personne accompagnant un membre du personnel à l'étranger et vivant dans des locaux dont l'organisation est locataire ou propriétaire.

Personnel d'ACT : ensemble du personnel permanent et temporaire de l'Alliance ACT, y compris les personnes à charge (au sens du présent document), les stagiaires, les consultants, les observateurs, les bénévoles et toute personne travaillant pour les membres ou le Secrétariat de l'Alliance ou chargée de les représenter. Cette liste n'est pas exhaustive.

Plainte : grief particulier d'une personne ayant pâti d'une action d'une organisation ou ayant lieu de croire qu'une organisation a manqué à l'un de ses engagements.

Plainte sensible : allégation d'exploitation et d'abus sexuels, de fraude et de corruption visant le personnel d'un membre d'ACT ou du Secrétariat d'ACT. La politique générale affirme la nécessité de traiter de manière confidentielle les informations relatives à des plaintes sensibles. Elle veille également à ce que ces plaintes soient traitées par des cadres supérieurs et que les plaintes relatives à des actes d'exploitation ou d'abus sexuels fassent l'objet d'une enquête formelle menée par une équipe spécialisée.

Témoin : personne apportant un témoignage ou des éléments de preuve au cours d'une enquête. Il peut s'agir notamment de la victime, de la partie plaignante, de la partie visée par la plainte, d'un membre du personnel d'une organisation partenaire ou d'un autre membre du personnel.

Annexe 2 : Proposition de lettre type de dépôt d'une plainte

Ce formulaire doit être rempli (ou adapté) par la personne ou l'organisation qui désire porter plainte, ou par une tierce partie.

(Toutes les plaintes dites « sensibles » concernant des allégations d'exploitation ou d'abus sexuels, de fraude, de corruption ou de faute sont conservées en sécurité et traitées strictement selon les procédures en vigueur en matière de confidentialité, de signalement et d'enquête.)

A : Informations générales

1. Nom de la personne/de l'organisation qui dépose la plainte : _____
 Homme/Femme : _____ Âge : _____
2. Adresse : _____
 Tél. : _____ Courriel : _____
3. Nom de la personne/de l'organisation contre laquelle vous désirez porter plainte (si vous le connaissez) :

4. Date de l'incident : _____ Heure de l'incident : _____
5. Lieu de l'incident : _____
6. Date du signalement : _____ Heure du signalement : _____

B : Brève description de l'incident ou du motif de trouble

C : Nom des témoins (s'il y a lieu). Si vous les connaissez, donnez le nom des témoins et le lieu où on peut les contacter :

D : Mesures prises. Si cette plainte a trait à un acte d'exploitation ou d'abus sexuels, donnez des précisions sur l'assistance médicale et psychologique fournie, et précisez si une déclaration a été faite à la police.

E : Indiquez le genre de mesures que vous souhaitez que prenne l'Alliance ACT et comment vous envisagez la conclusion de l'affaire.

Nom : _____ Signature : _____

Date : _____