

Alliance ACT POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE PLAINTES

*Approuvée par le Comité directeur en mai 2021,
cette politique générale remplace celle adoptée en octobre 2016.*

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. Ces engagements sont clairement énoncés dans le code de conduite de l'Alliance ACT ainsi que dans le code de bonnes pratiques, qui fait partie du cadre de qualité et de redevabilité de l'Alliance ACT, un document clé pour le processus de certification d'ACT. 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.

Dans le cadre de ses efforts pour contribuer à une prévention efficace de l'exploitation, de l'abus et du harcèlement sexuels, le secrétariat de l'ACT a adhéré au *Misconduct Disclosure Scheme* du SCHR (Comité Directeur pour l'action humanitaire). Avec cette adhésion, le secrétariat d'ACT s'engage à **vérifier systématiquement** auprès d'anciens employeurs tout problème de mauvaise conduite lié à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'auprès des nouveaux employés potentiels et à **apporter systématiquement une réponse** aux vérifications effectuées par des tiers.

1.2 Objet

La politique générale en matière de plaintes de l'Alliance ACT est gérée par son secrétariat. Elle 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 déposée contre les membres d'ACT, leur personnel, les entrepreneurs, les consultants, le personnel du secrétariat d'ACT, le Secrétariat d'ACT ;
- d'établir un mécanisme cohérent obligeant les membres d'ACT, leur personnel, le Secrétariat d'ACT et son personnel à être responsables de leur comportement et de leur respect des normes et politiques générales d'ACT ;

¹ [Document de fondation de l'Alliance ACT](#), février 2009

- de fournir un mécanisme confidentiel, sûr, efficace et transparent 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.

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 repose le traitement des plaintes, y compris les enquêtes, et énoncent les normes minimales à respecter pour la mise en place de mécanismes de traitement des plaintes dans leurs organisations et programmes respectifs.

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)

Le Secrétariat de 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. Le Secrétariat de l'Alliance ACT entend veiller à ce que les plaintes soient traitées de façon équitable, appropriée et dans des délais raisonnables. Le Secrétariat veille 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 le Secrétariat de l'Alliance ACT prendra des mesures disciplinaires conformément à la procédure appropriée ;
- et sachant que les plaintes seront traitées de manière confidentielle.

Le Secrétariat d'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.

Les plaintes malveillantes peuvent être utilisées pour saper le leadership des OSC et des leaders en matière de droits humains. Il est donc important que le Secrétariat d'ACT s'assure que des enquêtes fiables et confidentielles sont menées conformément aux directives relatives au traitement des plaintes et aux enquêtes, garantissant la confidentialité de toutes les personnes impliquées et un processus équitable. Lorsqu'elle traite une plainte anonyme, le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes doit faire preuve d'une extrême diligence pour protéger les identités de tous afin d'éviter tout préjudice inutile aux personnes impliquées, y compris la partie visée par la plainte.

1.5 Responsabilités des membres de l'ACT et du secrétariat de l'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.

Le Secrétariat d'ACT soutient ses membres dans leurs efforts de sensibilisation de leur personnel, au moyen de différentes possibilités de formation, de communautés de pratique et de la plateforme ACT Learn (fabo.org) qui propose des cours en ligne tels que des cours sur le traitement des plaintes, le code de conduite et la protection des enfants. Tous les membres du personnel et les bénévoles impliqués dans la réponse humanitaire d'ACT sont tenus de signer le code de conduite 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 adhésions 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). Toutefois, si 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.

Le Secrétariat d'ACT est également chargé de s'assurer que toutes les personnes impliquées dans la réception et le traitement des plaintes (que ce soit au sein du Secrétariat ou du Groupe Consultatif sur le traitement des plaintes) sont formées à la meilleure façon de recevoir, de traiter et de communiquer sur les plaintes, en particulier les plaintes sensibles. Le Groupe Consultatif sur le traitement des plaintes sera également régulièrement informé des évolutions et des meilleures pratiques du secteur en matière de traitement des plaintes. Le Secrétariat d'ACT attend de ses membres le même engagement en matière de renforcement des capacités.

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

Le Secrétariat de 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, le Secrétariat de l'Alliance ACT est chargée des plaintes dirigées contre des membres d'ACT qu'il reçoit au sujet d'une infraction aux politiques et normes de l'ACT.

Les membres d'ACT s'engagent à intégrer la protection et la sauvegarde dans toutes leurs activités et, au minimum, à s'assurer que des mécanismes sont en place pour prévenir et répondre à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'à d'autres formes de violence sexiste. Ces exigences comprennent des mécanismes de recrutement sûrs, des évaluations et une gestion des risques, des actions de sensibilisation et des formations, qui servent à prévenir toute violation potentielle de la politique. Ils s'engagent également à veiller à ce que les personnes avec lesquelles ils travaillent aient accès à l'information, qu'elles peuvent exprimer leur avis, déposer des plaintes et participer au travail 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 communautés et les personnes touchées par une crise, avec une attention particulière aux personnes exposées à l'exploitation et aux abus sexuels 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. En lien avec ces systèmes de plaintes et d'orientation, les membres doivent également pouvoir avoir accès à un processus de gestion et d'investigation des plaintes reçues de manière équitable, approfondie, confidentielle et indépendante, en maintenant une approche axée sur la victime tout au long du processus.

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 fait partie du groupe de référence sur la qualité et la redevabilité et il fournit des avis et un soutien concernant 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 Groupe consultatif est un sous-groupe du Groupe de référence sur la qualité et la redevabilité d'ACT, ses membres font donc partie du Groupe de référence sur les questions et réponses.
- 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. Le/la Secrétaire général/e remplacera le/la responsable des plaintes en cas de longues durées (vacances, voyages, congés de maladie). Il/elle aura accès à la boîte de réception électronique des plaintes et traitera les plaintes reçues en coordination avec le/la responsable des plaintes afin de garantir la confidentialité de la transmission et du suivi des plaintes. Toute plainte reçue par le Secrétariat d'ACT par tout autre moyen 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 d'ACT et le secrétariat d'ACT ayant trait à des allégations d'infraction au Code de conduite et au Code de bonne pratique d'ACT. Elle définit le rôle du Secrétariat d'ACT envers ses membres et les aide notamment à mettre en place des mécanismes de plaintes efficaces. Cette politique ne remplace pas les politiques individuelles des membres d'ACT ni leur propre rôle de traitement des plaintes. Elle est cependant conçue pour permettre aux différentes parties prenantes de déposer des plaintes, lorsque le traitement d'une plainte par un membre et le recours qui s'en est suivi n'ont pas été satisfaisants ou n'ont pas été conformes aux meilleures pratiques, comme le prévoit l'engagement 5 de la norme humanitaire de base, ou si la plainte contre le membre d'ACT concerne un cadre supérieur ou un membre du Comité directeur de l'organisation. La politique est également conçue pour traiter toutes les plaintes dirigées contre le personnel du Secrétariat d'ACT.

Le Secrétariat d'ACT exige des mécanismes de plaintes obligatoires pour tous ses membres lorsqu'ils reçoivent des fonds via l'Alliance ACT. Le Secrétariat reconnaît cependant que certains membres n'ont pas de mécanisme de plaintes et les encourage à disposer d'un plan pour développer une politique de plainte conforme aux normes humanitaires fondamentales ou à une norme de qualité et de responsabilité équivalente. Pour les membres qui n'offrent pas encore un mécanisme de plainte fonctionnel à leurs parties prenantes, le secrétariat d'ACT recevra et traitera également les plaintes au nom de ces membres en toute transparence et en coopération avec le membre.

2.1 Plaintes visées par cette politique

Le Secrétariat d'ACT acceptera les plaintes suivantes :

- les plaintes dirigées contre un membre du personnel du Secrétariat d'ACT qui, dans l'exercice de ses fonctions, aurait enfreint le code de conduite ou le code de bonne pratique de l'Alliance ACT et pour lequel le Secrétariat d'ACT a une responsabilité contractuelle directe. Ces plaintes seront traitées par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes de l'Alliance ACT.
- les plaintes contre un membre du personnel d'un membre d'ACT qui, dans le cadre de son travail, aurait enfreint le code de conduite ou le code de bonne pratique d'ACT. Ces plaintes seront transmises à l'organisation membre d'ACT pour un traitement direct, à moins que le membre d'ACT n'ait pas de mécanisme fonctionnel de traitement des plaintes et demande l'appui du Secrétariat d'ACT pour la traiter s'il y a un conflit d'intérêt apparent ou un risque potentiel de représailles pour le plaignant ou toute autre personne visée la plainte par le membre d'ACT. Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes de l'Alliance ACT se mettra en contact avec le membre d'ACT pour identifier la manière la plus appropriée de traiter une telle plainte.
- les plaintes contre des organisations membres d'ACT qui, dans le cadre de leurs activités humanitaires, d'aide au développement et/ou de défense des causes, n'appliquent pas, ne font pas respecter ou ne mettent pas en œuvre le code de conduite ou le code de bonne pratique de l'Alliance ACT. Une telle plainte peut être préjudiciable non seulement aux participants au programme et aux personnes en danger mais aussi à la réputation de l'Alliance ACT elle-même. Elles seront traitées par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes d'ACT.
- les plaintes contre les organisations membres d'ACT à l'issue d'une procédure de plainte, y compris un appel selon la procédure d'appel du membre, lorsque la partie plaignante allègue que l'organisation membre n'a pas respecté sa procédure de plainte standard et ses meilleures pratiques. Les plaintes de cette nature seront traitées par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes d'ACT. L'objectif de ce processus sera le respect des procédures de plainte et d'enquête convenues ;

le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes n'enquêtera pas lui-même sur l'infraction présumée.

Lorsqu'une plainte est transmise à un organisme membre, le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes doit être informé de la procédure de traitement des plaintes, des délais prévus et des résultats. L'organisme membre doit informer le Groupe consultatif de sa décision et des actions de suivi une fois le dossier clos.

Si une plainte est reçue d'un organisme membre, le Groupe consultatif tiendra l'organisme membre informé du processus de traitement des plaintes, des délais prévus et des résultats.

Si une personne ou une organisation dépose une plainte qui ne relève pas du champ d'action de l'Alliance tel que décrit ci-dessus, elle en sera informée et la plainte sera transmise à l'autorité compétente, conformément aux bonnes pratiques et aux procédures convenues.

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 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.

Toutes les plaintes reçues par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes d'ACT feront l'objet d'un accusé de réception et les parties plaignantes seront informées des possibilités de renvoi à une autre instance.

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. Cependant, le Secrétariat d'ACT est également conscient de la manipulation potentielle des plaintes à des fins politiques ou personnelles. Par conséquent, les plaintes anonymes doivent inclure autant d'informations et de détails que possible pour permettre des enquêtes préliminaires supplémentaires. Si les informations communiquées sont insuffisantes, le Secrétariat d'ACT ne sera pas en mesure de traiter ces plaintes anonymes. Les parties plaignantes anonymes doivent également être conscients de l'impossibilité pour l'Alliance de fournir un retour d'information dans de tels cas.

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. La personne concernée doit cependant disposer d'informations sur les allégations exactes à son encontre, y compris les dates, les lieux et les survivants potentiels, afin de pouvoir réagir, au plus tard lors de l'entretien de la personne concernée avec l'équipe chargée de l'enquête.

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, au Groupe consultatif sur le traitement des plaintes ainsi qu'à l'équipe désignée pour mener l'enquête et sont protégés par un mot de passe.

Tous les fichiers doivent être soit protégés par un mot de passe, soit conservés dans un coffre-fort électronique sécurisé. Aucune information confidentielle ne doit être partagée par le biais de communications électroniques non protégées. Tous les dossiers personnels liés à une plainte, qu'elle soit fondée ou non, doivent être détruits conformément aux exigences légales en matière de protection des données.

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 d'inclure autant d'informations que possible sur l'identité de la partie plaignante, de l'organisation et des témoins potentiels. Sauf dans le cas d'une plainte anonyme, les coordonnées de la partie plaignante doivent être indiquées pour la communication et les enquêtes ultérieures. 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, si possible 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
CP. 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)

Veuillez noter que l'anglais, le français et l'espagnol sont les langues préférées pour la réception et le traitement des plaintes, afin de limiter le nombre de personnes ayant connaissance de la plainte. Toutefois, si les plaignants ne sont pas en mesure de communiquer dans ces langues, le Secrétariat d'ACT acceptera également les plaintes rédigées dans d'autres langues. Cependant, le processus de traitement d'une telle plainte peut être plus long.

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 3 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) 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 ?
- 3) La réclamation constitue-t-elle une « plainte » au sens défini dans la Politique générale de l'Alliance ACT en matière de plaintes ?
- 4) Les informations sont-elles suffisantes pour lancer une enquête ?

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. Le Secrétariat de l'Alliance s'engage à ce que toute enquête soit aussi axée que possible sur les victimes, en tenant compte de toutes les contraintes et possibilités envisageables en matière de sécurité, de santé et de droit.

4.3 Retours sur les conclusions de l'enquête

Le secrétariat de l'ACT encouragera activement ses membres à adhérer au système de divulgation des fautes professionnelles², contribuant ainsi à un retour cohérent sur les conclusions de l'enquête et l'approche disciplinaire de l'ensemble des membres. Toutefois, ce processus n'est pas proactif ; le retour n'est fourni que sur demande de l'organisation qui recrute.

Le Secrétariat de l'Alliance 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 ;

²Le programme Inter-Agences Misconduct Disclosure, lancé en janvier 2019, aborde le problème spécifique des agresseurs sexuels connus qui se déplacent au sein et entre différentes agences humanitaires et de développement. Les deux principaux engagements pour les agences participantes sont de *vérifier systématiquement* auprès des employeurs précédents tout problème d'exploitation et d'abus sexuels relatif à de nouvelles embauches potentielles et d'*apporter systématiquement une réponse* aux vérifications effectuées par des tiers (<https://www.schr.info/the-misconduct-disclosure-scheme>)

- 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 la partie visée par la plainte ou d'établir qu'il s'agissait d'une plainte malveillante.

Dans le cas d'une allégation d'inconduite sexuelle qui n'a pas été établie en raison d'un manque de preuves ou de précisions, il convient d'examiner attentivement la manière d'informer le/la victime de l'issue de l'affaire, en tenant compte du fait que cette issue peut raviver le traumatisme vécu et peut nécessiter un soutien supplémentaire.

4.4 Procédures disciplinaires

À l'encontre des membres d'ACT :

Si un membre d'ACT ne prend pas les mesures appropriées à la suite d'une plainte fondée contre l'un de ses employés afin de minimiser le risque de violations similaires à l'avenir, ou si un membre d'ACT ne rend pas compte du traitement d'une plainte transmise par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes dans le délai convenu, cela peut constituer un motif d'action disciplinaire contre le membre d'ACT, conformément à la politique disciplinaire des membres. Cela inclut le non-renvoi d'un membre du personnel reconnu coupable d'avoir abusé sexuellement ou exploité sexuellement un enfant ou d'autres violations graves du code de conduite de l'ACT.

Le Groupe consultatif, par l'intermédiaire du Secrétaire général d'ACT, peut également recommander au Comité des adhésions et des nominations des procédures disciplinaires à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de l'ACT dans le cadre de plaintes plus larges concernant le non-respect des règles par un membre. Dans ce cas, le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes prendra toutes les mesures nécessaires pour maintenir un haut niveau de confidentialité quant à l'identité des personnes concernées par la plainte.

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut assurer la liaison avec le Comité des adhésions et des désignations et lui recommander des procédures disciplinaires à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de l'ACT. Les procédures disciplinaires peuvent conduire à la censure, à la suspension des privilèges et/ou à l'exclusion de l'adhésion, comme indiqué dans la politique disciplinaire de l'adhésion d'ACT. Le comité des adhésions et des nominations fait des recommandations finales au Comité directeur.

Le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes peut également décider de recommander au Comité des adhésions 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. Ces recommandations doivent tenir compte du droit du travail national applicable. Toutefois, la décision finale quant à l'action disciplinaire appropriée revient au membre d'ACT.

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. Ces recommandations doivent tenir compte du droit du travail national applicable. 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.

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 Leçon 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 alimentera la révision de la stratégie de l'Alliance ACT et les futures décisions de gestion. 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

Des modifications mineures de cette politique, conformes aux meilleures pratiques et aux évolutions du secteur, peuvent être approuvées par le Groupe consultatif sur le traitement des plaintes. 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 : Définitions 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.

Objet de la plainte³: la personne présumée avoir commis le comportement répréhensible faisant l'objet de la plainte.

Obligation de signaler : le personnel a l'obligation de signaler toute connaissance, tout soupçon ou tout motif de trouble concernant des violations du code de conduite ou du code de bonne pratique d'ACT par les voies appropriées, comme indiqué dans la politique de traitement des plaintes, y compris les soupçons d'exploitation et d'abus sexuels. Cette obligation n'inclut pas l'obligation de divulgation par la victime.

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.

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.

³Le Secrétariat d'ACT est conscient des discussions en cours au sein du secteur humanitaire sur l'utilisation de l'objet de la plainte et de l'objet du motif de trouble. La discussion est liée aux considérations relatives aux dénonciateurs qui soulèvent un motif de trouble et non une plainte. Toutefois, le secrétariat d'ACT a décidé de conserver la dénomination initiale de l'objet de la plainte afin de reconnaître la terminologie utilisée par ses membres.

Annexe 2 : Proposition de format de lettre de plainte

Ce formulaire doit être complété (ou adapté) par la personne ou l'organisation qui souhaite déposer une plainte ou par un tiers.

(Toutes les plaintes "sensibles" liées à l'exploitation et aux abus sexuels, à la fraude et à la corruption, ainsi qu'aux fautes professionnelles, seront conservées en toute sécurité et traitées dans le strict respect des procédures de confidentialité, de signalement et d'enquête applicables).

A : Données générales

1. Nom de la personne ou de l'organisation qui dépose la plainte _____
Hommes/femmes _____ Âge _____
2. Adresse : _____
Tél : _____ Email : _____
3. Nom de la personne ou de l'organisation contre laquelle vous souhaitez déposer une plainte (si vous le connaissez) : _____
4. Date de l'incident _____ Heure de l'incident _____
5. Lieu de l'incident _____
6. Date du rapport _____ Heure du rapport _____

B : Brève description de l'incident ou de la préoccupation

C : Nom des témoins (s'il y en a/ et si c'est pertinent) Fournissez les noms des témoins et l'endroit où ils peuvent être contactés, s'ils sont connus :

D : Décrivez les mesures prises. S'il s'agit d'une plainte liée à l'exploitation et aux abus sexuels, veuillez fournir des informations détaillées concernant l'assistance médicale et l'assistance psychosociale qui ont été fournies et indiquer si un rapport a été fait à la police.

E : Indiquez le type de réponse que vous attendez de l'Alliance ACT et la manière dont vous souhaitez que le problème soit résolu.

Nom : _____

Signature _____

Date : _____