

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

BUREAU INTERNATIONAL DES DROITS DES ENFANTS

Version 2.0 - 01^{er} JANVIER 2024



Table des matières

Principes directeurs	3
Section 1 : Déposer une plainte	3
Section 2 : réception d'une plainte	4
Section 3 : Composition et principes de fonctionnement du comité d'évaluation et de traitement des plaintes.....	5
Section 4 : Évaluation de la recevabilité d'une plainte	7
Principes	7
Décision	8
Confidentialité	8
Section 5 : Enquête.....	8
Principes	8
Personne en charge de l'enquête.....	9
Déroulement de l'enquête	10
Rapport et recommandations de l'enquête	11
Conclusions de l'enquête.....	11
Conclusion du traitement de la plainte	12
Section 6 : Archivage et redevabilité	12

Principes directeurs

Le Bureau se dote d'une politique de gestion des plaintes afin de permettre à tout son **personnel employé, stagiaire, coopérant**, ainsi qu'aux membres du CA, aux partenaires ou prestataires externes et aux enfants de rapporter au Bureau un acte, un comportement, une action ou une omission, volontaire ou involontaire, estimé contraire au code de conduite et à l'ensemble du cadre institutionnel, y compris aux politiques d'emploi du Bureau.

Ainsi, le Bureau **met en place** des canaux de communication et des mécanismes de traitement prédéfinis afin que toute personne puisse déposer une plainte envers toute partie prenante collaborant avec le Bureau.

Toute démarche de gestion des plaintes sera guidée par les principes directeurs suivants :

Équité de traitement de toutes les plaintes ;

Confidentialité durant chaque étape du processus ;

Respect et considération de la dignité et des impacts sur la santé mentale et la réputation des personnes impliquées ;

Célérité et impartialité dans le traitement de la plainte ;

Formation : Les personnes responsables désignées pour traiter les plaintes :

- seront dûment formées sur le cadre institutionnel du Bureau et auront les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi des plaintes ;

- traiteront les plaintes conformément à la procédure indiquée ci-dessous ;

- auront le temps nécessaire, sur leur temps de travail, pour réaliser les fonctions qui leur ont été attribuées.

Section 1 : Déposer une plainte

Toute personne, interne ou externe au Bureau, peut déposer une plainte, dans sa langue d'usage, lorsqu'elle considère qu'un principe du cadre institutionnel a été violé :

Une plainte peut être déposée :

- De façon écrite par mail à l'adresse solidaires@ibcr.org ;
- Par mail ou oralement directement auprès de la direction des ressources humaines, de l'administration et de la sécurité (DRHAS).

La plainte doit minimalement contenir les informations suivantes : noms et prénoms de la personne plaignante et de la personne envers qui la plainte est formulée, les détails des faits à l'origine de la plainte, dont la date des événements ainsi que tous autres éléments pertinents.

Plusieurs canaux de communication fiables et confidentiels sont disponibles et permettent à toute personne, incluant les enfants, de déposer une plainte en toute sécurité :

- Adresse courriel confidentielle unique mentionnée ci-dessus ;
- Cartes au format de carte de visite avec l'adresse courriel dédiée au mécanisme de plainte du Bureau, disponibles à toutes les activités du Bureau ;
- Mécanismes adaptés aux enfants mentionnés dans un code de conduite en version amie des enfants ;
- Annexe à tous les contrats, ententes ou forme de collaboration écrite détenant les informations relatives au présent mécanisme.

Section 2 : réception d'une plainte

Deux personnes employées du Bureau sont désignées pour recevoir les plaintes et ont accès à la boîte mail solidaires@ibcr.org :

- La direction générale (DG) ;
- La direction des ressources humaines, de l'administration et de la sécurité (DRHAS).

Un accusé de réception sera transmis à la personne plaignante par mail ou oralement dans un délai de 24 heures ouvrables suivant la réception de la plainte :

- Il pourra être demandé à la personne plaignante :
 - De remplir le formulaire standard de dépôt de plainte ;**ET/OU**
 - De transmettre des informations complémentaires, afin de pouvoir mieux orienter le traitement de la plainte.
- Sur initiative de la DRHAS, les deux personnes évaluent et déterminent la nature de la plainte, selon leur niveau de connaissances et selon les informations disponibles.
- Lorsqu'il s'agit d'une plainte liée à un incident de sauvegarde, elle est conjointement transmise à la personne conseillère sénior en protection de l'enfant et à la personne conseillère en sauvegarde de l'enfant, qui seront seules responsables de l'étude de recevabilité de la plainte et de l'enquête éventuelle.
- Lorsque les informations sont suffisantes ou s'il n'y a pas eu de réponse aux éventuels compléments demandés, la DRHAS saisit le comité d'évaluation et de traitement des plaintes (« le Comité »), afin qu'il détermine, dans un premier temps, la recevabilité ou non de la plainte.

L'information est transmise de la manière suivante au Comité :



- Par courriel ;
- Avec une date fixée pour la rencontre du Comité (maximum 5 jours après le dépôt de la plainte) ;
- En mentionnant la nature estimée de la plainte, la date de réception et la provenance de la plainte : personne interne (personne employée, coopérante ou stagiaire) ou externe (partenaires, consultants, prestataires, enfant, ...) au Bureau ;
- Le dépôt de plainte est partagé en ayant retiré les noms/prénoms de la personne plaignante et la personne accusée par la plainte. Au moment du dépôt de plainte et durant l'étude de recevabilité, les informations relatives à l'identité des personnes impliquées sont soustraites à la connaissance des membres du comité.

En plus de la saisine des membres du Comité, lorsqu'il s'agit d'une plainte pour fraude ou corruption, la DRHAS convoque la directrice des finances.

L'ensemble des plaintes reçues sera compilé par la DRHAS dans un tableau de suivi du rapportage de plaintes, à des fins de redevabilité envers le Conseil d'administration. Ce tableau ne comporte aucune information portant atteinte à la confidentialité des personnes y étant impliquées ou associées.

Section 3 : Composition et principes de fonctionnement du comité d'évaluation et de traitement des plaintes

Le Bureau constitue un comité d'évaluation et de traitement des plaintes (« le Comité »), qui aura pour mandat de qualifier la nature de la plainte, d'évaluer sa recevabilité, de procéder à une enquête le cas échéant, de déterminer les mesures correctives et la clôture du dossier.

Membres du Comité :

La personne à la direction générale du Bureau, détenant un pouvoir décisionnel.

Deux personnes représentantes des employé.es, détenant un pouvoir décisionnel. Elles sont élues par leurs pairs à majorité, pour un mandat de deux ans. Pour être éligibles à ce mandat, elles devront respecter un critère d'ancienneté de deux années révolues et ne pas avoir de dossier disciplinaire.

La personne conseillère en RH (CRH), jouant un rôle d'observation du respect de la présente politique et de ses principes durant un processus d'évaluation et de traitement d'une plainte. Celle-ci est en droit de participer activement aux échanges et de donner son avis, sans détenir de pouvoir décisionnel, sauf en cas de blocage lié au principe d'unanimité. Elle détient le pouvoir de demander une suspension du processus pour arbitrage, si celle-ci estime que les principes directeurs et/ou le processus n'est pas respecté. C'est aussi la personne qui a la charge de rédiger les comptes-rendus de séances de chaque réunion du comité, et de communiquer aux parties plaignantes et visées par la plainte, durant l'enquête. Enfin, elle



informe la direction des ressources humaines (DRH) qu'une plainte a été déposée et des étapes d'évolution du processus d'évaluation et de traitement de la plainte.

Les coordonnées des membres du Comité sont disponibles sur l'APCO du Bureau.

En cas de plainte déposée à l'encontre d'un membre du Comité

Si le DG est visé, la CRH en informe le comité exécutif du Conseil d'administration, qui déterminera les mesures à prendre afin qu'une enquête soit tenue.

La CRH et les autres membres du comité ne sont pas informés de la plainte et de son traitement. Selon les conclusions de l'enquête, le président du Conseil d'administration prend les mesures appropriées vis-à-vis du DG et pour tout autre acte de communication interne et/ou de bonne gouvernance générale du Bureau. La personne plaignante sera informée par la CRH des conclusions de l'enquête.

Si la CRH est visée, le DG informe le comité exécutif du Conseil d'administration, qui déterminera les mesures à prendre afin de la remplacer pour jouer le rôle qui lui est habituellement dévolu.

Si un des deux membres élu de l'équipe est absent ou visé, chaque membre ayant une personne suppléante qui a été désignée également par élection par les pairs, la CRH contacte la personne suppléante et l'intègre au Comité.

Les règles de documentation sont les suivantes :

- Toute session du Comité fait l'objet d'un compte-rendu écrit par la CRH et est archivée dans le dossier du traitement de la plainte ;
- Tout formulaire, documentation, témoignage ou autre information, lié au traitement des plaintes, est archivé dans un dossier dédié par la CRH.

Coordination des échanges :

La CRH est responsable de coordonner tous les échanges liés au traitement de la plainte, dans le respect des délais fixés par la politique.

Prise de décision :

Toutes les décisions du Comité sont prises à l'unanimité.

La CRH détient un droit d'arbitrage pour suspendre le processus de traitement des plaintes, en cas de non-respect de l'application de la procédure.

Section 4 : Évaluation de la recevabilité d'une plainte

Principes

La première action du Comité est de se réunir afin de confirmer ou de requalifier la nature de la plainte, d'en évaluer la recevabilité et ainsi de décider si celle-ci sera traitée. Durant l'étude de recevabilité, les identités des personnes plaignantes et visées par la plainte sont tenues confidentielles.

Si le Comité a requalifié une plainte en incident de sauvegarde ou a un doute sur la qualification de l'incident, il a l'obligation de référer le dossier conjointement à la personne conseillère sénior en protection de l'enfant et à la personne conseillère en sauvegarde de l'enfant, qui seront seules responsables de l'étude de recevabilité de la plainte et de l'enquête éventuelle.

Si le Comité a requalifié une plainte en fraude ou corruption, il a l'obligation d'intégrer la directrice des finances à l'étude de recevabilité de la plainte.

La recevabilité de la plainte :

- Le cadre institutionnel : tout motif de plainte est évalué comme étant recevable pour traitement lorsque le motif implique une action, comportement, omission ou tout autre acte contraire aux politiques institutionnelles, incluant non exclusivement les contrats, code de conduite et d'éthique, politiques institutionnelles, chartes des valeurs et procédures du Bureau.
- Le cadre légal et criminel : tout motif de plainte faisant état d'un acte contraire à la loi pourra aussi faire l'objet d'une dénonciation auprès des autorités compétentes. La personne plaignante sera consultée avant toute procédure enclenchée auprès des policiers. De plus, toute procédure enclenchée envers les autorités doit avoir été approuvée par la direction générale. Celle-ci se chargera ultimement de porter plainte au nom du Bureau.

La décision de recevabilité est prise selon :

- L'évaluation par le Comité de la nature du comportement, action, acte, omission, contraire au cadre institutionnel du Bureau ;
- L'évaluation par le Comité de la gravité du comportement, action, acte, omission contraire au cadre institutionnel du Bureau.

Le Comité peut nommer un de ses membres afin de conduire un entretien complémentaire avec la personne plaignante, pour obtenir des informations additionnelles permettant de prendre une décision. En ce cas, la DRHAS révélera l'identité de la personne plaignante et de la personne visée par la plainte.

Décision

Recevable pour enquête

Le Comité prend la décision que la plainte est recevable et nomme alors un de ses membres ou une tierce partie au Bureau, afin de mener l'enquête. Le processus de traitement de la plainte commence à partir de cette étape.

Irrecevable pour enquête

Le Comité prend la décision que la plainte est irrecevable pour une enquête ou autre suivi. La DRHAS formalisera la décision par une note écrite au Comité et informera par écrit la personne ayant formulé la plainte.

Irrecevable pour enquête, mais recevable pour un suivi de la DRHAS

Le Comité prend la décision que la plainte est non recevable pour une enquête mais recevable pour un suivi par la DRHAS. La nature du suivi sera déterminée par la DRHAS selon le motif de la plainte.

Irrecevable pour enquête, mais déclaration aux autorités compétentes

Le Comité prend la décision que la plainte est irrecevable mais évalue que le motif d'enquête relève des autorités légales compétentes. Le comité prend alors la décision de recommander à la direction générale de porter le tout à l'attention des policiers. La direction générale en informera le Conseil d'administration. Puis, la DRHAS en informera la personne plaignante et lui demandera son consentement afin de briser la confidentialité.

Confidentialité

La DRHAS formalisera la décision prise par le Comité par une note écrite envoyée à ses membres et à la personne plaignante, indiquant les prochaines étapes ou la clôture du processus. La personne visée par la plainte sera informée de son dépôt et des suites qui y seront faits.

En cas de plainte interne, la personne gestionnaire de la personne visée par la plainte ne sera informée qu'en cas de suivi par la DRHAS et sans davantage de détails liés au contenu de la plainte.

Section 5 : Enquête

Principes

Une enquête est ouverte **à la suite de la décision du Comité de définir la plainte comme étant recevable** pour enquête. Lorsque la recevabilité a été entérinée, la DRHAS **partage aux membres du Comité les identités** des personnes plaignantes et visées par la plainte afin que l'enquête puisse se dérouler.

Spécifiquement pour les cas concernant les renseignements personnels, le Comité a l'obligation d'intégrer le « comité d'accès à l'information et la protection des renseignements », tel que prévu par la politique IBCR de protection des renseignements personnels. Ce comité indiquera alors les mesures spécifiques d'enquête en lien avec la protection des renseignements personnels (voir dans la politique de protection des renseignements personnels).

Personne en charge de l'enquête

48h au plus tard suivant la décision de recevabilité par le Comité, celui-ci vote à l'unanimité :

1. La nomination d'un membre du Comité afin de mener l'enquête ou de la personne point-focal du CA pour le respect du cadre institutionnel du Bureau ou d'une tierce partie compétente (en dehors du Bureau). Une tierce personne est nommée notamment dans le cas où le DG est visé par la plainte ou que les membres du Comité estiment ne pas être assez formés et/ou expérimentés pour mener l'enquête.

La DRHAS a la responsabilité de s'assurer de la compétence de la personne désignée, et, le cas échéant, d'user de son droit d'arbitrage.

2. Le calendrier de traitement de la plainte

La DRHAS doit s'assurer que le calendrier n'excède pas 30 jours calendaires, ceci dans la mesure du possible en fonction de la complexité et des circonstances de la plainte. Elle doit en informer la personne ayant déposé la plainte.

A titre indicatif, selon la gravité, le temps d'évaluation et de traitement peut être celui-ci :

Échelle	Impact direct et indirect	Durée de traitement
1	Pas ou peu de conséquences sur l'intégrité physique et mentale des individus et des enfants, ni sur l'intégrité opérationnelle, financière et réputationnelle du Bureau.	4 semaines calendaires
2	Peu de conséquences sur l'intégrité physique et mentale des individus et des enfants; Conséquences modérées sur l'intégrité financière du Bureau; Conséquences modérées sur l'intégrité opérationnelle (délais mineurs de mise en œuvre); Conséquences à évaluer sur l'intégrité réputationnelle;	2 semaines calendaires
3	Conséquences graves et immédiates sur l'intégrité physique et mentale des individus;	En cas de conséquences sur l'intégrité physique et mentale les mesures correctives doivent être apportées en deçà de 24h.

<p>Conséquences importantes sur l'intégrité financière du Bureau;</p> <p>Conséquences importantes sur l'intégrité opérationnelle (suspension de mise en œuvre);</p> <p>Conséquences réputationnelles exposant le Bureau à un bris de confiance auprès de ses personnes affiliées;</p>	<p>Pour les autres types de conséquences, le délai de traitement doit être de 5 jours ouvrables.</p>
---	--

Les conditions de l'enquête

Le Comité peut décider de prendre des mesures immédiates permettant le bon déroulé de l'enquête, comme :

- De suspendre ou minimiser tout contact et toute relation de travail ou de collaboration entre la personne plaignante et la personne visée la plainte, par le biais entre autres : d'une suspension de la personne visée par la plainte ; d'interruption obligatoire de contacts verbaux ou écrits entre les personnes ; de travail à distance ; de changement de supervision ;
- De suspendre temporairement un accord de partenariat ;
- De suspendre temporairement une activité ;
- De suspendre temporairement un paiement.

Déroulement de l'enquête

Le consentement déliant la confidentialité liée à l'identité de la personne plaignante devra être recueilli au préalable par la personne responsable de conduire l'enquête.

Toute démarche d'enquête doit se baser sur une collecte de preuves factuelles et démontrables ; de collecte de témoignages crédibles et fiables. Il est notamment possible que les personnes visées par la plainte ou identifiées comme personne témoin soient rencontrées dans le cadre d'entretien, que des documents et des échanges courriels ou personnels soient demandés et lus.

La personne responsable de l'enquête est tenue de documenter par écrit chaque étape de l'enquête, incluant la rédaction des témoignages et des entretiens menés.

Toute information reçue, écrite ou verbale, sera maintenue confidentielle à la personne responsable de conduire l'enquête. Les membres du Comité n'auront accès qu'aux conclusions de l'enquête. Seule la DRHAS détiendra les rapports d'enquête complets, pour archivage.



Rapport et recommandations de l'enquête

La personne ayant été nommée pour mener l'enquête rédige un rapport d'enquête incluant une recommandation de conclusion de la plainte. Il est partagé uniquement à la DRHAS, à des fins d'archivage.

Les recommandations possibles peuvent être les suivantes :

- Plainte fondée avec mesures disciplinaires recommandées ;
- Plainte fondée avec déclaration aux autorités compétentes ;

Une plainte fondée signifie que les conclusions de l'enquête reconnaissent comme responsable de faute, la personne visée par la plainte, vis-à-vis du cadre institutionnel du Bureau.

- Plainte non fondée sans suivi (archivage du dossier de plainte) ;
- Plainte non fondée avec un suivi par la DRHAS.

Une plainte non fondée signifie que les conclusions de l'enquête ne reconnaissent pas comme responsable de faute, la personne visée par la plainte, vis-à-vis du cadre institutionnel du Bureau.

Conclusions de l'enquête

Dans les 72h suivant la soumission des recommandations de l'enquête, les membres du Comité doivent avoir pris connaissance des recommandations, et s'être entretenus avec la personne ayant menée l'enquête.

Si le Comité le juge nécessaire, avant de prendre une décision finale au sujet du traitement de la plainte, il peut décider :

1. D'approfondir l'enquête sur des aspects spécifiques et l'étendre de 30 jours calendaires additionnels ;
2. De changer la personne responsable de mener l'enquête et de rouvrir l'enquête ;
3. De rencontrer la personne plaignante et/ou la personne visée par la plainte (via la DRHAS et/ou le DG).

Au plus tard 5 jours calendaires après avoir reçu les recommandations de l'enquête, le Comité doit voter les conclusions suivantes :

1. Valider la recommandation de l'enquête :

- Plainte fondée avec mesures disciplinaires recommandées ;
- Plainte fondée avec déclaration aux autorités compétentes ;

- Plainte non fondée sans suivi (archivage du dossier de plainte) ;
- Plainte non fondée avec un suivi par la DRHAS.

Le dossier de traitement de plainte n'est pas archivé dans le dossier de la personne visée par la plainte.

2. Décider des mesures associées à la recommandation :

- a. Des mesures disciplinaires si la personne visée est employée, stagiaire ou coopérante, sur base du manuel de la personne employée ;
- b. En obtenant le consentement préalable de la personne plaignante, en cas de déclaration aux autorités ;
- c. En le spécifiant dans le procès-verbal de conclusion, en cas de plainte non fondée sans suivi ;
- d. En identifiant les mesures de suivi, en cas de plainte non fondée avec un suivi par la DRHAS.

Conclusion du traitement de la plainte

Le processus d'évaluation de recevabilité et de traitement des plaintes est documenté par écrit par la DRHAS. La conclusion de l'enquête est formalisée par la signature d'un procès-verbal par tous les membres du comité d'évaluation et de traitement des plaintes.

Le procès-verbal est préparé par la DRHAS et soumis par signature au plus tard 24h suivant la décision de conclusion de l'enquête.

La DRHAS communiquera ensuite à la personne plaignante et la personne visée par la plainte, les conclusions du traitement de l'enquête et des prochaines étapes.

Section 6 : Archivage et redevabilité

La DRHAS archive dans un dossier dédié le compte-rendu de chaque session du Comité, des entretiens complémentaires et de toute documentation associée au traitement d'une plainte. Le dossier n'est accessible que par la DRHAS.

La DRHAS est également responsable de rédiger un compte-rendu annuel de traitement des plaintes, à destination de la direction générale, à des fins de suivi par le conseil d'administration. Ce compte-rendu préserve la confidentialité des personnes plaignantes et visées par la plainte, et ne fait état que des motifs de plaintes et des conclusions apportées.



BUREAU
INTERNATIONAL
DES DROITS DES ENFANTS
INTERNATIONAL
BUREAU
FOR CHILDREN'S RIGHTS
OFICINA
INTERNACIONAL
DE LOS DERECHOS DEL NIÑO
المكتب الدولي لحقوق الطفل