

# CARITAS DANEMARK

## POLITIQUE ET PROCÉDURES RELATIVES AUX PLAINTES

---



### Table des matières

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	2
1.1 Objectif de la politique de traitement des plaintes .....	2
1.2 Hypothèses clés et principes de la politique de traitement des plaintes .....	3
1.3 Cadre de la politique de traitement des plaintes .....	5
1.3.1 Qui peut déposer une plainte dans le cadre de cette politique .....	5
1.3.2 Domaines clés et types de plaintes .....	6
PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	7
2.1 Mécanisme de traitement des plaintes de Caritas Danemark .....	7
2.1.1 Procédures de conception participative .....	7
2.1.2 Procédures en matière de sensibilisation .....	8
2.1.3 Procédures de réception et de classification des plaintes .....	8
2.1.4 Procédures de renvoi des plaintes .....	9
2.1.5 Procédures de traitement des plaintes anonymes .....	9
2.1.6 Procédures de traitement des plaintes liées à des fraudes .....	10
2.1.7 Procédures de traitement des plaintes sensibles .....	10
2.1.8 Règlement et droit de recours .....	11
2.1.9 Sanctions pour fausses accusations .....	11
2.2 Mécanismes de traitement des plaintes des partenaires .....	12
2.2.1 Sensibilisation et reconnaissance .....	12
2.2.2 Mentorat et suivi .....	12
2.3 Enregistrement et rapport .....	13
2.4 Apprendre et s'améliorer .....	13

## SECTION UN

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 1.1 Objectif de la politique de traitement des plaintes

Caritas Danemark a pour objectif déclaré de donner aux personnes humaines la possibilité et la liberté d'exploiter pleinement leur potentiel, ce qui signifie que le développement de la société ne se mesure pas uniquement sur la base d'une progression moyenne ou générale. Caritas Danemark estime que la mesure la plus importante du développement d'une société se fonde sur le mode de vie de ses membres les plus pauvres et sur les progrès et les bienfaits dont cette société les fait bénéficier<sup>1</sup>. Le même traitement s'applique pour la mission de Caritas Danemark qui ne peut être jugée seulement sur les cas de réussite et les réalisations documentées. La prise en compte des échecs, des erreurs et des défis est tout aussi importante pour avoir une vision complète et améliorer constamment les services fournis aux personnes qui en ont besoin. Aussi la responsabilité pour Caritas Danemark, c'est de s'efforcer continuellement d'améliorer la qualité, l'apprentissage et l'efficacité de ses programmes nationaux et internationaux en plaçant au cœur de son action ses partenaires, les bénéficiaires vulnérables et les communautés auprès desquels ils dispensent des services.

Cependant, pour Caritas Danemark, la responsabilité n'est pas uniquement basée sur les retours et les leçons apprises de l'expérience. Caritas Danemark honore ses engagements à l'égard d'un monde où les droits<sup>2</sup> et la dignité<sup>3</sup> des individus sont respectés. Dans le cadre de sa mission, sa responsabilité consiste à écouter les besoins, les inquiétudes et les opinions de ses défenseurs, donateurs, partenaires et surtout les communautés auprès desquelles ils dispensent leurs services. Ce qui, pour l'organisation, veut dire baser son action sur les informations transmises et leur rendre compte des décisions prises. Il s'agit donc de s'assurer que chaque individu impliqué dans la mission de Caritas Danemark a la possibilité de s'exprimer s'il n'est pas satisfait des services rendus ou de la prise en charge mise en place.

De ce fait, Caritas Danemark étudiera ses systèmes de responsabilisation, en particulier l'amélioration de son mécanisme de traitement des plaintes.

Le mécanisme de traitement des plaintes de Caritas Danemark vise à :

- Améliorer sa responsabilité vis-à-vis des partenaires et des bénéficiaires
- Assumer la responsabilité de ses activités et de ses décisions
- Garantir la dignité et le respect envers ceux qui souhaitent soulever un problème, évoquer une inquiétude ou soumettre une plainte
- Sensibiliser les partenaires, les bénéficiaires et autres parties sur leurs droits et possibilités de soumettre une plainte
- Protéger et guider le personnel de Caritas Danemark dans cette démarche de traitement des plaintes
- Permettre à Caritas Danemark de corriger ses erreurs et d'être alerté des problèmes survenus pendant sa mission
- Aider Caritas Danemark à apprendre et à se perfectionner continuellement, améliorant ainsi l'efficacité de ses programmes
- Lutter contre la corruption et les agressions

---

<sup>1</sup> Ensemble de valeurs, principe 4, de Caritas Danemark — l'option préférentielle pour les personnes en situation de pauvreté

<sup>2</sup> Ensemble de valeurs, principe 3, de Caritas Danemark — les droits de l'homme, responsabilités et obligations

<sup>3</sup> Ensemble de valeurs, principe 1, de Caritas Danemark — la dignité inaliénable de la personne humaine

## **1.2 Hypothèses clés et principes de la politique de traitement des plaintes**

Conformément à l'engagement de la *Charte 4 sur le Changement* relatif à la « *Localisation de l'aide* », l'hypothèse principale de ce mécanisme de traitement des plaintes se fonde sur le Principe 6 de l'Ensemble des valeurs de Caritas Danemark, la subsidiarité. Caritas Danemark estime que les missions doivent être accomplies et les décisions prises au plus près des personnes concernées. C'est la seule manière pour les individus et les communautés d'apporter leur contribution particulière au développement de la société. Aussi la politique de traitement des plaintes de Caritas Danemark repose sur le principe que les plaintes de ses bénéficiaires et des autres parties prenantes locales sont mieux gérées par les partenaires locaux alors que les plaintes des partenaires locaux et des parties prenantes internationales sont traitées directement par Caritas Danemark. L'organisation soutiendra ses partenaires pour qu'ils assument leurs responsabilités à cet égard.

Ce principe s'appuie sur des conditions réelles que Caritas Danemark met en œuvre uniquement par l'intermédiaire de ses partenaires, qui sont responsables de l'implication des bénéficiaires. Les bénéficiaires et les autres parties prenantes locales sont donc rarement informés des sources de financement des diverses activités des partenaires locaux (dans certains cas, ils peuvent même ne pas savoir qui sont les acteurs locaux responsables de services spécifiques), et la communication entre les bénéficiaires/parties prenantes locales et Caritas Danemark est entravée par les longues distances, les rencontres peu fréquentes, l'illettrisme, les barrières linguistiques, les accès médiocres à Internet, etc., à la rare exception des bénéficiaires (à ce jour très peu) du Centre Caritas de Copenhague, où Caritas Danemark réalise les premières étapes préliminaires à la mise en œuvre directe.

En conséquence, le mécanisme de traitement des plaintes de Caritas Danemark inclut des procédures visant en priorité la réception des plaintes des partenaires et des parties prenantes internationales et l'envoi des réponses associées. Pour les bénéficiaires et autres parties prenantes, Caritas Danemark sensibilisera les partenaires à la nécessité de la mise en place de mécanismes de traitement des plaintes et leur apportera son soutien en développant ce type de mécanisme en lien avec les principes et les pratiques présentés dans ce document. Toutefois, il peut y avoir des exceptions dans l'éventualité où les bénéficiaires préféreraient transmettre leurs plaintes directement à Caritas Danemark. Dans ce cas de figure, il est important pour Caritas Danemark que les bénéficiaires soient en mesure de le faire. Cela implique que les bénéficiaires sont informés des possibilités de dépôt de plainte auprès de Caritas Danemark et qu'ils sont consultés sur le schéma du mécanisme de traitement des plaintes afin de s'assurer qu'il leur est accessible en cas de besoin.

En conséquence, les plaintes des bénéficiaires et autres parties prenantes locales, reçues directement par Caritas Danemark ou via ses partenaires locaux le cas échéant, seront selon toute évidence traitées conformément à cette politique et dans le cadre des procédures décrites dans ce document.

Le fait de garantir que le mécanisme de traitement des plaintes est efficace, fiable et utilisé comme tel dépend des principes clés suivants :

### ***Participation et pertinence***

Les mécanismes de traitement des plaintes doivent être appropriés au contexte spécifique dans lequel ils sont censés opérer. Ils doivent être adaptés au contexte local du pays où ils interviennent, respecter la législation locale et correspondre à la nature spécifique du programme mis en œuvre. Cette approche sera réalisable uniquement si elle s'accomplit sur un mode participatif en consultant les parties prenantes. Aussi les groupes principaux concernés par le mécanisme doivent, dans la mesure du possible, être inclus dans sa conception pour augmenter ses chances d'utilisation. Cela implique que les partenaires locaux soient consultés lors de la conception des mécanismes de traitement des plaintes de Caritas Danemark, décrits dans ce document, si cette consultation est

pertinente dans le traitement de la plainte, et qu'ils aient la possibilité de suivre le traitement des plaintes. De plus, Caritas Danemark travaillera avec ses partenaires pour veiller à ce que les mécanismes de traitement des plaintes soient établis en consultation avec les bénéficiaires locaux pour l'identification des options de plainte appropriées et des moyens de retour sur information aux plaignants. Les partenaires sont encouragés à donner la priorité à la participation des représentants des communautés dans le traitement des plaintes et le règlement des différends, le cas échéant.

### ***Sécurité et protection***

Les dangers et les risques potentiels relatifs aux parties concernées seront pris en compte dans chaque processus, incluant Caritas Danemark et le personnel local des partenaires, les plaignants, les témoins et autres parties impliquées. Le mécanisme doit être conçu afin d'intégrer des dispositifs de prévention du harcèlement, de blessures ou de dommages à l'encontre des personnes souhaitant soulever un problème ou soumettre une plainte. Caritas Danemark fera tout son possible pour garantir la confidentialité, offrir une protection physique, quand cela s'avérera nécessaire et possible, et pour pallier l'éventualité de représailles envers ceux qui soulèvent des problèmes ou qui servent de témoins. Toutes les informations de nature confidentielle seront conservées en toute sécurité.

### ***Confidentialité et sécurité***

La confidentialité aide à créer un environnement dans lequel les personnes ont davantage tendance à faire part de leurs inquiétudes, à se plaindre ou à servir de témoin dans des cas de mauvaises pratiques ou de violations de droits. Les personnes peuvent ne pas faire part de leurs inquiétudes ou soumettre une plainte si, par ces actions, elles peuvent craindre des mesures de représailles de la part de Caritas Danemark ou du personnel local des partenaires ou d'autres membres de la communauté ou de tout autre partie prenante. La confidentialité garantit que chaque information donnée est communiquée à un nombre restreint de personnes et qu'elle n'est pas diffusée largement, ce qui, pour le ou la plaignant(e), est un facteur de protection et de sécurité.

### ***Anonymat et intentions malveillantes***

Les plaintes anonymes ont tendance à être plus fréquentes dans les cas de violations (p.ex. le comportement inapproprié d'un membre du personnel) que dans ceux des réclamations classiques (p.ex. un article distribué défectueux). Pour cette raison, en restant sur le principe d'innocuité, il est important de traiter les plaintes anonymes sérieusement pour éviter tout dommage futur potentiel. Les plaintes anonymes seront traitées de la même manière que celles soumises par des plaignants identifiés. Toutefois, il est plus fréquent que les plaintes anonymes soient de nature malveillante incluant de fausses accusations avec l'intention de nuire à l'individu ou l'organisation impliqués. Les plaintes déposées de mauvaise foi — anonymes ou non — ne seront pas traitées. Elles ne doivent pourtant pas être ignorées, car elles peuvent indiquer un niveau d'insatisfaction, de préjudice ou d'opposition locale à Caritas Danemark ou à ses partenaires, qui doit être pris en compte comme une difficulté potentielle à une mise en place effective.

### ***Transparence et visibilité***

Les utilisateurs potentiels doivent être informés des procédures de traitement des plaintes, avoir la possibilité d'en appréhender les objectifs, avoir suffisamment d'informations sur la manière d'y accéder et comprendre comment elles fonctionnent. Dans la mesure du possible, les plaignants sont informés de la suite donnée à leurs plaintes. Caritas Danemark publiera un rapport annuel sur son site Internet sur la nature et les suites des plaintes reçues, et ce, de manière à protéger les parties concernées.

### ***Impartialité et équité***

Les plaintes sont gérées de manière juste, objective et impartiale tout au long du processus de traitement. Les plaignants seront traités avec respect, que leur plainte soit justifiée et fondée ou non. Les questions de conflit d'intérêts seront identifiées par souci d'objectivité.

### **Responsabilité et ressources**

Il est de la responsabilité de Caritas Danemark d'intégrer à sa culture le fait de rappeler aux personnes, auprès de qui elle interagit, qu'elles peuvent soumettre un dossier de plainte sur des questions relatives à des violations des politiques de Caritas Danemark et des normes internationales. Des accords individuels seront conclus par les coordinateurs de programme de Caritas Danemark pour diffuser la version définitive de cette politique « pays ». Ces derniers ont aussi une responsabilité particulière pour encourager et accompagner l'élaboration et la mise en œuvre des mécanismes de traitement des plaintes avec les partenaires locaux en prévention des mauvaises pratiques ou des violations des droits. Il est de la responsabilité de la direction de Caritas Danemark de veiller à ce que l'ensemble du personnel soit familier des politiques de traitement des plaintes et des procédures dans la mesure où ils peuvent partager cette information avec d'autres personnes. Caritas Danemark s'est engagée à prioriser les ressources destinées à la mise en place, au maintien et à l'amélioration de son mécanisme de traitement des plaintes et de celui de ses partenaires. Les engagements de ressource envers les organisations partenaires seront principalement honorés par des accompagnements et du soutien technique, mais dans certains cas, ils pourront inclure également une aide financière en lien avec les enquêtes ou les actions de sensibilisation par exemple.

### **Tolérance zéro**

Caritas Danemark a une politique de tolérance zéro vis-à-vis de 1) toute activité sexuelle avec des mineurs de moins de 18 ans, indépendamment de l'âge de consentement légal local (l'indication d'une connaissance erronée de l'âge ne sera pas acceptée), 2) l'échange d'argent, d'emplois, de marchandises ou de services contre des relations sexuelles, incluant les faveurs sexuelles ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif, et 3) toute menace ou action violente.

## **1.3 Cadre de la politique de traitement des plaintes**

Une plainte est l'expression d'un mécontentement relatif à la norme ou à la qualité de la mission de Caritas Danemark, ou concerne ses actions ou ses absences d'action ou celles du personnel des partenaires qui, directement ou indirectement, sont sources de détresse pour les parties affectées. Elle diffère d'un retour négatif en ce qu'elle traite des cas où une personne ne fait pas ce qu'elle est censée faire ou fait quelque chose qu'elle n'est pas censée faire. Bien que de nombreuses préoccupations soient évoquées et discutées entre le personnel de Caritas Danemark, les partenaires locaux et les bénéficiaires, un mécanisme formel de traitement des plaintes est nécessaire pour les cas où les plaintes ne peuvent être réglées de manière informelle et qu'un individu ou une organisation souhaite faire enregistrer sa plainte et recevoir une réponse formelle.

### **1.3.1 Qui peut déposer une plainte dans le cadre de cette politique**

La politique de traitement des plaintes de Caritas Danemark encourage à résoudre les plaintes le plus près possible de leurs sources. Toutefois, Caritas Danemark traitera les plaintes émanant de toutes les sources, incluant :

- Les individus représentant officiellement une organisation partenaire
- Tout membre individuel du personnel d'une organisation partenaire
- Les mandataires de tout membre du personnel d'une organisation partenaire
- Les bénévoles et stagiaires d'une organisation partenaire
- Les consultants, auditeurs et autres engagements contractuels à court terme ou les visiteurs
- Les représentants du gouvernement, les ONG et d'autres parties prenantes concernées par la mise en œuvre

- Les utilisateurs du Centre Caritas et les participants aux formations PREP et aux activités paroissiales
- Le personnel de Caritas Danemark
- Les bénéficiaires des partenaires locaux soutenus par les activités financées par Caritas Danemark

Certaines activités ayant lieu au Danemark, incluant le nouveau Centre Caritas, les formations PREP et les quelques activités paroissiales sont mises en place directement par Caritas Danemark. Les utilisateurs de ces activités seront informés du mécanisme de traitement des plaintes de Caritas Danemark et consultés sur la forme dudit mécanisme.

Caritas Danemark s'efforce d'offrir un environnement de travail favorable à son personnel et est fière de sa culture qui permet au personnel d'exprimer sans hésiter leurs réclamations de manière informelle. Toutefois, en cas de besoin, le personnel de Caritas Danemark peut utiliser le mécanisme de traitement des plaintes, à la condition qu'avant de compléter leur dossier de plainte, ils aient plus d'une fois porté la question devant le responsable de l'administration ou le responsable d'équipe concerné pour son information ou son action éventuelle. Si cette condition n'est pas remplie, la plainte ne sera pas traitée.

### **1.3.2 Comment procéder pour déposer une plainte auprès de Caritas Danemark**

Caritas Danemark travaille principalement par l'intermédiaire d'organisations partenaires et recommande que les plaintes, pouvant être les mieux traitées par nos partenaires (qui sont disponibles localement et qui ont une meilleure compréhension des affaires locales), soient déposées directement auprès d'eux. Cependant, toute personne, considérant que sa plainte sera mieux gérée par Caritas Danemark, est encouragée à déposer sa plainte directement.

Pour déposer une plainte directement auprès de Caritas Danemark, il faut :

- Écrire au secrétariat de Caritas Danemark : [caritas@caritas.dk](mailto:caritas@caritas.dk)
- Appeler le secrétariat de Caritas Danemark : + 45 381 80000
- Contacter un collaborateur par mail, téléphone ou profiter d'une rencontre individuelle au cours des visites de suivi. Pendant les visites de suivi, le personnel de Caritas Danemark sera disponible une demi-journée et sa date de passage sera annoncée bien à l'avance par le partenaire local.
- Enfin, il y a aussi un accès via le site Internet de Caritas Danemark : <http://caritas/dk/complaint-form/?lang=en>

### **1.3.3 Domaines clés et types de plaintes**

Caritas Danemark classe les plaintes en trois catégories : les plaintes liées aux opérations, les plaintes liées à des fraudes et les plaintes sensibles.

**Les plaintes liées aux opérations** concernent la mise en œuvre des programmes et activités de Caritas Danemark, à la fois au Danemark et à l'étranger, ou une position de politique/de plaidoyer prise par Caritas Danemark ou une organisation partenaire avec laquelle Caritas Danemark travaille en collaboration. Par exemple, il peut s'agir d'une plainte relative à l'arrivée tardive de fonds pour financer un projet ayant été la cause de délais au niveau du programme.

**Les plaintes liées à des fraudes** peuvent inclure tout type d'irrégularité telles que la corruption, le mauvais usage des fonds du projet, les pots de vin, le népotisme et le détournement. Elles sont traitées conformément aux réglementations du ministère danois des Affaires étrangères et aux procédures inscrites dans le manuel international de Caritas Danemark.

Enfin, **les plaintes sensibles** qui incluent l'exploitation sexuelle et autre abus de personnes ou de pouvoir, ou toute autre faute grave ou professionnelle impliquant Caritas Danemark ou le personnel de ses partenaires. Ces plaintes concernent des violations du personnel des politiques de protection internationales, du code de conduite de l'organisation ou des codes éthiques, ainsi que les menaces et les agressions à l'encontre de Caritas Danemark ou du personnel des partenaires.

En raison de leur différente nature, ces trois types de plaintes sont traités différemment avec une prise en compte des demandes spécifiques et des risques pour les parties impliquées. Toute plainte, indiquant qu'un acte de nature criminelle éventuelle a été commis, doit être transmise, soit par Caritas Danemark ou son partenaire aux autorités compétentes responsables de l'investigation de ce type de dossier.

## **SECTION DEUX**

### **PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

#### **2.1 Mécanisme de traitement des plaintes de Caritas Danemark**

Les procédures techniques de traitement des plaintes de Caritas Danemark peuvent différer de celles de ses partenaires, mais elles doivent aussi refléter les principes de la politique de traitement des plaintes de Caritas Danemark énoncés dans la section un de ce document. Dans cette section, les procédures de traitement des plaintes de Caritas Danemark sont expliquées en première partie, les lignes directrices d'accompagnement des partenaires dans la conception et l'amélioration des mécanismes de traitement des plaintes sont décrites en deuxième partie.

##### **2.1.1 Procédures de conception participative**

En milieu d'année 2017, Caritas Danemark a lancé une alternative technique pour les plaintes sur son site Internet. Cette nouvelle possibilité est censée donner un moyen d'accès supplémentaire pour le traitement des plaintes en complément des mails et de la communication verbale, précédemment utilisés pour le dépôt des plaintes. En juin 2018, Caritas Danemark a ajouté un nouveau moyen d'accès de transmission des plaintes destiné aux bénéficiaires locaux et basé sur les consultations avec ces derniers. Caritas Danemark a pour ambition d'explorer continuellement de nouvelles options pour améliorer le système de dépôt de plaintes afin d'alléger les démarches de tout plaignant potentiel. C'est pourquoi Caritas Danemark est toujours intéressée par des suggestions sur ce thème et fera état de ce type de proposition le cas échéant.

Les activités au Danemark directement mises en œuvre par Caritas Danemark incluent trois groupes de bénéficiaires différents : 1) les utilisateurs du Centre Caritas à Copenhague, 2) les participants aux formations PREP, et 3) les participants aux activités au niveau de la paroisse. Pour chaque groupe de bénéficiaires, le Département national envisagera les moyens les plus appropriés pour consulter les bénéficiaires. Des plans de consultation seront élaborés et mis en place tout au long de l'année 2018 et ad hoc si des groupes de bénéficiaires supplémentaires sont ajoutés au portefeuille des activités.

Il n'empêche que la soumission des plaintes représente seulement une petite partie du schéma du mécanisme de traitement des plaintes. La plus grande partie correspond à la procédure de traitement des plaintes après leur dépôt. Par conséquent, afin de garantir une conception participative, les utilisateurs potentiels du mécanisme doivent avoir la possibilité d'apporter leurs contributions à la politique et aux procédures. Pour cette raison, les organisations partenaires de Caritas Danemark et les autres parties prenantes sélectionnées - représentant les principaux utilisateurs potentiels - ainsi que les représentants des bénéficiaires, tant au Danemark qu'à

l'étranger, pourront participer à l'élaboration de cette politique. Le cas échéant, les partenaires locaux sont impliqués dans le traitement des plaintes et le règlement des différends.

### **2.1.2 Procédures en matière de sensibilisation**

Ce document est considéré comme un document évolutif et sera mis à jour en permanence en fonction des leçons apprises et des améliorations de nos procédures de traitement des plaintes. À chaque révision, ce document affichera les modifications effectuées et sera partagé avec les partenaires. Lorsqu'un nouveau partenariat est conclu, la dernière version dudit document est partagée avec l'organisation concernée et intégrée à l'ensemble de documents de Caritas Danemark, incluant également le Code de conduite, le Code d'éthique et l'Ensemble des valeurs, etc., remis au partenaire. Le coordinateur de programme responsable de Caritas Danemark présentera cet ensemble de documents au nouveau partenaire pour s'assurer qu'il en comprend bien le contenu. La nouvelle version sera aussi annexée à tous les accords de subvention dans le cadre des obligations contractuelles liées aux subventions. La dernière version des procédures et de la politique de traitement des plaintes est toujours disponible sur le site Internet de Caritas Danemark et cette information sera communiquée aux organisations partenaires et au Centre Caritas de Copenhague via une affiche.

### **2.1.3 Procédures de réception et de classification des plaintes**

À réception d'une plainte, qu'il s'agisse d'un dépôt via le site Internet, par mail ou par une communication verbale, elle est envoyée au Comité de traitement des plaintes (CTP) de Caritas Danemark. Le CTP se compose de trois membres nommés par le Conseil d'administration de Caritas Danemark. Ses membres actuels sont le secrétaire général (responsable d'équipe pour l'équipe nationale), le responsable d'équipe international et le responsable de l'administration (incluant les RH). Le secrétaire général est le président du CTP et le responsable de l'administration tient le rôle de secrétaire pour le comité.

Les plaintes reçues sur le site Internet feront l'objet d'une réponse automatique indiquant le processus de traitement des plaintes et donnant des éléments sur une date de retour d'information. Ce document sera annexé à cette réponse dans ses versions anglaise et française. Pour les plaintes reçues par mail, soit à l'attention de [caritas@caritas.dk](mailto:caritas@caritas.dk) ou d'un membre individuel du personnel, une réponse sera envoyée par le secrétaire du CTP sous 7 jours. Pour les plaintes transmises verbalement, elles seront enregistrées sur le site par la personne ayant reçu la plainte. L'ensemble du personnel de Caritas Danemark est en mesure d'expliquer le processus de traitement des plaintes.

À réception d'une plainte, le CTP se réunit aussi vite que possible pour classer la plainte. En cas d'absence d'un de ses membres, les échanges peuvent avoir lieu par mail ou téléphone. Les membres présents peuvent décider de préparer une proposition de traitement du dossier destinée au membre absent pour obtenir son accord.

En cas d'éviction d'un membre du comité, liée à une plainte spécifique, le comité peut décider : de procéder au traitement sans la participation du membre exclu, de faire appel à une troisième personne en tant que membre ad hoc ou de soumettre la plainte au Conseil d'administration. Le président du Conseil d'administration sera notifié de tous les cas d'éviction. Le Conseil de Caritas Danemark traitera toujours les plaintes relatives au secrétaire général. Les plaintes à l'encontre du Conseil d'administration de Caritas Danemark ou de membres individuels du Conseil seront traitées par le Conseil d'administration de Caritas Norvège.

À l'aide du modèle de classification des plaintes de Caritas Danemark, le CTP classera la plainte en définissant sa nature comme liée aux opérations, liée à une fraude ou sensible, ce qui orientera son



traitement. Une fois la plainte classée comme liée aux opérations, liée à une fraude, ou sensible, la prochaine étape pour le CTP sera d'envisager la nécessité d'impliquer le personnel responsable du programme du pays en question, du programme de réponse de crise ou le département concerné par cette opération spécifique.

À l'aide du modèle, le CTP déterminera si la plainte relève vraiment de Caritas Danemark et n'est pas éligible à un renvoi et si le ou la plaignant(e) est identifié(e) ou anonyme. Ensuite, le CTP élaborera un plan d'action de traitement de la plainte, qui sera intégré au modèle, et désignera un groupe de travail pour sa mise œuvre. Le cas échéant, les partenaires locaux seront consultés pour l'élaboration du plan d'action et, s'il y a lieu, pourront faire partie du groupe de travail. Les partenaires notamment peuvent jouer un rôle essentiel dans le règlement des différends locaux.

Depuis le 1er janvier 2018, un numéro de dossier est attribué aux plaintes reçues par Caritas Danemark, et ce, afin de s'assurer de leur enregistrement systématique et de leur documentation. Le numéro de dossier sera ajouté au modèle et un fichier indiquant le numéro de dossier sera constitué.

Le groupe de travail documentera chaque étape de la mise en place du plan d'action dans un journal sous le numéro de dossier de la plainte. Les journaux et les pièces du dossier des plaintes liées aux opérations sont conservés sur le réseau de stockage O-drive de Caritas Danemark, où ils sont accessibles pour l'ensemble du personnel. Le secrétaire du CTP est responsable de ce classement et de celui du modèle complété.

Une fois le plan d'action mis en place, le groupe de travail fera un compte rendu verbal du résultat au CTP qui décidera si le dossier peut être clos ou si d'autres actions sont requises. Aussi, le plan d'action peut avoir besoin d'être modifié pendant sa mise en place en fonction du retour des enquêtes, des négociations, des médiations associées, etc.

Le comité des plaintes informera le ou la plaignant(e) du résultat au plus tard un mois après réception de la plainte, si cette personne est joignable. Dans le cas où un délai d'un mois serait insuffisant, le ou la plaignant(e) recevra une information du CTP. S'il y a lieu, le CTP peut demander des informations ou des documents supplémentaires au plaignant ou à la plaignante.

#### **2.1.4 Procédures de renvoi des plaintes**

Si Caritas Danemark reçoit une plainte liée à des activités ou au personnel d'un programme ou d'une organisation qui ne sont pas financés par Caritas Danemark, la plainte sera renvoyée directement à l'organisation concernée ou au médiateur local pour arbitrage et gestion de la plainte, le cas échéant. Il peut être nécessaire pour Caritas Danemark d'aider le ou la plaignant(e) à trouver un médiateur local ou à se retourner vers ses autorités locales et les services de soutien associés, au besoin, et quand il n'y a pas de risque à le faire. Toute action prise par Caritas Danemark en matière de renvoi d'une plainte sera enregistrée.

#### **2.1.5 Procédures de traitement des plaintes anonymes**

Les plaintes anonymes doivent être traitées avec tout le sérieux requis. Il est possible d'enquêter sur des plaintes anonymes si des informations suffisantes sur le contexte ou les témoins éventuels sont disponibles. Cependant, dans le cas de plaintes anonymes, le CTP fera une évaluation pour vérifier dans quelle mesure elles sont déposées de bonne foi.

Les plaintes anonymes qui semblent des accusations fausses délibérées avec l'intention de nuire aux individus ou à l'organisation impliqués sont rejetées et le ou la plaignant(e) est — si cela est possible — informé(e) en conséquence et autorisé(e) à faire appel. S'il existe un doute sur la nature de la plainte, elle sera toujours traitée. Sur la base du modèle, le CTP étudiera si la plainte identifiée

comme malveillante constitue un obstacle à la mise en œuvre et si des mesures sont nécessaires pour remédier à cette situation. Même si elle n'est pas traitée, un numéro de dossier sera attribué à la plainte pour une référence future.

### **2.1.6 Procédures de traitement des plaintes liées à des fraudes**

Pour les plaintes liées à des fraudes, un groupe de travail est aussi constitué et il peut être pertinent d'envisager la participation du personnel responsable de l'opération spécifique, s'il n'existe pas de suspicion vis-à-vis de cet(te) employé(e) ou de ces employés individuels. Cependant, il serait peu pertinent d'impliquer l'organisation partenaire concernée par la plainte dans le groupe de travail. Il y aura plutôt une collaboration étroite avec l'auditeur local et, pour des dossiers très sérieux ou délicats, il peut être recommandé de consulter des mentors locaux de confiance pouvant donner des indications sur la diplomatie culturelle, la réglementation nationale, etc.

Autrement, les procédures sont les mêmes que celles de traitement des plaintes liées à des opérations, sauf pour Caritas Danemark qui doit respecter les directives du ministère danois des Affaires étrangères (MAF). Ces directives indiquent que le MAF doit être informé dans les 14 jours suivant la suspicion et doit recevoir des rapports sur chaque avancée du dossier. Aussi, si l'opération concernée est financée par le MAF, il doit être consulté si les activités du programme ne sont pas suspendues pendant la durée des investigations et avant la fermeture du dossier.

Le MAF exige une transparence complète dans le traitement des plaintes liées à une fraude et publie régulièrement les détails des plaintes sur son site Internet. Cette information est donc rendue publique, ce qui permet de conserver le journal et les fichiers des dossiers sur le réseau de stockage O-drive, accessible pour tout le personnel. Toutefois, dans le pays d'origine de la plainte, Caritas Danemark agit aussi discrètement que possible pendant la durée des investigations et tient à souligner que nul n'est considéré comme coupable tant que sa culpabilité n'a pas été établie et aussi que toute suspicion signalée fait l'objet d'une enquête que Caritas Danemark la considère comme crédible ou non. Les partenaires très proches de Caritas Danemark ou considérés comme des partenaires de valeur ne font pas exception à cette règle. Dans le cas où des irrégularités sont confirmées, des poursuites judiciaires seront envisagées et le futur du partenariat remis en question.

Pendant les réunions régulières du Conseil d'administration, le secrétaire général informe le Conseil des nouvelles plaintes liées à des fraudes et des progrès des dossiers de plaintes en cours. La même information est communiquée aux auditeurs danois lors de la conduite de l'audit annuel de Caritas Danemark. Une fois le dossier clos, le ou la plaignant(e), lorsqu'il ou elle est identifié(e), est informé(e) du résultat.

### **2.1.7 Procédures de traitement des plaintes sensibles**

Les plaintes sensibles seront traitées dans la confidentialité la plus stricte pour protéger les parties impliquées. Aussi le journal et les fichiers des dossiers seront conservés sur un réseau de stockage uniquement accessible par le CTP. Par conséquent, ces plaintes doivent être traitées (et classées) directement par le CTP, mais dans certains cas en consultation avec le Conseil, l'évêque ou le Conseil d'un partenaire ou l'évêque local. S'il n'est pas consulté sur le traitement, le président du CTP informera immédiatement le président du Conseil de la réception d'une plainte sensible, des étapes décrites dans le plan d'action du CTP et par la suite des résultats.

Chaque cas sera étudié individuellement conformément à la législation du pays concerné et aux avis des experts, le cas échéant. Caritas Danemark s'efforcera de suivre les meilleures pratiques documentées et convenues pour chacun des pays respectifs où l'organisation conduit ses activités. Pour les plaintes concernant des enfants, l'enquête sera menée conformément à la politique de protection de l'enfance de Caritas Internationalis.

Caritas Danmark applique la tolérance zéro dans les cas d'exploitation sexuelle ou de violation des droits ou d'autres atteintes à l'intégrité des personnes, qu'il s'agisse d'enfants ou d'adultes. Dans de tels cas, la validation d'une plainte à l'encontre d'un membre du personnel de Caritas Danmark entraînerait son licenciement immédiat et des poursuites judiciaires seraient envisagées. Si la personne fautive est un employé d'une organisation partenaire qui ne souhaite pas mettre fin à son contrat, la poursuite du partenariat devra être remise en cause. Dans les cas d'abus de pouvoir ou de faute grave ou professionnelle, le licenciement de l'employé doit être envisagé. Si le contrat n'est pas rompu, les actions disciplinaires seront gérées de manière confidentielle afin de protéger le personnel concerné. Dans ce cas de figure, le ou la plaignant(e) serait simplement informé (e) de la recevabilité ou de la non-recevabilité de la plainte et de la mise en place éventuelle d'une mesure disciplinaire, mais pas des détails de ladite mesure.

### **2.1.8 Réglementation et droit de recours**

Il est dans l'intérêt du ou de la plaignant(e) et de Caritas Danmark de veiller à ce que les plaintes soient réglées de façon satisfaisante. Si le ou la plaignant(e) n'est pas satisfait (e) du résultat bien qu'il ou elle ait eu la possibilité de réclamer plus d'éclaircissements ou d'informations, il ou elle peut faire un recours directement auprès du président du Conseil d'administration de Caritas Danmark. Ce recours peut être envoyé par écrit, par courrier ou par mail, aux adresses suivantes :

Caritas Denmark  
Attn. Board Chairman Christa Bonde  
Gammel Kongevej 15, 3.  
1610 Copenhagen V  
c.bonde@mail.dk

Mention : confidentiel

Le président du Conseil d'administration évaluera ensuite si le CTP s'est conformé à la politique et aux procédures indiquées dans ce document et si la plainte a été traitée équitablement. De plus, le président du Conseil a le mandat pour évaluer le degré de compréhension des circonstances de traitement de la plainte dont le ou la plaignant(e), qui désire faire un recours, peut se prévaloir.

### **2.1.9 Sanctions pour fausses accusations**

Les fausses accusations à l'encontre d'un individu ou d'une organisation peuvent avoir des conséquences graves pour les personnes impliquées. La personne accusée peut avoir été humiliée, avoir vu sa réputation ternie, un projet a pu être mis en attente, des activités reportées, etc. De ce fait, en cas de fausses accusations délibérées, la conséquence serait une juste sanction à l'encontre du plaignant.

En pratique, cela peut être difficile à mettre en place en fonction de situations spécifiques. La personne accusée peut considérer un recours en justice, auquel cas Caritas Danmark envisagera un soutien financier, selon le cas spécifique concerné.

Si le plaignant est un membre du personnel de Caritas Danmark, la direction de Caritas Danmark décidera de la réprimande appropriée à l'encontre du ou de la plaignant(e) et évaluera la nécessité d'indemniser l'individu ou l'organisation accusés à tort. Si le plaignant est un membre du personnel d'une organisation partenaire, Caritas Danmark recommandera à ladite organisation de prendre des mesures similaires.

Il est pourtant probable que les fausses accusations délibérées soient transmises par des plaignants anonymes craignant les répercussions. Dans ces cas-là, la sanction n'est pas applicable. Cet état de fait est pris en compte lors du traitement des plaintes anonymes.

## **2.2 Mécanismes de traitement des plaintes des partenaires**

Conformément à l'engagement pris dans sa *Charte 4 sur le Changement*, Caritas Danemark se concentre sur la « *Localisation de l'aide* » dans son approche de partenariat. De ce fait, pour Caritas Danemark, le principe « d'accompagnement » est la clé de sa collaboration avec les partenaires. Les principes directeurs du partenariat de Caritas indiquent :

*« Un partenariat authentique implique un engagement à long terme sur des objectifs convenus basés sur des valeurs, des stratégies et des informations partagées. Il se caractérise par des retours d'information honnêtes et un planning conjoint, un accompagnement, une transparence et une responsabilité des deux parties ainsi qu'une réelle honnêteté et une sensibilisation aux besoins des autres, des sentiments de solidarité, une expertise, de l'expérience et de la sagesse. [...] Un partenariat vise à avoir des effets positifs sur les vies des personnes à qui des services sont fournis ».*

Le rôle du personnel de Caritas Danemark est, par conséquent, d'accompagner et de soutenir les partenaires locaux dans la mise en place d'interventions de qualité, et ce, dans le respect des normes internationales et des bonnes pratiques générales afin de leur permettre de fournir le meilleur service possible aux personnes qui en ont besoin. Cela implique de veiller à ce que les partenaires suivent des politiques appropriées, avec des systèmes et des procédures en place pour que de telles interventions soient réalisables, et aussi d'attirer leur attention sur leurs faiblesses et de les guider vers une amélioration.

Dans certains cas, en fonction de la structure du projet et du contexte, il peut être très pertinent pour les partenaires de développer des mécanismes de traitement des plaintes dans un consortium avec d'autres acteurs locaux, tels que le HCR ou les groupes de secteurs, de manière à ne pas perturber les bénéficiaires avec trop d'options de plaintes. Dans ce contexte, Caritas Danemark accompagnera ses partenaires pour veiller à ce que les mécanismes de traitement des plaintes du consortium reflètent les principes énoncés dans la politique de traitement des plaintes de Caritas Danemark et les normes internationales reconnues telles que les Normes humanitaires fondamentales (selon l'acronyme anglais CHS).

### **2.2.1 Sensibilisation et reconnaissance**

La première étape du coordinateur de programme, pour s'assurer que les organisations partenaires ont une culture dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux, est d'établir une cartographie des systèmes en place. À cet effet, Caritas Danemark a développé une liste de contrôle relative au mécanisme de traitement des plaintes des partenaires (à développer). La deuxième étape est de sensibiliser l'organisation partenaire à bien comprendre le besoin de développer ou d'améliorer son mécanisme de traitement des plaintes et à reconnaître son obligation de gestion des plaintes en temps voulu, de manière équitable et appropriée. Comme le processus dépend du partenaire individuel et de sa culture organisationnelle, il est de la responsabilité de chacun des coordinateurs de programme d'évaluer comment ils peuvent le mieux accompagner leurs partenaires dans cette voie.

### **2.2.2 Mentorat et suivi**

Tous les partenaires sont censés avoir un mécanisme de traitement des plaintes en place qui reflète les principes de la politique de traitement des plaintes de Caritas Danemark, énoncés dans ce document. Il inclut une description écrite de leurs politiques et de leurs procédures de traitement des plaintes, qui doivent être conformes aux normes humanitaires standards (pour tous les partenaires humanitaires) et aux normes de gestion de Caritas Internationalis (pour tous les partenaires Caritas).

L'existence et la qualité des mécanismes de traitement des plaintes sont donc essentielles dans l'évaluation globale annuelle du potentiel de poursuite des partenariats.

Il est de la responsabilité de Caritas Danemark de guider ses partenaires pour atteindre cet objectif. Aussi, les partenaires qui n'ont pas encore rédigé la description de leur politique et procédure de traitement des plaintes doivent être guidés dans cette tâche. Ceux dont les politiques et procédures ne sont pas conformes à ces normes doivent être accompagnés pour effectuer les améliorations requises. Fin 2017, les partenaires humanitaires ont reçu une Liste indicative de contenu d'une politique de traitement des plaintes d'après laquelle ils peuvent élaborer leur processus. Les partenaires sont encouragés à partager leurs projets avec Caritas Danemark, qui, sur la base de la liste de contrôle relative au mécanisme de traitement des plaintes des partenaires, garantira la qualité des documents et les accompagnera tout au long de leur démarche.

Pendant les visites de suivi, les coordinateurs du programme effectueront un contrôle de l'application des procédures. Ce suivi inclut le fait que les bénéficiaires sont informés de leurs options de plaintes et de l'engagement des partenaires en matière de prévention de l'exploitation sexuelle et de violation des droits.

À l'aide des rapports annuels d'avancement, Caritas Danemark contrôlera si les partenaires ont fait un rapport régulier des plaintes reçues et la manière dont elles ont été traitées par rapport aux procédures décrites dans la politique de traitement des plaintes du partenaire individuel.

## **2.3 Enregistrement et rapport**

À moins que le partenaire n'ait établi un système distinct de signalement des plaintes, le coordonnateur du programme s'assurera qu'une section du rapport d'avancement du partenaire est consacrée au rapport sur les plaintes reçues et traitées, relatives à son organisation ou au projet financé par Caritas Danemark, et sur celles qui ont été transmises. Si un partenaire reçoit une plainte qui demande une attention urgente ou une action de Caritas Danemark, elle doit être signalée immédiatement au coordinateur de programme de Caritas Danemark ou à la direction. Ceci s'applique également aux plaintes liées à une fraude ou de nature sensible.

En mars de chaque année, le responsable d'équipe international (et membre du CTP) établira une liste des plaintes reçues et signalées par les organisations partenaires au cours de l'année précédente. Le CTP se réunira et étudiera cette liste pour son information. Le secrétaire du CTP consolidera ensuite cette liste avec les plaintes soumises directement à Caritas Danemark pendant l'année et évaluera ce qui peut et doit être inclus dans le rapport annuel public, publié en anglais sur le site Internet de Caritas Danemark. Cette liste consolidée sera utilisée pour documenter le traitement des plaintes de Caritas Danemark pour toutes les parties prenantes intéressées et servira de synthèse pour Caritas Danemark à des fins d'utilisation et de réflexion. Le niveau de diffusion des informations dépendra de la nature des plaintes individuelles et la protection des parties impliquées aura la priorité sur la transparence.

## **2.4 Apprendre et s'améliorer**

Le rapport annuel du dossier de plaintes de Caritas Danemark sera utilisé en interne comme base de discussion lors d'une rencontre hebdomadaire du personnel chaque année. Le personnel étudiera les plaintes une par une et réfléchira sur les leçons apprises à l'issue de chaque dossier et à la manière dont il peut améliorer sa mission en s'inspirant desdits dossiers. À ce niveau, les plaintes mentionnées par les partenaires dans le rapport d'avancement peuvent déjà avoir fait l'objet de réflexion similaire au sein de l'équipe internationale. De la même manière, le fait de tirer des leçons des plaintes reçues par le CTP peut aussi avoir permis d'identifier des faiblesses et inspirer des changements au cours de l'année. De plus, les discussions éducatives des réunions du

personnel fournissent un moyen systématique de s'assurer que toutes les leçons tirées du traitement des plaintes sont prises en compte et que toutes les améliorations possibles sont mises en place.

Pour finir, Caritas Danemark a pour ambition de tirer des leçons de son mécanisme de traitement des plaintes en étudiant chaque plainte reçue afin d'améliorer constamment ses politiques et procédures. Cette démarche lui permet d'être à la hauteur de ses responsabilités, de rendre des comptes, de protéger les parties prenantes impliquées et de veiller à ce que l'organisation et ses partenaires offrent le meilleur service et le plus d'attention possible aux bénéficiaires.

Annexes :

Modèle de classification des plaintes

Liste indicative de contenu d'une politique de traitement des plaintes

Liste de contrôle relative au mécanisme de traitement des plaintes des partenaires