

LA PROCEDURE DE PLAINTE D'IUCN NL

Définitions de terminologie

Article 1

Dans la présente procédure, les termes suivants ont les significations suivantes :

- plainte : toute expression de mécontentement à l'égard des politiques d'IUCN NL ou de l'exécution de ces politiques par IUCN NL ou l'un de ses fonds. Les plaintes peuvent être liées au marketing et à la collecte de fonds, mais aussi aux services fournis par IUCN NL (subventions, formation d'opinion et informations) et aux questions d'intégrité, vécues en tant que victime ou témoin, ou en cas de suspicion.
- plaignant : toute personne contactée directement ou indirectement par IUCN NL et toute personne qui utilise des services ou produits fournis par IUCN NL ou son représentant légal, ou toute personne qui envisage d'utiliser ces services ou produits ou qui les a utilisés dans le passé.
- auteur présumé : IUCN NL, ou toute personne qui travaille pour IUCN NL (en tant que bénévole ou employé) et à qui la plainte est directement liée.
- réception des plaintes : écoute des questions ou des plaintes, apport d'informations et de conseils concernant ces questions et ces plaintes, et également offre de soutien (si nécessaire par la médiation) dans toute discussion ultérieure de la plainte. Une plainte peut être déposée oralement, mais le plaignant peut également choisir de la soumettre par écrit.
- traitement des plaintes : l'enquête sur la cause de la plainte, débouchant le cas échéant sur des mesures relatives à la plainte.
- Responsable des ressources humaines : le conseiller confidentiel travaillant pour IUCN NL, désigné pour les questions d'intégrité externe.
- Coordinateur régional, chef de projet : le responsable opérationnel des membres du personnel d'une équipe régionale ou d'un projet au sein du bureau d'IUCN NL.
- comité des plaintes : l'équipe de direction d'IUCN NL et le responsable RH.

Objectif de la procédure de plainte

Article 2

La procédure de plainte poursuit les objectifs suivants :

- rendre justice au plaignant individuel ;
- améliorer la qualité des services d'IUCN NL.

Principes de base de la procédure de plainte

Article 3

La procédure de plainte est fondée sur les principes suivants :

- dans la mesure du possible, la plainte sera discutée entre le plaignant et la personne directement concernée ;
- En présence d'un problème d'intégrité, le cas peut être discuté avec le conseiller confidentiel, après quoi il peut encore être décidé de déposer une plainte officielle ;
- la réception des plaintes au niveau du projet est préférable au traitement immédiat des plaintes par le comité des plaintes ;
- si nécessaire, le comité des plaintes se prononce sur une plainte formelle et informe le plaignant de toute mesure prise par IUCN NL concernant la plainte ;
- la procédure de plainte est gratuite et facilement accessible ;
- la plainte doit être traitée rapidement, dans le respect de procédures claires et précises ;
- les deux parties peuvent être entendues selon le principe de l'audition des deux versions du litige ;

- les deux parties ont le droit de consulter tous les documents qui peuvent être pertinents pour le traitement de la plainte ;
- les informations permettant d'identifier personnellement le plaignant et l'auteur présumé seront traitées et enregistrées avec soin et en toute confidentialité ;
- le comité des plaintes ne tranche pas quant à la responsabilité.

Comment déposer une plainte

Article 4

1. Le plaignant s'adresse d'abord de préférence au membre du personnel directement concerné ou au chef de l'équipe d'IUCN NL contre laquelle la plainte est dirigée, afin d'essayer de trouver une solution.
2. Si le plaignant et le membre du personnel ou le chef d'équipe en question ne parviennent pas à trouver une solution satisfaisante pour la plainte ou si le plaignant ne souhaite pas discuter de la plainte avec le membre du personnel ou le chef d'équipe en question, le plaignant peut déposer une plainte officielle auprès du comité des plaintes d'IUCN NL. Cette plainte doit être soumise par écrit à monique.dejong@iucn.nl. Le plaignant recevra un accusé de réception.
3. Les plaintes graves concernant un comportement ou un personnel inapproprié (par exemple, impolitesse, discrimination ou harcèlement) seront adressées à la directrice des ressources humaines (monique.dejong@iucn.nl).

Responsabilités du coordinateur régional/chef de projet concernant la réception des plaintes

Article 5

Le chef de l'équipe faisant l'objet de la plainte a les responsabilités suivantes en ce qui concerne la procédure de plainte :

- soutenir le membre du personnel contre lequel la plainte est dirigée par une réception attentive de la plainte ;
- aider si nécessaire le plaignant à trouver une solution satisfaisante à sa plainte ;
- aider le plaignant à tenter de rétablir la relation de confiance avec IUCN NL ou le membre du personnel d'IUCN NL impliqué ;
- servir de médiateur entre le plaignant et le membre du personnel concerné, à la demande expresse du plaignant ou du membre du personnel concerné ;
- informer le plaignant de la possibilité de soumettre sa plainte au comité des plaintes ;
- signaler des lacunes fondamentales dans le service fourni par IUCN NL.
- rendre compte au comité des plaintes de toute plainte enregistrée.

Responsabilités du comité des plaintes concernant la réception des plaintes

Article 6

Le comité des plaintes présente les responsabilités suivantes :

- statuer sur la plainte déposée en fonction de la manière dont elle a été traitée et, si nécessaire, prendre des mesures découlant de la plainte ;
- signaler et résoudre des lacunes fondamentales dans le service fourni par IUCN NL.

Responsabilités du comité des plaintes concernant le traitement des plaintes

Article 7

- Le comité des plaintes veille à ce que le plaignant soit informé de la procédure proposée dans les deux semaines suivant le dépôt de la plainte.
- Si, de l'avis du comité des plaintes, une plainte ne contient pas suffisamment d'informations, il donnera au plaignant l'occasion de fournir plus de clarté.

- Le plaignant, l'auteur présumé et toute autre personne qui, de l'avis du comité des plaintes, doit être entendue, peuvent être convoqués pour la procédure orale par le comité des plaintes.
- Dans l'évaluation de la plainte, le comité des plaintes se conforme aux exigences qui, selon les normes généralement acceptées, peuvent raisonnablement être imposées au traitement des plaintes.
- Un rapport est établi concernant la procédure adoptée et les déclarations des parties concernées et des experts entendus par le comité des plaintes. Le rapport comprendra également la décision du comité des plaintes relative à la plainte déposée et aux mesures proposées à la suite de la plainte.

Article 8

- Si une plainte concerne un membre du comité des plaintes, ce membre peut se retirer volontairement de la procédure.
- Les membres du comité des plaintes et les autres personnes impliquées dans la procédure sont soumis à une obligation de secret concernant les informations qu'ils ont reçues, soit en leur qualité de membre du comité des plaintes, soit dans le cadre de leur implication.

Délais

Article 9

- Le comité des plaintes notifiera par écrit au plaignant et à l'auteur présumé ses conclusions concernant la plainte dans un délai raisonnable, mais au plus tard deux mois après la réception de la plainte. Si la plainte ne peut pas être réglée dans le délai imparti, le comité des plaintes en informe le plaignant par écrit, en indiquant les raisons du retard.
- Le comité des plaintes informe également le plaignant des mesures prises à la suite de sa plainte.

Interruption de la procédure

Article 10

- Le traitement d'une plainte est interrompu si elle est retirée par le plaignant, ou si le plaignant ne ressent plus le besoin de poursuivre le traitement après une médiation ou une consultation.
- Le plaignant conserve toujours le droit de s'adresser à l'autorité judiciaire compétente, telle que le tribunal civil, le tribunal administratif ou le tribunal pénal.
- Si la plainte est entendue par une autorité judiciaire telle que mentionnée au paragraphe 2, le comité des plaintes déterminera, en concertation avec le plaignant, quelles parties de la plainte doivent encore être traitées par le comité des plaintes.
- Si le traitement d'une plainte est interrompu, le plaignant et l'auteur présumé en seront informés par écrit, avec indication des raisons de cette interruption.

Dispositions finales

Article 11

IUCN NL se chargera de la publication de cette procédure de plainte.

Article 12

Cette procédure de plainte est publique. Le texte complet de la procédure de plainte est disponible en néerlandais et dans les autres langues d'IUCN NL (sur demande) et sur le site Internet d'IUCN NL. Les bénéficiaires de subventions seront informés de l'existence de cette procédure.

Article 13

Dans les deux ans suivant la date d'entrée en vigueur de la présente procédure des plaintes, le comité des plaintes évaluera cette procédure.

Article 14

Toutes les questions non prévues par la présente procédure de plainte seront tranchées par la direction d'IUCN NL.