

POLITIQUE POUR LA GESTION DE PLAINTES

L'ONG MadAvance s'engage à offrir un processus de réclamation équitable et transparent à l'ensemble de nos employés, parties prenantes et bénéficiaires. Il s'engage à traiter de manière ouverte, transparente et équitable toutes les allégations et plaintes reçues concernant son travail, son personnel ou l'organisation elle-même. Tout employé, partie prenante ou bénéficiaire, quel que soit son sexe (femme, homme, non binaire, ou autre), qui dispose de preuves d'actes répréhensibles est fortement encouragé à déposer une plainte auprès de l'entreprise.

Soumission et résolution des plaintes

Nous reconnaissons que des plaintes peuvent survenir de temps à autre et qu'ils doivent être traités rapidement, de manière confidentielle et efficace. Cette politique décrit le processus de dépôt et de résolution des plaintes ainsi que les rôles et responsabilités de toutes les parties impliquées.

Confidentialité et non-représailles : Toutes les plaintes soulevées par les parties prenantes et les bénéficiaires seront traitées de manière confidentielle, et toute représailles contre une partie prenante ou un bénéficiaire, quel que soit son genre, qui soulève une plainte ne sera pas tolérée. Nous encourageons toutes les parties à exprimer ses préoccupations sans crainte de représailles, et tout cas de représailles de la part d'un employé de L'ONG MadAvance sera soumis à des mesures disciplinaires.

Documentation : Toutes les plaintes, y compris leur résolution, seront documentées électroniquement et conservées pendant au moins trois ans. L'accès à ces dossiers sera limité au responsable des plaintes de L'ONG MadAvance, au personnel de direction concerné et au personnel juridique et de conformité.

Méthodes de communication : Nous comprenons que les plaintes peuvent être communiquées de différentes manières et pas nécessairement par voie numérique, par exemple par téléphone ou en face à face. Ces plaintes seront traitées de manière égale et selon le même processus et seront documentées électroniquement.

Nous veillerons à ce que le processus de dépôt et de résolution des plaintes soit communiqué aux employés, aux parties prenantes et aux bénéficiaires de manière claire et accessible.

Le processus de règlement des plaintes

Soumettre une réclamation : les parties prenantes et les bénéficiaires peuvent déposer une réclamation en contactant le responsable des réclamations ou des plaintes de L'ONG MadAvance, par e-mail, par téléphone ou en personne. La plainte doit être détaillée et spécifique, comprenant la date, l'heure et le lieu de l'incident, les parties impliquées et la nature de la plainte.

Des exemples de preuves à l'appui peuvent inclure de la correspondance, telle que des courriels ou des lettres, des études de recherche ou des lettres de soutien d'autres parties prenantes.

Accusé de réception de la plainte : le responsable des réclamations de L'ONG MadAvance accusera réception de la plainte dans les trois jours ouvrables et planifiera une réunion/un appel avec l'employé, la partie prenante ou le bénéficiaire pour discuter du problème.

Enquête : le responsable des réclamations procédera à un examen documentaire pour déterminer l'étendue de la violation présumée des politiques et procédures de L'ONG MadAvance.

Si l'agent des réclamations détermine, à sa seule discrétion, qu'une enquête est nécessaire, il produira alors un plan d'enquête écrit.

Le plan d'enquête comprendra, sans toutefois s'y limiter, la portée de l'enquête, une liste des autres parties prenantes potentielles à interroger et le calendrier de résolution.

Le responsable des réclamations mènera une enquête approfondie sur la plainte, notamment en interrogeant toutes les parties concernées et en examinant tous les documents pertinents. L'enquête sera normalement terminée dans les trente jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Décision : Après avoir terminé l'enquête, le responsable des réclamations fournira à l'employé, à la partie prenante ou au bénéficiaire une décision écrite concernant la plainte. La décision comprendra toutes les mesures à prendre et la justification de la décision. La décision sera rendue dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Appel : si l'employé, la partie prenante ou le bénéficiaire n'est pas satisfait de la décision, cette personne peut choisir de faire appel de la décision auprès du niveau supérieur de direction/d'autres dirigeants de l'entreprise.

Le recours doit être déposé par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la décision. Le niveau supérieur de direction/autre dirigeant procédera à un examen de la décision et fournira une réponse écrite dans les dix jours ouvrables suivant la réception de l'appel.

Déposer une plainte

Pour déposer une plainte, les parties prenantes et les bénéficiaires doivent soumettre une lettre écrite par courrier électronique/numérique (par exemple : pdf, photo) au responsable des réclamations de L'ONG MadAvance.

La lettre doit inclure les informations suivantes : -

- ✓ Nom, organisation et coordonnées (e-mail et téléphone) de l'employé, de la partie prenante ou du bénéficiaire.
- ✓ Détails de la plainte, notamment :
 - Chronologie de la plainte/ réclamation
 - Nature de la plainte et impact perçu
 - Preuves et documents à l'appui
 - Des exemples de preuves à l'appui peuvent inclure de la correspondance telle que des courriels ou des lettres, des études de recherche ou des lettres de soutien d'autres parties prenantes.

- ✓ Déclaration de tout conflit d'intérêt potentiel ou perçu.
- ✓ Toute demande de confidentialité/anonymat du plaignant - motivée.
- ✓ Déclaration selon laquelle les informations fournies sont vraies, exactes et faites de bonne foi.

Agent des réclamations de L'ONG MadAvance

Les lettres de réclamation doivent être adressées au responsable des réclamations de L'ONG MadAvance et envoyées par courrier recommandé ou par e-mail à confidentiel_grievance@madavance.org avec pour objet « Soumission d'une plainte à L'ONG MadAvance ».