

Politique et procédure de traitement des plaintes de Caritas Côte d'Ivoire

Première partie : Politique de traitement des plaintes

1.1. Introduction

En tant qu'organisation centrale de l'Église Catholique, la vision, la mission et les valeurs de Caritas alimentent notre conviction et notre engagement en faveur d'un monde où les droits et la dignité de chaque personne soient respectés. Pour s'assurer que Caritas Côte d'Ivoire est pleinement responsable envers toutes ses bases, les membres adhèrent au Code de déontologie et le personnel au Code de conduite. Nous veillons à ce que les personnes que nous servons et accompagnons, les communautés, les partenaires, les bénévoles et le personnel soient en mesure de communiquer toute carence perçue, préoccupations ou inconduites par le biais de canaux appropriés, sûrs, accessibles et confidentiels. Ce mécanisme permet à Caritas de fermer complètement la boucle de la reddition de comptes en identifiant les lacunes et les carences potentielles dans sa réalisation et ses relations avec les personnes qu'elle sert.

Caritas Côte d'Ivoire s'engage à renforcer sa culture de la responsabilité, qui prévient ces actes répréhensibles et abus, par le biais de travaux sur la prévention et la formation, et à mieux contrôler le recrutement de personnel et de bénévoles. Elle s'est également engagée à réparer les torts causés par de fausses accusations.

Dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la reddition de comptes envers tous ceux qu'elle sert, individus et communautés, Caritas s'est dotée d'un Mécanisme de traitement des plaintes (MTP) facile à utiliser, sûr et accessible mais également simple, effectif et efficace et ne constituant pas une charge excessive. Le soin pastoral des victimes sera également développé.

Cette politique s'applique au personnel¹ du réseau Caritas Côte d'Ivoire et à leurs associés² ainsi qu'au personnel détaché par l'intermédiaire de mécanismes d'appui mandatés par Caritas Côte d'Ivoire. Le MTP de Caritas Côte d'Ivoire ne remplace pas les mécanismes individuels de traitement des plaintes que ses membres peuvent avoir déjà mis en place. Il fournit un moyen alternatif et complémentaire de gestion des plaintes pouvant être activé dans des circonstances prédéterminées et lorsque certaines conditions sont remplies.

Caritas Côte d'Ivoire reconnaît que la responsabilité du traitement des plaintes incombe à ses membres.

Le but de cette politique est :

- d'encourager à identifier et contester à tous les niveaux de l'organisation tout type de comportements déplacés, contraires à l'éthique ou inappropriés ;
- de veiller à ce que toute personne au courant d'actes répréhensibles bénéficie d'une confiance totale dans le signalement des problèmes soupçonnés d'impliquer quoi que ce soit de déplacé, contraire à l'éthique ou inapproprié ;
- de prévoir des procédures claires pour rendre compte de telles questions ;
- de gérer toute divulgation dans les délais et de manière cohérente et professionnelle ;
- de fournir l'assurance que toute divulgation sera prise au sérieux, traitée de manière confidentielle et gérée sans représailles à craindre.

¹ Le « personnel » comprend l'ensemble des salariés, des bénévoles, des volontaires, des stagiaires et les membres de la gouvernance

² « Associés » se réfère aux consultants et aux prestataires

1.2. Portée et limitation de la politique

Une plainte est l'expression d'une déclaration selon laquelle un élément est insatisfaisant ou inacceptable par rapport à la norme de qualité du travail prescrite, ou est lié à des mesures prises ou à un manque de mesures de la part du personnel ou des collaborateurs qui, directement ou indirectement, inquiètent la partie affectée.

Quelles plaintes peuvent être déposées :

Allégations d'infractions au Code de conduite, au Code de déontologie et à la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas de la part du personnel, liées à des irrégularités financières, à la corruption, la fraude, l'exploitation et les abus, et la non-garantie de la sauvegarde des enfants.

Plaintes anonymes :

Nous reconnaissons qu'il peut être difficile dans certaines circonstances de parler ouvertement. Par conséquent, Caritas Côte d'Ivoire acceptera et traitera les plaintes anonymes avec prudence s'il existe *suffisamment d'informations* pour éclaircir les problèmes, justifier les réclamations et enquêter correctement sur les allégations.

Plaintes malveillantes :

Lorsque l'enquête conclut qu'une accusation a été délibérément formulée à tort et dans le but de causer un préjudice, et si le plaignant est un membre du personnel de Caritas, des mesures disciplinaires adéquates seront prises, y compris le licenciement. Tout signalement s'avérant malveillant sera considéré comme une infraction disciplinaire grave. Si l'identité de la personne ayant subi l'accusation malveillante a été rendue publique, Caritas veillera à sa réhabilitation et à la restauration de sa réputation.

Plaintes contre des membres du clergé ou des congrégations religieuses :

Les plaintes déposées contre des membres du personnel et des collaborateurs appartenant au clergé ou à des congrégations religieuses sont traitées en coordination avec l'ordre religieux d'appartenance ou l'Evêque compétent.

Quelles plaintes ne seront pas traitées :

Les plaintes relatives aux griefs des employés, aux questions de performance, aux problèmes d'emploi et de travail, à un environnement de travail hostile et au harcèlement sur le lieu de travail sont traitées exclusivement par les organisations membres, par le biais de la législation nationale et des politiques et procédures de RH en vigueur (manuel des RH, politique de règlement des griefs).

1.3. Qui peut déposer plainte en vertu de cette politique

1. Toute personne touchée par les activités menées par le Secrétariat Exécutif National ou Direction nationale de Caritas Côte d'Ivoire. Les plaintes reçues par la Direction nationale de Caritas Côte d'Ivoire contre une organisation membre (Caritas Diocésaine) seront renvoyées pour leur suivi et les mesures à prendre à l'organisation membre en question ;
2. Le personnel de la Direction nationale de Caritas Côte d'Ivoire ou Caritas nationale et ses associés ;
3. Le personnel des organisations membres et leurs associés ;
4. Les donateurs, le grand public.

1.4. Obligation de signalement

Tout membre du personnel ou collaborateur ayant connaissance ou soupçon d'une infraction potentielle au Code de conduite, au Code de déontologie ou à la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas est tenu de signaler ses préoccupations. Le non-respect de cette règle entraînera des sanctions disciplinaires.

1.5. Principaux domaines et types de plaintes

Les principaux domaines de plaintes possibles peuvent inclure, mais ne se limitent pas au(x) :

1. comportement ou conduite du personnel de la Caritas nationale et de ses associés ;
2. comportement ou conduite du personnel d'une organisation membre et de ses associés ;
3. irrégularités financières telles que détournement de fonds, fraude ou corruption ;
4. harcèlement, y compris exploitation et abus sexuels ;
5. violence psychologique telle que l'intimidation, l'humiliation, la persécution et le harcèlement moral.

1.6. Confidentialité

Toutes les plaintes, qu'elles soient sensibles ou non, seront traitées de manière confidentielle. Dans certains cas, il peut être nécessaire de divulguer des informations à des tiers. Cela sera décidé au cas par cas et, dans la mesure du possible, avec l'accord du plaignant. Ces deux types de plaintes doivent être traitées de manière différente, en tenant compte des exigences spécifiques et des risques éventuels pour les parties impliquées.

La confidentialité est primordiale pour garantir la sécurité des plaignants, des dénonciateurs, des témoins et des personnes faisant l'objet d'une plainte. Les informations relatives aux plaintes et aux enquêtes associées ne devraient être partagées que selon le principe du « besoin d'en connaître », clairement identifié pour chaque cas. En cas de violation de la confidentialité, Caritas Côte d'Ivoire peut prendre des mesures disciplinaires, sauf lorsque :

- la divulgation est requise par la loi ;
- la divulgation des informations est exigée par la direction dans l'intérêt de toutes les parties impliquées ;
- la divulgation est nécessaire pour obtenir une expertise spécifique (médicale, juridique ou autre).

Les plaintes indiquant qu'une infraction pénale pourrait avoir été commise devraient être transmises par le Secrétariat Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire aux autorités chargées des enquêtes sur les affaires de ce genre.

1.7. Travail avec les organisations membres

Caritas Côte d'Ivoire reconnaît que la responsabilité première du traitement des plaintes incombe aux organisations membres. La Caritas nationale encouragera de manière stratégique et constante les Caritas Diocésaines à développer le cas échéant, leur propre mécanisme de traitement des plaintes en :

- fournissant un soutien pour la mise en place d'un MTP adapté au contexte et en les sensibilisant sur le comportement attendu et les moyens de porter plainte ;
- fournissant un soutien pour le renforcement des capacités en matière d'enquêtes ;
- encourageant les membres plus expérimentés en MTP et en PEAS (prévention de l'exploitation et des abus sexuels) à agir en fers de lance vis-à-vis des autres membres, par le biais d'un système d'appui coordonné et harmonisé.

Deuxième partie : Procédure de traitement des plaintes

2.1. Réception de la plainte

Les plaintes formelles doivent être adressées par écrit ou par courrier électronique au Responsable du traitement des plaintes de Caritas Côte d'Ivoire ou à l'aide de la ligne d'assistance téléphonique de Caritas Côte d'Ivoire.

Si une plainte est reçue par téléphone ou en personne mais ne peut pas être traitée au moment de la conversation, le plaignant doit être informé de l'existence du MTP de Caritas, y compris de la possibilité de déposer une plainte anonyme. Le plaignant décide alors de déposer officiellement une plainte ou non.

Les dossiers de plaintes déposées à la Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire ne seront ouverts que par le RTP. Le plaignant recevra un avis de réception dans un délai d'une semaine.

2.2. Enregistrement de la plainte

Les plaintes seront enregistrées sur un système interne de Caritas Côte d'Ivoire auquel l'accès du personnel sera restreint et où seront confirmés leur enregistrement dès réception, le suivi des actions et l'enregistrement des résultats.

2.3. Traitement de la plainte

Il est de la responsabilité du RTP d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié, qui sera examiné et approuvé par le Comité de traitement des plaintes (CTP). Les plaintes sensibles seront traitées selon la procédure décrite au point 2.4. Les rôles et responsabilités du Secrétariat Exécutif National, des Secrétariats Exécutifs Diocésains de Caritas Côte d'Ivoire seront déterminés à ce stade.

En règle générale :

1. Les plaintes contre le personnel de la Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire et ses associés seront traitées au niveau de la Direction Nationale et par le RTP directement.
2. Les plaintes contre des personnes déployées à travers les mécanismes d'appui mandatés par Caritas Côte d'Ivoire seront coordonnées, le cas échéant, avec l'organisation Caritas en détachement. Celle-ci a la responsabilité première d'enquêter de manière adéquate sur la plainte, tandis que la Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de superviser l'enquête.
3. Les plaintes impliquant des organisations membres de Caritas n'ayant pas la capacité de les traiter seront évaluées au cas par cas. Si nécessaire et à la demande de l'organisation membre concernée, la Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire collaborera avec l'organisation membre pour mener l'enquête tout en renforçant ses procédures internes et ses capacités de traitement des plaintes.
4. Si une organisation membre n'est pas disposée à donner suite à une plainte, le Secrétaire Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire en informera rapidement la Conférence des Evêques Catholiques de Côte d'Ivoire par le biais de l'Evêque Président de la Commission Episcopale en charge de la Pastorale Sociale afin qu'une enquête adéquate puisse avoir lieu.
5. Les plaintes impliquant plusieurs organisations membres de Caritas seront coordonnées avec les organisations membres de Caritas concernées. La Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire peut jouer un rôle de facilitateur afin d'assurer un plan d'action transparent, impartial et cohérent.

En cas de plainte renvoyée à l'organisation membre, celle-ci devra rendre compte dans les trente (30) jours au Secrétariat Exécutif National ou Direction Nationale de Caritas Côte d'Ivoire de la détermination des infractions et du plan d'action, du plan d'enquête et, si nécessaire, solliciter le soutien du Secrétariat Exécutif National.

2.4. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles seront immédiatement transmises au Secrétaire Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire qui procédera avec le RTP au premier examen et à l'évaluation de la plainte. Ensemble, ils conviendront du plan d'action le plus adéquat. Les plaintes concernant des allégations d'exploitation et d'abus sexuels ne seront partagées par le RTP qu'avec le Secrétaire Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire ; celles qui concernent des irrégularités financières le seront également avec le Responsable Financier et les membres du Comité de Contrôle du bureau du Conseil d'Administration de Caritas Côte d'Ivoire. La gravité de la plainte déterminera le déroulement de l'enquête. Les détails ne seront strictement partagés que selon le principe du « besoin d'en connaître ».

Les plaintes sensibles impliquant une violation flagrante du Code de conduite, du Code de déontologie et de la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas Côte d'Ivoire et faisant référence au personnel d'une organisation membre ou à ses associés seront communiquées par le Secrétaire Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire à son homologue dans les Caritas diocésaines concernées.

Ces plaintes suivent les règles strictes de confidentialité et le principe du « besoin d'en connaître ». Le RTP fournira au CTP uniquement les éléments essentiels de la plainte, c'est-à-dire la nature de la plainte, le plan d'action décidé et, le cas échéant, le résultat de la procédure. Aucun détail concernant les noms du plaignant, de l'accusé, de la victime, des témoins ou des dénonciateurs ne sera partagé avec le CTP.

2.5. Processus d'enquête

Le RTP aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manière confidentielle. Seules les personnes devant connaître la plainte seront impliquées dans le processus. Des experts qualifiés externes issus d'un vivier d'enquêteurs présélectionnés et validés enquêteront sur les plaintes complexes et sensibles. Caritas Côte d'Ivoire pourra solliciter l'appui de Caritas Internationalis dans ce sens. Le RTP identifiera l'enquêteur expert le plus qualifié en fonction de la nature de la plainte, de l'emplacement géographique et des exigences linguistiques.

Les délais d'exécution de l'enquête varient en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante (60) jours maximum suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le CTP pour examen et approbation.

La décision sur le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête sera prise par le Secrétaire Exécutif ou, s'il s'agit de la personne accusée, par le Président de Caritas Côte d'Ivoire.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes contre le personnel du Secrétariat Exécutif National de Caritas Côte d'Ivoire seront à la charge du Secrétariat.

Les coûts associés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes contre des personnes déployées à travers les mécanismes d'appui mandatés par Caritas Côte d'Ivoire seront à la charge de l'organisation ou des organisations membres. Si cela s'avère impossible, d'autres sources de financement seront explorées.

2.6. Communication des résultats

Le RTP fournira comme il se doit un retour d'information au plaignant et aux personnes impliquées dans la plainte.

En cas de plainte sensible, le plaignant, à moins d'être aussi la victime, n'a pas le « droit » de connaître le résultat de l'enquête. Le RTP communiquera au plaignant les informations déterminant si sa plainte est fondée ou non. Aucune autre information ou détail ne sera divulgué.

2.7. Procédure d'appel

Caritas Côte d'Ivoire souhaite que toute plainte soit résolue de manière satisfaisante pour le plaignant et pour l'organisation. Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat, il/elle peut faire appel au Secrétaire Exécutif ou au Président de Caritas Côte d'Ivoire par l'intermédiaire du RTP par écrit, par lettre ou courrier électronique, à l'adresse suivante :

Caritas Côte d'Ivoire

Abidjan, Cocody, II Plateaux – Angré / Lot 3561 – Rue L135

01 BP 2590 Abidjan 01

rtpcaritas-ci@gmail.com

Approuvé par le Conseil d'Administration, le 19 Décembre 2020.

S. E. Mgr Bruno ESSOH YEDOH

Evêque du Diocèse de Bondoukou

Président de Caritas Côte d'Ivoire