

Annexe 9 : Procédure de plainte de Wilde Ganzen pour ses partenaires dans les pays en développement

Préface

Wilde Ganzen vise à être une organisation transparente et un partenaire fiable pour ses associés et les Initiatives Privées aux Pays-Bas, ainsi que pour les partenaires de projet à l'étranger (les Propriétaires de Projet). Cela comprend un examen approfondi des plaintes exprimées, y compris celles venant des partenaires étrangers. Wilde Ganzen applique donc la procédure suivante concernant les plaintes, qui est identique à la procédure appliquée pour les plaintes provenant des Pays-Bas.

Définitions

Une **plainte** est une expression écrite de déplaisir ou d'insatisfaction contre Wilde Ganzen, déposée par un plaignant qui pense que Wilde Ganzen a porté préjudice à ses intérêts.

Un **plaignant** peut être toute personne ou organisation, ou leurs représentants légaux, ainsi que tout utilisateur des services ou des produits de Wilde Ganzen, qui dépose une réclamation.

Principes

La procédure de plainte de Wilde Ganzen suppose que les partenaires discuteront d'abord avec le personnel de contact de Wilde Ganzen de tout problème qu'ils peuvent rencontrer lors de leur relation avec Wilde Ganzen. Si cela n'aboutit pas à une solution satisfaisante, il/elle peut déposer une plainte écrite. Dans le cas d'un acte grave de mauvaise conduite d'un employé de Wilde Ganzen lors d'une visite à un pays en développement¹, les partenaires peuvent contacter un conseiller confidentiel de Wilde Ganzen, au lieu de discuter le problème d'abord avec le personnel de contact de l'organisation. Dans les deux situations, la procédure de plainte s'appliquera à partir de ce moment.

Le fait que Wilde Ganzen possède une procédure de plainte interne ne signifie pas que le plaignant ne peut pas, à tout moment pendant le processus, présenter son cas devant les tribunaux néerlandais.

Le traitement des plaintes et des objections se déroule sous la responsabilité du directeur et a été inscrit selon la Procédure de Traitement des Plaintes ISO 780.

Le Conseil d'Administration reçoit chaque année un aperçu du nombre total de plaintes, leur nature et la façon dont l'organisation les a traitées. Ainsi, le directeur assume la responsabilité de la politique menée jusqu'à présent pour le traitement des plaintes en général, et des cas particuliers, si cela est justifié. Par ailleurs, il est fait mention des mesures prises ou des procédures adaptées à la suite des plaintes reçues.

La procédure de plainte actuelle

Les plaintes sont faites par écrit et adressées au directeur de Wilde Ganzen ou à l'un des chefs/coordonateurs d'équipe et sont traitées par le directeur ou le chef/coordonateur d'équipe. Le plaignant reçoit la possibilité de fournir une précision verbale, si il/elle le souhaite.

Si le directeur reçoit une plainte, il/elle peut déléguer son traitement aux chefs/coordonateurs d'équipe. Si un chef/coordonateur d'équipe reçoit une plainte, il/elle en informe le directeur.

¹ Un acte grave de mauvaise conduite peut revêtir de nombreuses formes, mais comprend toute forme de discrimination, de fraude ou de corruption, une intimité forcée et des abus sexuels – y compris des rapports sexuels rémunérés.

Si le plaignant est en désaccord avec la décision du chef de département/des coordonnateurs, il/elle peut faire appel devant le directeur.

Si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision du directeur, il peut contacter un comité des plaintes indépendant composé de trois membres, et présidé par un avocat indépendant. Au moins un des deux autres membres doit être un expert de la coopération au développement. Ce comité permanent est nommé par le Conseil d'administration de Wilde Ganzen. Le comité des plaintes entend le plaignant et Wilde Ganzen, se forge une opinion indépendante sur la plainte et rend son jugement au directeur, qui prend la décision finale. Normalement, le directeur doit respecter l'avis de ce comité ; toute décision ne tenant pas compte de cet avis doit être bien fondée et doit être signalée au Conseil d'Administration.

Détails

1. Toutes les plaintes doivent être présentées au directeur par écrit, dans les deux mois (à l'exception de motifs graves) après leur survenance ou la décision à laquelle ils se rapportent. Les plaintes peuvent être envoyées par courrier électronique à info@wildeganzen.nl ou par lettre au Directeur, Wilde Ganzen, Heuvellaan 36, 1217 JN Hilversum, Pays-Bas, en indiquant Personnel sur l'enveloppe. La confidentialité est garantie. Seuls les messages indiquant le nom et l'adresse complets des plaignants seront traités. La réception de la plainte sera confirmée dans un délai de 5 jours ouvrables.
2. En principe, si la plainte concerne l'un des départements, le chef ou le coordinateur du département concerné répondra à la plainte. Il/elle évaluera le cours des événements, s'entretiendra avec toutes les parties concernées, y compris le plaignant et le membre du personnel impliqué, et prendra une décision.
3. Toutes les plaintes qui ne concernent pas un des départements ou le chef/coordonnateur d'un département, sont traitées par le directeur. Il/elle évaluera le cours des événements, s'entretiendra avec toutes les parties concernées, y compris le plaignant et le membre du personnel impliqué. Le directeur prendra une décision.
4. Les plaintes concernant le directeur seront traitées par le Conseil d'Administration. Le Conseil évaluera le cours des événements, parlera avec toutes les parties concernées et prendra une décision.
5. Dans les six semaines, la décision prise par le chef de département/coordonnateur, le directeur ou le Conseil d'Administration est communiquée par écrit au plaignant. S'il n'est pas possible de traiter la plainte dans les six semaines, le plaignant reçoit un message lui indiquant quand la décision concernant la plainte sera prise.
6. Si le plaignant est en désaccord avec la décision du chef du département/des coordonnateurs, il/elle peut faire appel auprès du directeur dans un délai de quatre semaines. Le directeur examinera la plainte en deuxième instance et prendra une décision dans les six semaines. La décision est communiquée au plaignant.
7. Si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision du directeur, ou – si la plainte concernait le directeur – le Conseil d'Administration, il peut, dans un délai de quatre semaines, présenter la plainte au comité des plaintes indépendant. Ce comité procède à une évaluation indépendante et rend son jugement au plus tard quatre semaines après réception de la plainte. Le directeur ou le Conseil d'Administration prend ensuite une décision définitive, mais peut ne pas tenir compte de l'avis du comité des plaintes pour des raisons bien fondées. La décision rendue par le comité des plaintes et la décision finale du Directeur/Conseil d'Administration sont communiquées au plaignant dans les deux semaines après le verdict rendu par le comité des plaintes.

Enregistrement

Toutes les plaintes sont enregistrées dans un système d'enregistrement de plaintes dans le bureau du directeur, y compris des détails sur la façon dont elles ont été traitées.