

Procédure de traitement des plaintes

1. Introduction

La Fondation Les Oies Sauvages/IKON (ci-après : Les Oies Sauvages) s'efforce d'être une organisation transparente et ouverte, et un partenaire fiable pour ses donateurs, pour les initiatives privées aux Pays-Bas ainsi que pour ses partenaires de projet à l'étranger. Cela implique également un traitement scrupuleux des plaintes. Les Oies Sauvages appliquent à cet égard la procédure qui suit.

Nous encourageons en premier lieu la personne ou l'organisation qui éprouve de l'insatisfaction à propos des Oies Sauvages à en discuter avec la personne de contact de cette même organisation. Après concertation, éventuellement en présence du responsable de service, une tentative de solution est proposée. En cas d'échec, une plainte formelle est déposée et traitée par le directeur, ou en son nom. Si le plaignant désapprouve la décision du directeur relative à sa plainte, il peut introduire un recours auprès de la commission indépendante des plaintes des Oies Sauvages.

En cas d'une insatisfaction portant sur le comportement du directeur lui-même, un recours à son encontre sera déposé auprès du conseil de surveillance des Oies Sauvages.

Cette procédure de traitement des plaintes s'entend sans préjudice au fait que le plaignant peut en tout temps adresser sa plainte à la juridiction néerlandaise.

2. Définitions

- a. Une **plainte** signifie toute expression de mécontentement ou de désapprobation à l'encontre des Oies Sauvages par laquelle le plaignant estime que l'organisation a porté atteinte à ses intérêts.
- b. Un **plaignant** est toute personne ou organisation, ainsi que son représentant (légal) qui, par sa relation avec les Oies Sauvages, porte plainte contre la fondation¹.

3. Procédure de dépôt de plainte

1. En cas de mécontentement ou de désapprobation, le plaignant s'adresse en premier lieu à la personne de contact des Oies Sauvages afin de tenter de parvenir à un accord.
2. Le plaignant a ainsi l'opportunité de partager son insatisfaction avec la personne de contact. Le responsable du service concerné peut être impliqué dans cet entretien, si sa présence favorise la recherche d'une solution.
3. S'il s'avère que le plaignant n'est pas satisfait du résultat de l'entretien, il a la possibilité de déposer une plainte formelle. Les Oies Sauvages informeront le plaignant de cette possibilité.
4. Une plainte doit être déposée par écrit, dans un délai de deux mois après l'événement ou après la décision sur laquelle repose l'objection, à l'adresse postale et/ou à l'adresse électronique des Oies Sauvages, à l'attention du directeur.

¹ En vue de faciliter la lisibilité du document, le plaignant est dorénavant uniquement désigné sous la forme masculine.

5. Une plainte doit contenir au minimum le nom et les coordonnées du plaignant, la date de dépôt de ladite plainte, ainsi qu'une description de l'événement ou de la décision faisant l'objet de la plainte.

4. Traitement de la plainte

1. Le directeur veille au traitement de la plainte, sauf en cas de situation telle que visée au paragraphe 4.6.
2. Le directeur est en droit d'habiliter un employé à traiter la plainte en son nom.
3. Le directeur – ou l'employé mandaté – examine tous les aspects de la plainte, s'entretient à cet égard avec toutes les parties concernées, y compris le plaignant, et prend une décision.
4. Le traitement de la plainte a lieu dans les six semaines après sa réception. Si cela s'avère impossible, le plaignant est informé à temps de l'échéance à laquelle la décision sera prise.
5. Le jugement de la plainte est motivé et communiqué par écrit au plaignant.
6. En dérogation à ce qui précède, une plainte portant uniquement ou principalement sur le comportement du directeur sera traitée par le conseil de surveillance des Oies Sauvages. Le conseil de surveillance examine alors la plainte, entend les parties concernées, en l'occurrence le plaignant et le directeur, et prend une décision qu'il communique par écrit au plaignant.

5. Recours auprès de la Commission Indépendante des Plaintes

1. Si le plaignant désapprouve la décision du directeur ou du conseil de surveillance concernant sa plainte, il a la possibilité d'introduire un recours auprès de la commission des plaintes des Oies Sauvages.
2. La commission des plaintes est une commission indépendante et comprend trois membres. Le président de la commission est juriste. Au moins un des deux membres est expert en matière de coopération au développement et au moins un membre dispose d'une connaissance étendue sur l'organisation et le mode de travail des Oies Sauvages. Les dispositions relatives notamment aux tâches, à la composition, à la nomination et aux travaux de la Commission des Plaintes sont fixées dans le Règlement de la Commission des Plaintes.

6. Dépôt d'un recours

1. Un recours auprès de la Commission des Plaintes doit être déposé dans un délai de quatre semaines après la date de la décision contre laquelle le recours a lieu, au moyen d'un document écrit, la requête d'appel, qui comprend au minimum :
 - a. le nom et les coordonnées du plaignant,
 - b. une description claire de la plainte,
 - c. une copie de la décision contre laquelle le recours a été déposé,
 - d. des données et documents pertinents relatifs à la plainte,
 - e. les motifs du recours.
2. Le recours écrit ainsi que les documents annexes doivent être expédiés au secrétariat de la Commission des Plaintes par courrier et/ou à une adresse électronique générale des Oies Sauvages, à l'attention de l'assistant(e) de la direction.

7. Traitement du recours

1. A la réception du recours et du dossier, le président de la Commission des Plaintes examine si la demande de reconsidération du recours peut avoir lieu.
2. Si la reconsidération du recours est acceptée, la Commission des Plaintes demande au directeur (ou dans le cas visé sous 4.6: le conseil de surveillance) de réagir au recours par écrit. Cette réaction doit contenir notamment le point de vue des Oies Sauvages à l'égard de la plainte, ainsi que les mesures prises en concertation avec le plaignant pour parvenir à une solution. Le plaignant reçoit une copie de la réaction des Oies Sauvages.
3. La commission des plaintes détermine si une audience est tenue ou non. Il peut être renoncé à cette audience dans le cas où la commission des plaintes estime que le jugement peut être prononcé en vertu des pièces écrites, et si les parties en conviennent.
4. L'audience est planifiée par le secrétariat de la commission des plaintes. Le plaignant et le directeur (ou dans le cas visé sous 4.6: le conseil de surveillance) reçoivent à cet effet une invitation par écrit. Au cours de l'audience, la commission des plaintes entend les deux parties simultanément présentes à propos du recours introduit. Un rapport est ensuite établi sur le contenu de l'audience.
5. Les parties peuvent témoigner ou amener des experts au cours de l'audience. Les noms et qualités de ces personnes doivent être transmis à la commission des plaintes dans un délai de deux semaines avant l'audience. Le secrétariat de la commission des plaintes informe la contrepartie à cet égard.
6. Le plaignant dispose de la liberté de se faire assister par un mandataire (avocat). Les coûts pour des frais éventuels d'assistance judiciaire sont à la charge du plaignant.

8. Décision de la commission des plaintes

1. La commission des plaintes fournit un jugement indépendant et notifie sa décision motivée sur le bien-fondé du recours. La décision vaut comme conseil prépondérant pour les parties.
2. La commission des plaintes n'est pas en mesure d'imposer des sanctions et ne se prononcera pas sur la responsabilité des Oies Sauvages pour des dommages éventuels à l'encontre du plaignant.
3. La commission des plaintes se prononce au plus tard six semaines après réception du recours. Dans le cas où un traitement du recours n'est pas possible dans un délai de six semaines, les deux parties sont dûment mises au courant de la date exacte du recours.
4. Le secrétariat de la commission des plaintes fait parvenir une copie de la décision au directeur (ou dans le cas visé sous 4.6: le conseil de surveillance).

9. Décision définitive

1. Après réception de la décision de la commission des plaintes, le directeur (ou dans le cas visé sous 4.6: le conseil de surveillance) prononce un jugement final sur la façon dont il sera donné suite à ce jugement. A cet égard, il ne peut être dérogé à la décision de la commission des plaintes qu'au détriment du plaignant.
2. Le directeur fait parvenir une notification écrite de la décision de la commission des plaintes ainsi que le jugement final des Oies Sauvages au plaignant dans un délai de deux semaines après réception de la décision.

10. Enregistrement des plaintes

1. Le secrétariat de la commission des plaintes, dirigé par l'assistant(e) de direction des Oies Sauvages, veille à l'enregistrement des plaintes déposées. Cet enregistrement comprend en principe toutes les plaintes telles que définies dans l'article 2a, et dès lors pas uniquement les plaintes telles que définies dans l'article 3.4.
2. Le registre des plaintes inclut dans tous les cas les données suivantes :
 - a. pour chaque plainte :
 - o la date de réception de chaque plainte
 - o le nom et les coordonnées du plaignant
 - o une brève description de la plainte
 - o le nom de l'employé/responsable de service impliqué
 - o le nom de la personne chargée du traitement de la plainte
 - o les modalités de traitement de la plainte
 - o la date du traitement de la plainte
 - b. suppléments en cas de recours :
 - o la date de dépôt de la plainte
 - o une brève description de la plainte
 - o la personne chargée du recours (directeur ou conseil de surveillance)
 - o les modalités de traitement du recours
 - o la date et le contenu de la décision prise
 - c. suppléments en cas de recours auprès de la commission des plaintes:
 - o la date de réception du recours
 - o les modalités de traitement du recours
 - o la date et le contenu de la décision de la commission des plaintes
 - o la date et le contenu de la décision finale
 - d. pour toutes les plaintes :
 - o d'éventuels points d'apprentissage et/ou les ajustements de règlements effectués.
3. Ces données sont conservées pendant une période de cinq ans.

11. Responsabilité

1. Le traitement des plaintes a lieu sous la responsabilité finale du directeur.
2. Les modalités de traitement sont fixées dans le paragraphe 'description du processus', dans le manuel de qualité des Oies Sauvages.
3. Le directeur rend compte au conseil de surveillance sur la politique suivie lors du traitement de plaintes en général et, le cas échéant, sur des questions individuelles. A cet égard, le directeur fait parvenir annuellement une liste du nombre de plaintes reçues et traitées, avec mention de la nature desdites plaintes, au conseil de surveillance. On y rapporte également si des ajustements ont été apportés au sein de l'organisation ou dans les procédures à partir de ces plaintes.

12. Conclusion

La procédure de traitement des plaintes a été établie par les Oies Sauvages et peut être modifiée ou remplacée par de nouvelles dispositions, après audition de la commission des plaintes. Cette procédure entre en vigueur le 1^{er} septembre 2022.