



Agence de développement et de secours adventiste

Le mécanisme de plaintes et de réponses d'ADRA Canada

Mécanisme de plaintes et de réponses d'ADRA Canada

I. Objectif

L'objectif du mécanisme de plaintes et de réponses est de s'assurer que l'organisation est pleinement responsable envers toutes ses parties prenantes, leur permettant de soulever des plaintes et des préoccupations concernant le travail et les opérations d'ADRA Canada. Un mécanisme de plaintes bien conçu est essentiel pour promouvoir la confiance et la transparence, améliorer la qualité des programmes par l'apprentissage, et contribuer à une culture de responsabilisation dans tout le réseau d'ADRA.

II. Politique et approche

La politique d'ADRA Canada sur le mécanisme de plaintes et de réponses comporte quatre objectifs :

1. *Maintenir la confiance du public*

Les donateurs officiels, les membres et les supporteurs ainsi que le grand public s'attendent à ce qu'ADRA Canada fasse preuve de sincérité dans sa défense des droits, de responsabilisation dans ses programmes, de prudence dans sa gestion des ressources, d'honnêteté dans son marketing, et agissant par ailleurs avec la plus grande intégrité. Il est essentiel d'être ouvert aux plaintes et aux commentaires concernant ces attentes pour maintenir la confiance du public et la bonne réputation d'ADRA Canada. Cela nécessite des processus définis, sécuritaires, crédibles et indépendants, faciles à trouver et à utiliser.

2. *Garantir les droits des parties prenantes*

Les parties prenantes (personnes et organisations qui ont un intérêt, un engagement ou qui sont affiliés à ADRA Canada) ont le droit de déposer une plainte et de demander un recours si ADRA Canada ne respecte pas sa promesse de remplir sa mission pleinement et de manière éthique, et/ou d'une manière conforme aux normes relatives aux droits de la personne. ADRA s'engage à mettre en place des processus ouverts, opportuns et équitables pour résoudre ces plaintes.

3. *Apprentissage de qualité*

Un mécanisme de plaintes et de réponses est un élément essentiel pour assurer la qualité des programmes qu'ADRA Canada soutient, garantissant que l'organisation soit ouverte aux critiques légitimes et agisse pour apprendre des erreurs et des commentaires critiques qui suggèrent différentes approches. En s'assurant que les parties prenantes peuvent demander des comptes à ADRA Canada, nous améliorerons la qualité de notre travail.

4. *Meilleure responsabilisation*

Un mécanisme de plaintes et de réponses est un moyen d'équilibrer les différences de pouvoir entre ADRA Canada d'une part, et ses partenaires de programme et les communautés d'autre part, que ce soit par le biais de relations de financement ou de partenariats de défense des droits. Les partenaires et les communautés doivent être en mesure de demander des comptes à ADRA Canada dans des conditions équitables lorsque ces relations ne sont pas respectées. Un mécanisme efficace de traitement des plaintes et des réponses devrait accroître la voix et le pouvoir des parties prenantes.

Les donateurs et les supporteurs doivent pouvoir porter plainte si ADRA Canada ne répond pas aux attentes en matière de gestion ou de réalisation. ADRA Canada s'engage à tirer des leçons des plaintes relatives aux mauvaises performances, dans le cadre de la mise en place d'une culture de meilleure responsabilisation. ADRA Canada procédera à des examens des mesures prises à la suite des plaintes et intégrera les leçons apprises dans les améliorations opérationnelles. Dans certaines situations, cela peut également conduire à une certaine forme de recours pour les plaignants.

ADRA Canada examinera régulièrement l'accessibilité et l'efficacité du mécanisme de plaintes et de réponses afin d'atteindre ces objectifs.

III. Portée de la présente politique

Cette politique couvre ADRA Canada et tout son personnel, ses partenaires, ses entrepreneurs, ses bénévoles et autres parties affiliées. Elle détaille les différents groupes de parties prenantes et, dans la mesure du possible, les canaux de recours spécifiques qui s'appliquent à chacun d'entre eux. Elle traitera les plaintes soulevées par les parties prenantes externes : communautés, bénéficiaires, partenaires de programmes, alliés de la défense des droits et de la campagne, donateurs, supporteurs et le grand public.

Une plainte peut être déposée par une personne qui n'est pas directement concernée par le travail d'ADRA Canada; par exemple, un membre du public qui croit qu'ADRA Canada se présente sous un faux jour peut se plaindre au motif qu'il est dans l'intérêt public de le faire.

La politique ne traite pas des griefs internes du personnel ou des conflits de gouvernance, à l'exception des dénonciations, lorsqu'un membre du personnel ou un bénévole peut ne pas se sentir « en sécurité » pour soulever un problème par le biais de la hiérarchie et peut préférer utiliser la procédure finale indépendante.

Les questions qui sont couvertes par cette politique

Cette politique couvre toute la gamme des travaux effectués par ADRA Canada, quel que soit l'endroit où il opère, et comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Conduite par le personnel d'ADRA Canada, le personnel des partenaires d'ADRA, les membres du conseil d'administration d'ADRA Canada et les bénévoles d'ADRA Canada
- Conduite des autres parties prenantes impliquées dans les programmes
- Abus du pouvoir d'ADRA Canada en matière de programmation et/ou de défense des droits
- Mauvaise pratique en matière de programmation et/ou de réponse humanitaire
- Réclamations exagérées ou non fondées dans les campagnes et la défense des droits
- Fraude
- Marketing malhonnête/représentation erronée
- Abus sexuel et/ou physique des enfants
- Exploitation des communautés, des partenaires ou des bénéficiaires
- Harcèlement, intimidation, victimisation

Les questions qui ne sont pas couvertes par la politique

ADRA Canada examinera, mais ne pourra pas accepter, les plaintes futiles ou vexatoires, par exemple :

- Litiges sur les divergences d'opinion avec ADRA Canada ou à propos d'ADRA Canada
- Plaintes déposées dans un but lucratif
- Litiges personnels avec le personnel, les membres du conseil d'administration ou les bénévoles d'ADRA Canada
- Questions qui ne concernent pas ADRA Canada

Les décisions de rejet d'une plainte futile ou vexatoire exigent un jugement éclairé de la part des responsables concernés.

IV. Principes

Le mécanisme de plaintes et de réponses d'ADRA Canada est basé sur quatre principes :

1. Accessibilité

- Largement promu et diffusé auprès des parties prenantes
- Canaux faciles de communication fournis; utilisation de formulaires standards pour assurer la cohérence, mais aussi la possibilité de déposer une plainte verbale (par entrevue)
- Rédigé en anglais simple (pas de jargon) avec des traductions disponibles si nécessaires
- Non menaçant; assistance offerte en cas de besoin

2. Légitimité

- Gouvernance transparente du mécanisme pour éviter toute partialité
- Résolution finale par des processus indépendants, y compris la médiation
- Aucun conflit d'intérêts dans les procédures
- Garantie de la transparence du processus

3. Réceptivité

- Attentif aux besoins du plaignant

- Engagement à une écoute attentive et à une documentation précise (vérifiée auprès du plaignant)
- Traitement dans les délais (délai spécifié; par exemple, 14 jours pour la résolution)
- Mises à jour des progrès fournies au plaignant

4. Équité

- Engagement respectueux avec le(s) plaignant(s) dans des conditions d'égalité
- Garantie d'un processus « sécuritaire »
- Respect de la confidentialité
- Rejet des plaintes susceptible de recours
- Recours approprié pour les plaignants (par exemple, excuses, dédommagement, etc.)

V. La gouvernance et le mécanisme de traitement des plaintes

Le mécanisme de traitement des plaintes et des réponses d'ADRA Canada s'inspire du mécanisme de traitement des plaintes et des réponses du réseau mondial d'ADRA, tel que défini par le Secrétariat international, et s'y conforme.

Lorsqu'une plainte contre les administrateurs individuels d'ADRA Canada est sérieuse, le conseil d'administration en sera informé et, le cas échéant, prendra des mesures disciplinaires. Lorsqu'une plainte est déposée contre le conseil d'administration, l'Église adventiste du septième jour au Canada peut avoir besoin d'intervenir, le principe de fonctionnement étant que les personnes faisant l'objet de la plainte ne se jugent pas elles-mêmes.

VI. Promotion de la politique de plaintes et de réponses auprès des parties prenantes

ADRA Canada affichera la politique de plaintes et de réponses au bas de chaque page du site web avec un mécanisme de réponse en ligne pour les personnes souhaitant déposer une plainte.

Le personnel du programme veillera à ce que les partenaires et les bénéficiaires soient conscients de leur droit de porter plainte, en utilisant des canaux de communication adaptés au contexte, y compris des processus de surveillance communautaire pour répondre aux préoccupations.

VII. Gestion des plaintes d'ADRA

ADRA Canada désignera un responsable des plaintes pour gérer les plaintes conformément aux principes énoncés dans la présente politique. Le rôle du responsable des plaintes est de s'assurer que les mesures appropriées sont prises en conformité avec la politique.

Les plaintes seront gérées au niveau du bureau et les recours seront finalement transmis au

conseil d'administration. Un dernier forum d'appel sera géré par l'Église adventiste du septième jour au Canada.

Les plaintes qui sont déposées par l'intermédiaire de silentwhistle.com seront reçues par l'avocat général de la Conférence générale des adventistes du septième jour.

VIII. Procédures d'acceptation et de réponse aux plaintes

1. Déposer une plainte

- Les plaintes peuvent être déposées par écrit ou oralement auprès du responsable des plaintes au moyen d'un formulaire standard.
- Les plaintes écrites feront l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrables et une explication de la procédure sera fournie, avec une estimation du délai de résolution.
- Les plaignants recevront une copie de la politique de traitement des plaintes.
- Les plaignants seront traités avec respect en tout temps.

2. Traitement d'une plainte

- Le responsable des plaintes interrogera le plaignant, sauf si cela est impossible en raison du lieu où il se trouve, une conférence téléphonique sera alors organisée.
- Toutes les plaintes seront prises au sérieux. Une plainte ne sera jugée futile ou vexatoire qu'avec l'accord du cadre supérieur concerné et cette décision sera communiquée par écrit au plaignant.
- Les entrevues et les plaintes verbales seront consignées par écrit et confirmés avec le plaignant.
- Le responsable des plaintes cherchera à obtenir toutes les informations supplémentaires nécessaires pour formuler une recommandation, y compris des conseils juridiques sur le contenu et la procédure.
- Dans certaines circonstances, ADRA Canada peut s'abstenir de répondre si l'on estime qu'une réponse causerait plus de tort que de bien. Dans certaines situations, une plainte publique peut être jugée diffamatoire et nécessiter une réponse juridique.

3. Accepter une plainte

- Le responsable des plaintes détermine si une plainte est acceptée ou rejetée et fait des recommandations à son directeur.
- Le plaignant sera informé par écrit du résultat et de tout recours qui pourrait lui être offert (excuses, modification des programmes/défense des droits, dédommagement financier, etc.)

- La plainte doit être enregistrée.
- Le responsable des plaintes doit identifier les leçons à tirer de la plainte.
 - Ces enseignements doivent être communiqués conformément à la structure convenue.

4. Rejeter une plainte

- Si la plainte est rejetée sur la base des preuves recueillies, le responsable des plaintes doit vérifier les implications juridiques et faire une recommandation à son directeur sur la gestion du processus.
- Le plaignant doit être informé par écrit (et verbalement lorsqu'une communication soutenue est nécessaire), y compris des informations sur son droit de recours et son offre de médiation.

5. Médiation

- Une médiation sera proposée le cas échéant. ADRA Canada identifiera une série de médiateurs indépendants appropriés.

6. Appel d'une décision

- Les plaignants qui n'acceptent pas le rejet de leur plainte et qui n'acceptent pas la médiation peuvent demander un recours, en exposant les raisons par écrit et en utilisant un formulaire standard.

7. Médiation des conflits

- Si une plainte est rejetée et que le plaignant souhaite faire appel, il peut se voir proposer une médiation en ayant recours à un médiateur indépendant.
- L'intention est de réduire le conflit et le stress dans une situation donnée, mais pas de diminuer le droit de déposer une plainte ou de faire appel.

IX. Les dénonciateurs

1.

Lorsqu'un employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, a connaissance d'une conduite réelle, présumée ou intentionnelle, d'une activité illégale, d'une gestion financière suspecte ou d'autres problèmes de responsabilité, il a le devoir de signaler cette conduite ou ces incidents, dès qu'il en a connaissance, aux autorités légales.

- a) Un employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables,

peut refuser d'exécuter tout ordre ou directive qui est illégal, contraire à l'éthique ou à la politique de l'agence et qui est donné par une personne qui a un contrôle direct ou indirect sur l'emploi de l'employé. Les demandes qui sont illégales doivent être immédiatement signalées aux autorités légales.

- b) Les employés sont tenus de coopérer pleinement avec les autorités légales au cours de toute enquête ou procédure liée à des actes d'inconduite présumés ou de refus de travailler dans le cadre de cette politique.

2. Aucun employé ne peut faire l'objet de mesures disciplinaires, de licenciement, de rétrogradation ou de toute autre forme de représailles, y compris, mais sans s'y limiter, l'intimidation, le harcèlement, les sanctions financières ou d'autres menaces pour cette raison :
 - a. l'employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, signale une inconduite réelle, présumée ou intentionnelle telle que décrite au paragraphe 1, point a); ou
 - b. l'employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, refuse d'exécuter un ordre ou une instruction qui est illégal, contraire à l'éthique ou à la politique de l'agence et signale ces refus conformément au paragraphe 1, point b); ou
 - c. l'employé coopère avec un membre d'ADRA Canada ou lui fournit des renseignements ou témoigne dans toute procédure intentée contre lui relativement à des situations décrites au paragraphe 1.a.
3. Rien dans cette politique n'est censé avoir préséance sur les fonctions d'un employé en vertu du droit fédéral ou provincial, ou de la common law. Toute inconduite ou tout incident illégal susceptible de porter atteinte à la sécurité publique doit être immédiatement signalé aux autorités légales compétentes.
4. Les informations concernant toute inconduite présumée, l'identité de la personne qui fait rapport et tous les détails d'inconduite présumée ou de l'enquête sont tenus confidentiels par les personnes auxquelles/au travers desquelles l'inconduite est signalée, y compris le directeur exécutif ou d'autres administrateurs, sauf si la présente politique ou la loi l'exige. Tout employé qui enfreint cette obligation de confidentialité est passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement pour motifs valables.

5. Les plaintes ou les rapports d'inconduite présentés en vertu du paragraphe 1.a doivent faire l'objet d'une enquête approfondie, et tout employé ayant participé à des actes d'inconduite doit faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement pour motifs valables.
6. Un employé qui dépose une plainte ou un rapport d'inconduite en vertu du paragraphe 1.a, qui est jugé à la fois non fondé et fait dans une intention malveillante, fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement pour motifs valables.

I. OBJECTIF

ADRA Canada s'engage à maintenir des normes éthiques élevées et des pratiques légitimes et souhaite encourager l'identification et la prévention de toute inconduite qui pourrait affecter cet engagement. L'objectif de cette politique est donc :

- a. de fournir aux employés un système leur permettant de divulguer toute connaissance d'une inconduite réelle ou intentionnelle, illégale ou frauduleuse qui pourrait être contraire à l'éthique; et
- b. d'offrir aux employés qui fournissent une telle divulgation, et qui agissent de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, une protection contre toute forme de représailles ou de menace de représailles lorsqu'ils fournissent une telle divulgation.

II. PORTÉE

- a. Cette politique s'applique à tous les employés, entrepreneurs indépendants, électeurs, candidats à l'emploi et à toute autre personne qui pourrait avoir des relations avec ADRA Canada.
- b. Cette politique ne s'applique pas aux plaintes ou aux questions liées à l'emploi ou à la sécurité. Ces questions devraient être traitées par le superviseur immédiat de la personne et faire l'objet de politiques plus appropriées.

III. RESPONSABILIT

É Employé

- a. Un employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, a le devoir de signaler les incidents réels, suspects ou potentiels d'inconduite et de coopérer à toute enquête menée par les autorités légales sur de telles allégations.
- b. Un employé est responsable de respecter la politique de confidentialité d'ADRA Canada lorsqu'il fait des rapports aux autorités légales externes, sauf si la loi l'exige ou si la sécurité d'un employé

ou la sécurité publique est menacée de façon imminente.

Les superviseurs sont responsables de :

- a. Recevoir confidentiellement toute dénonciation d'inconduite de la part d'employés ou d'électeurs, et de transmettre immédiatement ces dénonciations au directeur exécutif;
- b. Coopérer à toute enquête sur les cas d'inconduite; et
- c. Favoriser un environnement de travail qui encourage la communication ouverte, le comportement éthique, le respect des lois et l'adhésion à la politique de l'agence.

Le **directeur exécutif** est chargé de recevoir les rapports sur les inconduites, les inconduites présumées ou anticipées et de/d' :

- a. Évaluer la situation afin de déterminer le processus d'enquête à suivre;
- b. Déterminer si les autorités extérieures doivent être informées;
- c. Diriger le processus d'enquête interne;
- d. Faire rapport au président du conseil d'administration sur les faits confirmés de chaque divulgation;
- e. Mettre en œuvre des actions pour résoudre le problème et assurer tout changement de procédure ou de politique qui pourrait être nécessaire afin d'éviter qu'il ne se reproduise;
- f. Élaborer et de préparer, en consultation avec l'autorité supérieure la plus appropriée, une stratégie de communication à usage interne et externe concernant l'inconduite et/ou l'enquête; et
- g. Fournir toute information ou tout rapport de suivi requis par la direction générale, les autorités ou agences externes.

Dans l'exercice de ces responsabilités, le directeur exécutif peut, à sa seule discrétion, faire appel à des conseillers juridiques et/ou à des représentants d'auditeurs indépendants tout au long du processus.

IV. DÉFINITIONS

- a. Par « **autorité légale** », on entend :
 - i. toute personne directement ou indirectement chargée de la supervision de l'employé;
 - ii. tout service de police ou organisme d'application de la loi en ce qui concerne une infraction relevant de son pouvoir d'enquête; ou
 - iii. toute personne dont les fonctions comprennent l'application du droit provincial ou fédéral dans le cadre de son pouvoir d'investigation.

- a. On entend par « **inconduite** » un comportement qui entraîne ou pourrait entraîner une infraction au droit fédéral ou provincial, une violation grave de la politique de l'Agence, une mauvaise utilisation des ressources de l'Agence, une mauvaise gestion financière ou un abus de pouvoir. L'inconduite comprend également toute mesure de représailles à l'encontre d'un employé protégé en vertu de cette politique.

V. RÉFÉRENCES et DÉCLARATIONS CONNEXES de POLITIQUE et de PROCÉDURE

Loi sur la protection de l'environnement (Ontario)
Loi sur la protection des renseignements sur la santé (Ontario)
Loi sur la santé et la sécurité au travail (Ontario)
Code canadien du travail
Loi sur la concurrence (Canada)
Code pénal (Canada)
Loi sur la protection de l'environnement (Canada)
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada)
Déclaration sur le mode de vie
Confidentialité et inventions

VI. PROCÉDURE

- a. Un employé, agissant de bonne foi et sur la base de motifs raisonnables, qui sait ou craint qu'une inconduite a été ou sera commise, doit signaler l'information à son superviseur dès qu'il en a connaissance.
- b. S'il n'est pas possible ou approprié de signaler l'information au superviseur de l'employé, l'information doit être communiquée directement au directeur exécutif ou, en dernier recours, au président du conseil d'administration.
- c. Toute personne qui reçoit un rapport d'inconduite présumée dans le cadre de cette politique doit garder le rapport et l'identité de la personne qui l'a signalée confidentiels.
- d. Les employés ne sont pas encouragés à faire des signalements anonymes. Si un employé, pour quelque raison que ce soit, estime qu'il ne peut pas signaler autrement une inconduite, les rapports anonymes peuvent être envoyés au directeur exécutif via le système de courrier interne ou par téléphone.
- e. Le directeur exécutif exerce les responsabilités spécifiques et exclusives spécifiées au paragraphe 4.03 et mène des enquêtes et des investigations sur les plaintes ou allégations formulées et/ou soumises dans le cadre de la présente politique, y compris les plaintes ou allégations selon lesquelles les dénonciateurs ont subi des représailles. L'employé à l'origine du signalement d'une inconduite

présumée est informé du processus d'enquête proposé, sauf si le signalement est fait de manière anonyme.

- f. Toute information recueillie dans le cadre de la présente politique ou du processus d'enquête doit être tenue confidentielle, sauf si sa divulgation peut être nécessaire pour faire avancer l'enquête ou si la loi l'exige.
- g. Les employés et les entrepreneurs indépendants sont tenus de coopérer à l'enquête sur les incidents relevant de la présente politique et, si nécessaire, se voient accorder un congé payé pour pouvoir le faire.

X. Annexe 1 : Mécanisme de traitement des plaintes et des réponses (MTPR) pour les principales parties prenantes; partenaires, communautés, bénéficiaires.

Une promotion efficace du MTPR et la saisie des enseignements tirés des réponses aux plaintes sont essentielles à la qualité du programme. Bien que la promotion du MTPR auprès des donateurs, des partisans et du grand public puisse se faire sur le web et être relativement passive, les déséquilibres de pouvoir dans la plupart des contextes de développement exigent un effort supplémentaire pour s'assurer que les bénéficiaires sont informés et se sentent habilités et en sécurité pour faire part de leurs préoccupations et déposer des plaintes.

Sans être prescriptif, il est suggéré que les directeurs du programme d'ADRA examinent les approches de sensibilisation, telles que les mécanismes communautaires existants, les comités de village, les organisations de femmes, l'utilisation de la technologie mobile et la création de comités de liaison spécifiques qui impliquent les bénéficiaires sur un pied d'égalité. La participation des bénéficiaires à la conception des processus de retour d'information devrait être envisagée.

Dans la mesure du possible, ADRA peut également utiliser des méthodologies d'enquête indépendantes pour obtenir des données plus objectives sur la qualité du programme. Quels que soient les mécanismes choisis, ils doivent être culturellement appropriés, sécuritaires et opportuns.

Il doit y avoir un engagement à partager les enseignements tirés de ces approches.