

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PLAINTES ET DE SIGNALEMENT

1. Objectif de cette politique

IMPACT s'engage à respecter les normes les plus élevées en matière d'intégrité, de responsabilité et de transparence. La présente politique intégrée en matière de plaintes et de signalement des mécanismes accessibles, équitables et confidentiels pour traiter les plaintes et signaler les cas de mauvaise conduite, garantissant ainsi que toute personne puisse exprimer ses préoccupations en toute sécurité et sans crainte de représailles.

2. Portée et applicabilité

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel, des sous-traitants, des consultants, des stagiaires, des bénévoles, des partenaires, des bénéficiaires et des membres de la communauté d'IMPACT dans les pays où IMPACT opère.

3. Lien avec d'autres politiques organisationnelles

La présente politique en matière de plaintes et de signalement fait partie du cadre général d'IMPACT en matière de conduite éthique, de responsabilité et de sécurité au travail. Elle doit être lue conjointement avec les politiques clés suivantes, qui, ensemble, renforcent les valeurs et les obligations de notre organisation :

- **Code de conduite** – Définit les normes de comportement attendues de toutes les personnes engagées auprès d'IMPACT.
- **Politique anti-corruption** – Décrit les procédures et les engagements visant à prévenir, détecter et répondre à la fraude, la corruption et autres pratiques corrompues.
- **Politique de protection** – Établit des protocoles visant à protéger la sécurité, la dignité et le bien-être des bénéficiaires, du personnel et des communautés.
- **Politique en matière de violence et de harcèlement au travail** – Définit les mesures préventives et les réponses à apporter pour garantir un environnement de travail sûr et respectueux.
- **Politique en matière de conflits d'intérêts** – Identifie les situations dans lesquelles les intérêts personnels peuvent entrer en conflit avec les obligations organisationnelles et la manière de les résoudre.

Ces politiques sont interdépendantes et établissent ensemble les normes éthiques et opérationnelles qui guident l'ensemble du personnel et des partenaires d'IMPACT. Les parties prenantes sont invitées à prendre connaissance de ces documents afin d'en garantir le respect et de promouvoir une culture d'intégrité et de respect.

4. Définitions

Plaintes :

Plainte individuelle ou collective formulée par des personnes *personnellement et directement* touchées par une décision, une action, un comportement ou une omission liée au travail d'IMPACT.

Objectif : résoudre une injustice ou un préjudice perçu par le plaignant.

Contenu type : conditions d'emploi, impact quotidien des programmes sur les communautés, application des politiques internes, traitement interpersonnel.

Signalement :

Divulgaration confidentielle d'actes répréhensibles graves qui menacent l'intérêt public ou l'intégrité d'IMPACT, que la personne à l'origine du signalement soit directement concernée ou non.

Objectif : alerter l'organisation (ou les autorités) en cas de fraude, de corruption, d'abus ou d'autres violations afin qu'ils puissent être documentés et faire l'objet d'une enquête.

Contenu type : fraude ou vol de fonds de donateurs, exploitation ou abus sexuels, violations des droits de l'homme, dissimulation délibérée d'actes illégaux, représailles à l'encontre des auteurs de signalements.

5. Principes

- **Confidentialité** : tous les signalements sont traités de manière confidentielle et les auteurs peuvent rester anonymes s'ils le souhaitent.
- **Non-représailles** : les représailles à l'encontre des personnes qui signalent de bonne foi des plaintes ou d'actes répréhensibles graves sont strictement interdites.
- **Transparence et équité** : toutes les plaintes et tous les signalements sont examinés de manière impartiale et suivent une procédure claire.
- **Accessibilité** : plusieurs canaux de signalement sûrs et adaptés à la culture sont mis à disposition.

6. Mécanisme de traitement des plaintes

6.1 Résolution informelle

Les personnes, y compris les employés, les membres de la communauté et les parties prenantes, sont encouragées à faire part de leurs préoccupations directement à la personne concernée, telle que le personnel de terrain ou leur supérieur hiérarchique, lorsque cela est approprié et sûr. Cela permet de garantir une résolution rapide et constructive.

6.2 Dépôt et escalade des plaintes formelles

Si le problème ne peut être résolu de manière informelle, les personnes concernées peuvent transmettre leur préoccupation par les voies officielles. Les plaintes peuvent être adressées au personnel de terrain désigné, tel que les agent-e-s de liaison communautaire ou les points focaux du projet, chargé-e-s de les traiter de manière confidentielle, impartiale et respectueuse.

Si la situation demeure non résolue, les personnes concernées peuvent demander à s'entretenir avec le-la chef-fe de projet ou le-la représentant-e national-e responsable de la région concernée

6.3 Que signaler (plaintes)

Une plainte est une préoccupation soulevée par une personne qui est personnellement touchée par une décision, une action ou un comportement lié au travail d'IMPACT. Les plaintes concernent généralement :

- Un traitement injuste sur le lieu de travail
- Des désaccords ou des conflits interpersonnels
- Conditions de travail ou de vie du personnel ou des partenaires
- Préoccupations liées à un projet affectant une communauté
- Comportement irrespectueux ou exclusion
- Mauvaise application des procédures ou décisions internes

Si le problème concerne **une faute grave** (par exemple, fraude, abus, corruption) ou **ne vous touche pas directement**, il doit être signalé via le **mécanisme de signalement** (section 7).

7. Mécanisme de signalement des actes répréhensibles

7.1 Ce qu'il faut signaler

IMPACT encourage toute personne — y compris les employé-e-s, les sous-traitant-e-s, les partenaires, les bénéficiaires et les membres des communautés — à signaler toute faute grave ou violation, notamment :

- Fraude, vol ou corruption
- Exploitation sexuelle, abus ou harcèlement
- Discrimination, intimidation ou inconduite au travail
- Violations de la loi, des règlements des donateurs ou des politiques IMPACT

- Préjudice environnemental ou social, y compris les violations des exigences spécifiques des donateurs
- Représailles à l'encontre des personnes qui signalent de bonne foi des préoccupations

7.2 Canaux de signalement

Afin de garantir l'accessibilité et la confidentialité, IMPACT propose plusieurs canaux de signalement :

- Courriel confidentiel : incident@impacttransform.org
- Formulaire de signalement sur le site web : (à lancer à l'automne 2025)

7.3 Processus d'enquête et délais

- Accusé de réception : la réception du signalement sera confirmée dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Évaluation initiale : une évaluation initiale visant à déterminer la validité et la gravité de l'allégation sera effectuée dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.
- Fin de l'enquête : une enquête approfondie sera menée dans un délai de 30 à 45 jours ouvrables, en fonction de la complexité du cas.
- Communication des résultats : le lanceur d'alerte sera informé des résultats de l'enquête dès qu'elle sera terminée, dans le respect de la confidentialité et des règles de divulgation appropriées.

8. Mesures de protection et de soutien en cas de plainte ou de signalement

Protection contre les représailles IMPACT s'engage à protéger toutes les personnes qui formulent une plainte ou effectuent un signalement de bonne foi contre toute forme de représailles. Formuler une plainte ou un signalement « *de bonne foi* » signifie que la personne croit sincèrement que les faits rapportés sont vrais, même si ceux-ci s'avèrent ultérieurement inexacts.

Confidentialité Toutes les plaintes et tous les signalements sont traités avec la plus grande confidentialité. L'identité de la personne plaignante ou à l'origine du signalement ne sera jamais divulguée sans son consentement, sauf si la loi l'impose ou si une telle divulgation est nécessaire pour prévenir un préjudice grave.

Services d'assistance Une assistance appropriée — psychologique, juridique ou autre — pourra être mise à disposition, si nécessaire, pour les personnes concernées par une plainte ou un signalement, y compris les plaignant·e·s, les témoins et les survivant·e·s.

Allégations fausses ou malveillantes Bien que les erreurs faites de bonne foi soient protégées, toute personne qui dépose intentionnellement une plainte ou un signalement mensonger ou malveillant commet une violation grave. Dans ce cas, des mesures disciplinaires pourront être prises, conformément aux normes d'IMPACT et aux standards internationaux.

9. Surveillance et responsabilité

IMPACT s'engage à maintenir un mécanisme de plainte et de signalement transparent et responsable. Les responsabilités en matière de surveillance sont structurées de manière à garantir l'impartialité, à protéger la confidentialité et à favoriser l'amélioration continue.

9.1 Gouvernance et surveillance

Supervision principale

Le directeur des risques et des opérations est le principal responsable de la supervision de la mise en œuvre, du suivi et de l'efficacité globale de la présente politique.

Examen indépendant

Pour les plaintes ou les cas de signalement, un comité d'examen interne composé d'au moins trois membres de l'équipe de direction qui n'ont pas participé au traitement initial du problème procède à un examen impartial. Ce processus garantit l'indépendance, réduit les conflits d'intérêts et favorise la prise de décisions équitables.

Engagement du conseil d'administration

Le conseil d'administration recevra des mises à jour régulières sur la mise en œuvre de la politique et sur tout cas important, garantissant ainsi la responsabilité organisationnelle au plus haut niveau.

9.2 Signalement et transparence

IMPACT documente de manière rigoureuse l'ensemble des plaintes et signalements reçus, ainsi que les mesures prises et les résultats obtenus, dans le respect strict de la confidentialité. Lorsque, après évaluation, un signalement atteint le seuil défini pour notification externe, un résumé des faits et des actions entreprises est partagé avec le bailleur concerné, conformément aux standards internationaux et à l'engagement d'IMPACT en matière de transparence et de redevabilité.

9.3 Amélioration continue

- Révision de la politique : Cette politique fera l'objet d'une révision complète tous les deux ans, ou plus fréquemment si nécessaire, afin d'intégrer les enseignements tirés, les commentaires des parties prenantes et l'évolution des meilleures pratiques.
- Commentaires des parties prenantes : Des mécanismes de retour d'information seront mis en place afin de recueillir les commentaires des employés, des partenaires, des bénéficiaires et des autres parties prenantes afin d'améliorer la politique.
- Formation et renforcement des capacités : Des sessions de formation régulières seront organisées à l'intention du personnel et de la direction afin de garantir la sensibilisation et la compréhension de la politique, des mécanismes de signalement et de l'importance de maintenir une culture organisationnelle éthique.

10. Formation et sensibilisation

IMPACT s'engage à créer une culture dans laquelle le personnel, les partenaires et les parties prenantes se sentent en confiance, en sécurité et soutenus lorsqu'ils font part de leurs préoccupations. La mise en place d'une telle culture nécessite une formation proactive, des informations accessibles et un renforcement régulier des normes éthiques.

10.1 Formation complète

Tout le personnel et les stagiaires d'IMPACT recevront une formation spécifique sur la politique en matière de plaintes et de signalement lors de leur intégration.

Des sessions de remise à niveau annuelles seront obligatoires et adaptées aux rôles et aux contextes (par exemple, personnel de terrain ou équipe internationale). Les thèmes abordés seront les suivants :

- Ce qui constitue une plainte ou un signalement
- Comment signaler des préoccupations en toute sécurité et en toute confidentialité
- La signification de la « bonne foi » et la protection contre les représailles
- Les responsabilités des superviseurs et des points de contact
- Gestion des plaintes tenant compte des traumatismes

Les principaux partenaires de mise en œuvre et les points focaux communautaires bénéficieront également d'une formation sur mesure afin de garantir que les canaux de signalement sont fiables et compris au niveau local.

10.2 Activités de sensibilisation sur le terrain

Dans les pays où IMPACT est présent, les bureaux nationaux mèneront des efforts de sensibilisation continus afin de garantir que les membres de la communauté, les bénéficiaires et les parties prenantes locales connaissent leur droit de signaler leurs préoccupations. Ces efforts peuvent inclure :

- Affichage de supports visuels dans les langues locales
- des discussions animées pendant la mise en œuvre du projet
- des sessions de remise à niveau régulières du personnel lors des réunions d'équipe ou des séminaires
- Un accompagnement spécifique pour les agents chargés des relations avec les communautés et de la protection
- Ateliers interactifs pour expliquer la politique de manière attrayante et adaptée à la culture, en particulier dans les zones à faible taux d'alphabétisation.

10.3 Accessibilité de l'information

Afin de garantir une compréhension universelle, la politique, les procédures de signalement et les coordonnées seront disponibles dans les formats suivants :

- Sur le site web d'IMPACT dans les langues pertinentes
- En version papier dans les bureaux nationaux et les sites des partenaires

- Sous forme d'affiches ou de dépliants simplifiés et visuels, conçus pour être accessibles aux personnes peu alphabétisées, y compris les enfants et les autres groupes vulnérables

10.4 Communication continue

Afin de maintenir la sensibilisation et de normaliser le signalement éthique, IMPACT inclura des rappels périodiques dans :

- Les bulletins d'information internes et les bulletins destinés au personnel
- Les communications de la direction (par exemple, réunions de tout le personnel, briefings des superviseurs)
- Identifier et former des membres spécifiques du personnel de chaque bureau national qui pourront servir de premiers points de contact facilement accessibles pour obtenir des conseils informels sur la politique, afin d'aider leurs collègues à trouver les canaux de signalement appropriés.

11. Révision et mises à jour

Afin de maintenir la pertinence et l'efficacité de cette politique :

- Révision bisannuelle : la politique fera l'objet d'une révision complète tous les deux ans afin d'intégrer les enseignements tirés, les commentaires des parties prenantes et les changements dans les exigences légales ou réglementaires.
- Mises à jour intermédiaires : en cas de changements juridiques, réglementaires ou opérationnels importants, la politique sera révisée et mise à jour si nécessaire afin de garantir le maintien de sa conformité et de son efficacité.
- Participation des parties prenantes : les commentaires du personnel, des partenaires et des bénéficiaires seront sollicités lors des révisions afin de garantir que la politique reste adaptée aux besoins de toutes les parties prenantes.

Date d'entrée en vigueur : juillet 2025

Date de la prochaine révision : juin 2027 (*ou plus tôt si nécessaire en fonction des besoins opérationnels ou des changements contextuels*)

Approuvé par : Joanne Lebert – Directrice générale

Annexe A – Formulaire de signalement

Ce formulaire est destiné à aider les personnes à signaler de manière confidentielle des préoccupations graves concernant des fautes professionnelles, des comportements contraires à l'éthique ou des violations potentielles de la loi, des exigences des donateurs ou des politiques de l'organisation. Bien que vous ne soyez pas tenu de remplir toutes les sections, le fait de fournir autant d'informations que possible permettra d'assurer une réponse complète et rapide.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

IMPACT s'engage à protéger les personnes à l'origine d'un signalement et à préserver la confidentialité de tous les signalements. Vous pouvez soumettre ce formulaire de manière anonyme. Si vous choisissez de vous identifier, vos informations seront traitées avec la plus grande discrétion. IMPACT interdit strictement toute forme de représailles à l'encontre des personnes qui signalent de bonne foi des préoccupations.

1. Date de soumission :

2. Type de signalement :

☐ Avertisseur (par exemple, faute grave, fraude, corruption, abus ou violation de la politique)

3. Souhaitez-vous rester anonyme ?

☐ Oui

☐ Non

4. Si vous ne souhaitez pas rester anonyme, veuillez indiquer votre nom complet (facultatif) :

5. Votre rôle/statut :

☐ Membre du personnel IMPACT

☐ Consultant-e/sous-traitant-e

☐ Organisation partenaire

☐ Membre de la communauté / Bénéficiaire

☐ Autre (veuillez préciser) : _____

☐ Préfère ne pas le dire

6. Pays, lieu et nom du projet (le cas échéant) :

Veillez indiquer le pays, le site ou la région spécifique, ainsi que le nom du projet auquel se rapporte ce rapport.

7. Description du problème ou de l'incident :

Fournissez un compte rendu clair et détaillé de ce qui s'est passé, en incluant les faits essentiels tels que :

- *Ce qui s'est passé*
- *Quand (date et heure, si connues)*
- *Où cela s'est-il produit*
- *Qui était impliqué (si connu)**

8. Avez-vous déjà fait part de cette préoccupation à quelqu'un ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, à qui en avez-vous parlé ? Quel a été le résultat ?

9. Pièces justificatives (le cas échéant) :

Veillez énumérer et joindre tous les fichiers pertinents tels que photos, e-mails, rapports ou déclarations de témoins.

10. Mode de contact préféré (si vous n'êtes pas anonyme) :

☐ Ne pas me contacter

☐ Email: _____

☐ Phone: _____

☐ Other: _____

11. Avez-vous besoin d'aide ? (par exemple, aide psychosociale, médicale, juridique)

☐ Oui

☐ Non

Si oui, veuillez préciser : _____

Remarque : les services d'aide (par exemple, aide psychosociale, juridique ou médicale) seront fournis en fonction de la gravité du cas et des besoins évalués. Pour bénéficier d'une aide, vous devez fournir vos coordonnées afin qu'un suivi approprié puisse être organisé en toute confidentialité.