

# PROCÉDURE DE PLAINTÉ DE CORDAID

---

## Introduction

Cordaid est une organisation transparente qui fournit un service de haute qualité à ses partenaires, aux organisations de mise en œuvre, aux consultants, aux autres clients et aux parties prenantes. Cordaid est consciente dans le cadre de ses services que nous ne réussissons pas toujours à satisfaire tout le monde. Afin d'apprendre de nos erreurs et de continuer à améliorer nos performances, nous vous demandons de nous informer de toute plainte que vous pourriez avoir concernant les services fournis ou de toute suggestion d'amélioration.

Cette procédure décrit en détail comment les plaintes peuvent être déposées et traitées. Cette procédure est valable pour l'ensemble de Cordaid et doit donc être lue et respectée par toute personne de Cordaid susceptible de recevoir une plainte ou d'être impliquée dans le traitement des plaintes.

## Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte est l'expression d'un mécontentement concernant les normes ou les services, les actions ou l'absence d'actions de la part de Cordaid, de son personnel, de ses bénévoles ou de toute personne directement impliquée dans la réalisation de notre travail. Une plainte doit concerner une action dont Cordaid est responsable ou qui relève de sa sphère d'influence.

Toute personne témoin d'une mauvaise conduite ou d'un comportement indésirable de la part d'une personne représentant Cordaid peut le signaler en toute confidentialité. En raison de la nature sensible et du niveau de confidentialité, le rapport sera reçu et traité directement par le responsable de l'intégrité de Cordaid. Vous trouverez ci-dessous des informations sur la manière de déposer une plainte en matière d'intégrité.

Cordaid s'efforce de répondre à tous les plaignants qualifiés reçus, bien que cela puisse ne pas être possible en cas de nombreuses plaintes. Dans ce cas, Cordaid publiera une déclaration reconnaissant la plainte et les mesures prises pour y répondre.

## Procédure de traitement des plaintes

Cordaid accepte les plaintes déposées dans les 6 mois suivant l'incident en question. Cordaid peut répondre à une plainte plus ancienne, bien que le passage du temps puisse rendre plus difficile la résolution d'une plainte de manière satisfaisante. Assurez-vous que votre lettre ou votre e-mail indique clairement qu'il s'agit d'une plainte pour qu'elle soit traitée comme telle.

## 1. Réception et enregistrement

Il existe plusieurs façons de déposer une plainte auprès de Cordaid.

- Soumettre une plainte via le formulaire de contact sur le site web de Cordaid : [Contact - Cordaid](#) (en anglais).
- Déposer une plainte par courrier électronique, lettre ou appel téléphonique. Vous trouverez les coordonnées sur notre site web. Veuillez indiquer l'objet de la plainte et une description détaillée :
  - Le nom complet, l'adresse et les coordonnées du demandeur ;
  - Adressez votre plainte à [info@cordaid.nl](mailto:info@cordaid.nl) ou [info@cordaid.org](mailto:info@cordaid.org). Notre service d'assistance veillera à ce que votre plainte soit correctement traitée ou transmise au service compétent pour une enquête plus approfondie ;
  - Date de l'incident ;
  - Description : comportement, déclaration et/ou action à entreprendre en rapport avec la plainte ;
  - Le cas échéant : une personne et/ou un événement spécifique auquel la plainte est adressée.
- Il est également possible de déposer une plainte via les plateformes officielles de médias sociaux de Cordaid. Cordaid est actif sur différents canaux de médias sociaux. Nous utilisons LinkedIn, Twitter, Facebook et Instagram. Vous pouvez trouver les détails sur notre site web.
- Toute préoccupation relative au code de conduite de Cordaid et aux politiques de sauvegarde, de fraude, de conflit d'intérêts, de lutte contre le terrorisme et de lutte contre le blanchiment d'argent peut être signalée via : [EthicsPoint - Stichting Cordaid](#) (en anglais).

Veuillez noter que toutes les plaintes sont confidentielles. Les informations personnelles concernant le demandeur seront traitées et enregistrées de manière confidentielle et prudente. Vos données ne seront pas utilisées à d'autres fins que le traitement de votre plainte. Les informations personnelles ne sont pas communiquées à des tiers.

## 2. Agir

- Nous traiterons votre plainte conformément à la procédure de plaintes et d'objections de Cordaid ;
- Le service d'assistance reçoit votre plainte, confirme sa réception et l'enregistre. En fonction de la nature de la plainte, le service d'assistance la traite ou la transmet à l'employé responsable pour traitement ultérieur ;
- Si vous le souhaitez, nous vous tiendrons informé des mesures prises en réponse à votre plainte.

### 3. Résolution de la plainte

Dans les deux jours ouvrables suivant l'introduction de la plainte, vous recevrez un accusé de réception écrit. Votre plainte sera évaluée et résolue, si elle est justifiée, dans les 4 semaines suivant son dépôt.

Si la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le demandeur recevra des informations sur la suite du processus (durée, cours, personne de contact, etc.). La durée de la plainte peut être prolongée une fois, avec un maximum de 3 semaines.

### 4. Traitement des plaintes non résolues

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez transmettre la plainte au directeur de l'unité concernée (avec copie à notre directeur de la conformité et du système de gestion de la qualité), avec la possibilité de transmettre la plainte au supérieur hiérarchique suivant si vous n'êtes toujours pas satisfait. Le délai de traitement d'une objection est de 6 semaines.

Vous conservez le droit de soumettre (également) votre plainte à un autre organisme, tel que le Bureau central de collecte de fonds.

### Documents et liens pertinents

Afin de promouvoir un accès plus large, la procédure de plainte sera maintenue sur le site web de Cordaid.

- Page de contact : [Nous contacter - Cordaid International](#) (en anglais)
- Politique de protection des données : [Stratégies et politiques - Cordaid International](#) (en anglais)
- Politique d'intégrité : [Cordaid-Integrity-Policy-Procedure-Framework.pdf](#) (en anglais)