

PROCEDURE DE PLAINTÉ DE CORDAID

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 PLAINTÉ ?

Une plainte est une expression d'insatisfaction envers les normes ou services, les actions ou leur absence de Cordaid, de son personnel, de ses bénévoles ou de toute personne directement impliquée dans la réalisation de notre travail. Une plainte doit porter sur une action dont Cordaid est responsable ou qui relève de sa sphère d'influence. Cordaid applique une politique de tolérance zéro concernant l'exploitation sexuelle, le harcèlement, les abus et autres comportements inappropriés. Toute personne témoin d'une mauvaise conduite ou ayant subi un comportement indésirable de la part d'une personne représentant Cordaid peut en faire un rapport confidentiel. En raison de leur nature sensible, les rapports sont traités comme une priorité, en confidentialité et avec la protection appropriée par l'Agent d'Intégrité de Cordaid. Vous trouverez ci-dessous les informations sur la manière de déposer une plainte pour l'intégrité.

Cordaid s'efforce de répondre à toutes les plaignantes qualifiées, bien que cela puisse ne pas être réalisable en cas de nombreuses plaintes. Si cela se produit, Cordaid publiera une déclaration reconnaissant la plainte et les mesures prises pour y répondre.

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

1. Réception et enregistrement

Cordaid s'efforce de garantir que sa procédure de réclamation est accessible. Lorsque cela est nécessaire, nous offrons un soutien par téléphone, par écrit ou sous des formats alternatifs. Il existe plusieurs façons de déposer une plainte auprès de Cordaid :

- Soumettez une plainte via le formulaire de contact sur le site de Cordaid: Contact - Cordaid (en anglais) ;
- Déposez une plainte par e-mail, lettre ou appel téléphonique. Vous pouvez trouver les coordonnées sur notre site web. Veuillez inclure l'objet et une description détaillée comprenant:
 - Nom complet, adresse et coordonnées du demandeur ;
 - Adressez votre plainte à info@cordaid.nl ou info@cordaid.org. Notre service d'assistance veillera à ce que votre plainte soit correctement traitée ou transmise au service concerné pour une enquête complémentaire.
 - La date de l'incident ;
 - Description : conduite, déclaration et/ou action à entreprendre en référence à 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 réseaux sociaux officiels de Cordaid. Cordaid est actif sur divers réseaux sociaux. Nous utilisons LinkedIn, Twitter, Facebook et Instagram. Vous pouvez trouver les détails sur notre site web.

Nous demandons de ne partager aucune information sensible ou confidentielle sur les réseaux sociaux. Pour toute demande de fonds, veuillez utiliser les canaux de contact sécurisés disponibles sur notre site web, comme mentionné ci-dessus. Toute préoccupation concernant le Code de conduite de Cordaid et les 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 avec soin et confidentialité. Cordaid traite les données personnelles uniquement dans le but d'examiner les plaintes conformément à la Déclaration de confidentialité de Cordaid, disponible à l'adresse suivante : Privacy statement - Cordaid International (en anglais).

2. Agir

- Nous traiterons votre plainte conformément à notre procédure de réclamation ;
- Le service d'assistance reçoit votre plainte, confirme sa réception et l'enregistre. Selon la nature de la plainte, le service d'assistance en prend la charge ou la transmet à l'employé responsable pour une gestion ultérieure.
- Si vous le souhaitez, nous vous tiendrons informé de toute mesure prise en réponse à votre plainte.

3. Résolution de la plainte

Dans les 2 jours ouvrables suivant la soumission, vous recevrez un accusé de réception écrit de la plainte. La période de traitement commence à la date à laquelle Cordaid a reçu la plainte.

Cordaid évaluera votre plainte et cherchera à la résoudre, si justifiée, dans les 4 semaines suivant sa réception.

Une plainte est considérée comme résolue une fois que Cordaid l'a examinée, fourni une réponse substantielle et, le cas échéant, indiqué quelles mesures ou quel suivi seront apportés.

Si la plainte ne peut être résolue dans ce délai, Cordaid informera le demandeur par écrit avant l'expiration du délai, en indiquant la raison de la prolongation, le délai prévu, ainsi que la personne de contact. Le délai peut être prolongé une fois, d'un maximum de 3 semaines.

4. Traitement des plaintes non résolues

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez soumettre une objection au responsable de l'unité concernée (avec une copie au responsable principal Conformité & QMS de Cordaid) avec la possibilité de transmettre la plainte au supérieur hiérarchique suivant dans le cas où vous ne seriez 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, comme le Bureau central de la collecte de fonds.

DOCUMENTS ET LIENS PERTINENTS

Afin de favoriser un accès plus large, la procédure de réclamation doit être maintenue sur le site web de Cordaid.

- Page de contact: [Contact Us - Cordaid International](#)
- Politique de protection des données : [Strategies and Policies - Cordaid International](#)
- Politique d'intégrité : [Cordaid-Integrity-Policy-Procedure-Framework.pdf](#)