Politique CBM Global: Feedback & Plaintes concernant le Programme

Mai 2021

CBM Global Disability Inclusion
www.cbm-global.org Dr.-Werner-Freyberg-Str. 7 69514 Laudenbach, Allemagne

Politique et Déclarations

Une attitude ouverte à l'égard de feedback et de plaintes sur notre travail est primordiale pour que CBM Global puisse s'améliorer en tant qu'organisation, faciliter l'apprentissage et briser la dynamique de pouvoir entre donateurs et bénéficiaires lorsque nous travaillons avec d'autres.

Cette politique concerne le feedback et les plaintes formels et informels liés à nos projets et programmes. Elle reflète l'ouverture et la réactivité de CBM Global à tout type de feedback, y compris les suggestions et les plaintes, afin de rendre des comptes à tous ceux avec qui nous travaillons et qui peuvent être affectés par notre travail, en particulier les personnes handicapées et leurs communautés, ainsi que nos partenaires.

L'objectif de cette politique est de :

1. Respecter les normes de responsabilité et les droits reconnus :
    a. les exigences et normes internes ou externes (y compris La Norme Humanitaire Fondamentale)
    b. les droits des personnes à faire entendre leur voix ; et
    c. pour CBM Global d'être tenu responsable par les participants au programme et leurs communautés, nos partenaires et tout autre acteur avec lequel nous collaborons sur les engagements que nous prenons.
2. Favoriser l'autonomisation : le mécanisme de feedback peut contribuer à un processus d'autonomisation des communautés que nous servons par la participation et le dialogue.
3. Créer la confiance et la transparence en faisant preuve d'une écoute active et en étant réactif.
4. Promouvoir la prévention des abus, à mesure que les personnes gagnent en confiance pour les signaler.
5. Permettre une alerte précoce : aider à identifier les risques et les problèmes qui peuvent être résolus à un stade précoce.
6. Soutenir le suivi et l'évaluation ainsi que l'amélioration continue : le feedback est un moyen d'améliorer la qualité du programme en répondant aux préoccupations et aux questions soulevées par toutes les parties prenantes concernées.

Définitions

Le **feedback** est une opinion sur le travail de CBM Global qui peut être positive (un compliment), neutre, utile (comme une suggestion d'amélioration) ou négative (une plainte).

Une **plainte** est un grief spécifique de toute personne qui considère qu'elle ou d'autres personnes ont été affectées négativement par l'action de CBM Global ou qui estime que CBM Global n'a pas respecté un engagement déclaré.

Le **Code de Conduite** de CBM Global décrit les objectifs et les règles qui reflètent notre engagement à adopter un comportement responsable, éthiquement irréprochable et conforme à la loi, en accord avec les valeurs, la mission et les normes professionnelles de l'organisation.

Le **travail de programme de CBM Global** englobe tous les aspects liés à la mise en œuvre des projets, y compris la stratégie, les systèmes et les processus, le plaidoyer et le travail de conseil technique, ainsi que la sauvegarde, y compris la prévention de toute exploitation, abus sexuels ou harcèlement sexuel.

Portée

Cette politique concerne spécifiquement le feedback et les plaintes concernant le programme. L'annexe 1 détaille les mécanismes en place pour le feedback et les plaintes relatives à la dénonciation, la sauvegarde et l'exploitations, les abus sexuels ou le harcèlement sexuel. Si une plainte est soumise par le biais du mécanisme de feedback concernant le programme et qu'elle concerne l'un des points ci-dessus, elle sera transmise au canal approprié.

CBM Global encourage le feedback formel et informel, les mécanismes pour les deux sont décrits ci-dessous. CBM Global aide également ses partenaires à renforcer leurs mécanismes de feedback aux communautés et aux participants aux programmes.

La portée se limite aux activités dont CBM Global est responsable ou qui relèvent de sa sphère d'influence. La politique de feedback et de plaintes concernant le programme ne crée aucune obligation légale pour CBM Global et aucun recours légal à son encontre.

La portée ne couvre pas les questions générales sur le travail de CBM Global, les demandes d'information, les demandes de budget supplémentaire, les litiges contractuels ou les demandes de modification de dossiers, de report d'échéances, de transfert de fonds ou de marchandises, car ces questions sont traitées dans le cadre d'une communication régulière et du fonctionnement habituel.

La portée de cette politique ne couvre pas les réactions des donateurs ou des sympathisants aux Associations Membres individuelles de CBM Global concernant leurs pratiques/activités nationales. Les personnes souhaitant faire part de leurs commentaires ou déposer une plainte auprès d'une Association Membre de CBM Global peuvent le faire par le biais du mécanisme de feedback spécifique de cette Association Membre.

Pour qui?

La politique de feedback et de plaintes concernant le programme de CBM Global s'applique à tout feedback des parties prenantes externes concernant le travail de programme de CBM Global et doit être utilisée par les partenaires, les entrepreneurs, les clients, les participants au programme et les membres de la communauté.

Pour soutenir notre engagement en matière de responsabilité, CBM Global cherche à s'assurer que toutes les parties prenantes, y compris les partenaires, connaissent le mécanisme de feedback et de plaintes concernant notre programme et que, dans les projets soutenus par CBM Global, des informations régulières sont fournies sur son existence.

Nous attendons et soutenons activement nos partenaires pour qu'ils aient (ou soient en train de développer) leur propre système de feedback et de plaintes adapté à la culture locale,

qui leur permette de traiter de manière appropriée les commentaires reçus des membres de la communauté et des participants au programme concernant le travail que le partenaire entreprend et qui est soutenu par CBM Global. Ces mécanismes de feedback accessibles et contextualisés, ainsi que leur mise en place, doivent être convenus au cours de processus de planification de projet participatifs et inclusifs, détaillant la manière dont le feedback sera reçu et appliqué tout au long de la mise en œuvre du projet.

Grandes lignes de la politique

Les 6 principes de CBM Global pour le traitement de feedback et de plaintes :

1) Respect des délais

CBM Global s'efforce de répondre à tous les commentaires avec diligence. Toutes les plaintes seront traitées dans les deux jours ouvrables suivant leur réception. Cette réponse comprend la recherche d'un contact avec le plaignant, pour accuser réception et informer sur le suivi.

CBM Global s'efforce de résoudre toutes les plaintes dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si une plainte ne peut être résolue dans ce délai, le plaignant sera tenu informé mensuellement des progrès réalisés à ce jour et de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir d'autres informations.

2) Confidentialité

CBM Global encourage un retour d'information ouvert et transparent. Par exemple, lors de réunions communautaires ou de réunions avec les parties prenantes au sujet d'un projet, le feedback est le bienvenu. Nous comprenons également que, dans certains cas, la personne fournissant un feedback peut souhaiter le faire de manière confidentielle et que la possibilité de fournir un feedback confidentiel est essentielle à la viabilité de tout système de feedback.

Pour les plaintes officielles, l'identité du plaignant sera gardée confidentielle par l'équipe d'enquête de CBM Global, lorsque le plaignant le demande. Aucune information identifiable ne sera partagée en dehors de l'équipe d'enquête, sans le consentement éclairé du plaignant. CBM Global veillera à ce que les informations relatives au plaignant (en particulier toute information permettant de l'identifier) soient classées en toute sécurité et ne soient accessibles qu'au personnel de CBM Global chargé du traitement du feedback. Les coordonnées du plaignant seront utilisées pour prendre contact avec lui afin de recueillir de plus amples informations ou de le tenir au courant de l'avancement de l'enquête.

Le mécanisme de feedback sur la sauvegarde (voir annexe 1) doit être utilisé en cas de plainte de sauvegarde ou de plainte liée a l'exploitation, les abus sexuels et le harcèlement sexuel. Tous les cas impliquant l'exploitation, les abus sexuels ou le harcèlement sexuel seront traités selon une approche centrée sur le survivant. CBM Global s'engage à fournir une assistance et une orientation appropriées aux survivants, y compris par exemple une assistance médicale, sociale, juridique et financière, ou une orientation vers de tels services. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la politique de CBM Global de Sauvegarde des Enfants et des Adultes à risque et à la politique de Prevention de l'Exploitation, les Abus sexuels et le Harcèlement sexuel.

Si un plaignant souhaite déposer une plainte de manière anonyme, il a la possibilité d'utiliser le mécanisme de dénonciation (voir annexe 1).

3) Respect mutuel

Tous les commentaires doivent être traités de manière équitable, objective et impartiale. Toute personne qui dépose une plainte auprès de CBM Global sera traitée avec courtoisie et respect. En retour, CBM Global encourage les personnes qui déposent une plainte à communiquer leurs préoccupations de manière équitable, précise et appropriée. Si un plaignant harcèle le personnel, se comporte de manière abusive ou poursuit ses plaintes de manière déraisonnable, CBM Global se réserve le droit de retirer ou de modifier sa procédure de plainte et de ne pas enquêter sur les commentaires qu'elle juge non fondés ou frivoles.

4) Participation et accessibilité

CBM Global s'engage à promouvoir l'égalité d'accès et de participation de toutes les femmes, hommes, filles et garçons handicapés dans les pays où nous travaillons. Il est de la responsabilité de CBM Global, conformément à la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées, d'assurer et de promouvoir l'accessibilité basée sur les Principes de la Conception Universelle dans toutes les sphères de notre travail. La participation des participants au programme et de leur communauté à la planification et à la mise en œuvre des projets garantira que nous créons, mettons en œuvre et soutenons conjointement le développement de mécanismes de feedback et de plaintes qui sont mis à la disposition de toutes les parties prenantes en tenant compte du lieu, du sexe, de l'âge, de l'origine ethnique, du handicap et de la langue. Des aménagements raisonnables faciliteront l'accès et l'utilisation au niveau de la communauté.

Dans le cas de la politique de feedback et de plaintes concernant le programme de CBM Global, le mécanisme de feedback doit au minimum être communiqué dans la principale langue locale au niveau du pays, y compris les différentes modalités de feedback. Outre l'adresse électronique, l'adresse postale et le numéro WhatsApp, le formulaire "Contactez-nous" (Contact us) sur le site Web de CBM Global permet d'établir un premier contact sans divulguer immédiatement une plainte. Le formulaire est accessible par les téléphones portables et nécessite une bande passante minimale. Il permet au plaignant d'être ensuite contacté dans son mode de communication préféré, dans sa langue et avec tout aménagement raisonnable.

5) Engagement envers l'apprentissage

CBM Global enregistrera et contrôlera tout le feedback qui répond aux définitions de CBM Global telles que décrites dans cette politique. Reconnaissant que les résultats de l'apprentissage découlent d'expériences positives et négatives, les formes positives et négatives de feedback (y compris les plaintes) seront intégrées dans les procédures de CBM Global pour le suivi du feedback, y compris formel et informel. Les résultats seront rapportés et analysés afin de contribuer à l'identification des problèmes systémiques et récurrents et d'informer des améliorations à la prestation de services. CBM Global fera un retour d'information aux communautés affectées, aux partenaires et au personnel sur la manière dont nous améliorons/adaptons nos pratiques suite à l'apprentissage.

Le Feedback peut également être recueilli de manière proactive, que ce soit lors de visites de suivi ou de conversations régulières. Les équipes nationales et les partenaires sont encouragés à saisir et à enregistrer les commentaires informels.

6) Ressources

CBM Global s'engage à allouer des ressources pour s'assurer que la direction, le personnel, les volontaires et les partenaires sont conscients de notre engagement à recevoir, répondre et apprendre du feedback, y compris des plaintes. Les ressources de CBM Global sont également allouées à la formation d'un personnel spécifique pour répondre au feedback, mener une gestion efficace des cas et assurer un suivi approprié du feedback et des plaintes reçus. Le personnel formé en conséquence formera un comité des plaintes qui gérera toute enquête éventuellement nécessaire et prendra conjointement des décisions et trouvera une solution.

Nos partenaires sont soutenus à des niveaux raisonnables par nos plans de projet communs pour la mise en place de mécanismes de feedback accessibles et culturellement adaptés.

Fournir un feedback informel à CBM Global

CBM Global encourage vivement que les commentaires informels et les préoccupations concernant notre travail soient soulevés auprès de notre personnel ou des organisations partenaires, aussi près que possible de l'activité. Cela permet une réponse immédiate et les intervenants connaissent le contexte. Les commentaires informels peuvent être fournis lors de réunions, de discussions, de visites de contrôle, d'e-mails ou de toute autre interaction avec le personnel de CBM Global.

Tout le personnel de CBM Global doit encourager de manière proactive le feedback et l'enregistrer au nom de toute partie prenante de la communauté, des participants à nos programmes, du personnel de nos organisations partenaires ou de toute organisation de personnes handicapées (OPD) ou d'autres organisations (internationales) dans les pays où nous travaillons. Les équipes nationales et les autres entités de CBM Global doivent saisir et enregistrer les commentaires informels dans Global Online. Le "CBM Global Process Guide : Feedback and Complaints', explique en détail comment procéder.

Tout retour informel important qui nécessite un suivi peut être enregistré officiellement en utilisant les mécanismes décrits dans cette politique. Alternativement, n'importe lequel des mécanismes complémentaires peut être utilisé selon les besoins.

Fournir un feedback formel à CBM Global

Les commentaires, y compris les compliments, les suggestions ou les plaintes, peuvent être déposés de la manière suivante :

- **Courriel :** feedback@cbm-global.org
- **Poste :** Dr.-Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Allemagne
- **Formulaire de contact** : www.cbm-global.org

Toute personne qui souhaite fournir un feedback ou déposer une plainte est priée d'indiquer son nom complet, sa relation avec CBM Global et ses coordonnées. Si une personne souhaite fournir un retour d'information ou déposer une plainte, elle doit inclure autant d'informations que possible (qui, où, quand, quoi). Nous ne recommandons pas d'envoyer des plaintes anonymes, car cela rend plus difficile pour CBM Global d'évaluer le cas, de trouver une résolution efficace et de l'enregistrer. Si un plaignant souhaite envoyer ses préoccupations de manière anonyme, veuillez envisager d'utiliser le mécanisme de dénonciation de CBM, comme indiqué à l'annexe 1.

Les plaintes doivent être déposées dès que possible et, de préférence, au plus tard trois mois après l'incident en question. En effet, plus il s'écoule de temps entre un grief et le dépôt d'une plainte, plus il peut être difficile de résoudre la plainte de manière satisfaisante.

Le personnel, les bénévoles, les contractants et les partenaires qui ont connaissance d'un possible acte répréhensible (y compris un problème lié à une violation du code de conduite ou du manuel du personnel) ont la responsabilité de divulguer l'information avec l'assurance qu'en divulguant de bonne foi l'acte répréhensible perçu, ils seront protégés contre les conséquences négatives de leur emploi.

Au sein de CBM Global, tout feedback pouvant constituer une suspicion ou une preuve d'un incident de protection ou d'un incident criminel est pris au sérieux et sera rapporté et enquêté selon les procédures établies. En aucun cas, une personne ne doit entreprendre une enquête sur un incident en dehors des mécanismes officiels de CBM Global.

Les plaintes qui ne relèvent pas du champ d'application de CBM Global seront transmises à la partie concernée d'une manière conforme aux bonnes pratiques.

Pour de plus amples informations sur le processus interne de traitement du feedback ou des plaintes, veuillez vous référer au *CBM Global Process Guide: Feedback and Complaints*. Les détails du fonctionnement de cette politique par rapport aux autres mécanismes de feedback et de notification de CBM Global se trouvent à l'annexe 1.

Comment mettre en œuvre?

Actions de mise en œuvre de la politique de gouvernance et de gestion :

1. CBM Global intégrera des mécanismes de traitement du feedback et des plaintes dans les processus de programmation de base pertinents.
2. Les Directeurs Pays (ou les responsables des domaines de travail/projets dans les cas où le travail a lieu là où nous n'avons pas de bureaux nationaux) assureront la mise en œuvre des dispositions de cette politique de la manière suivante :
    a. Veiller à ce que l'ensemble du personnel, des représentants et des partenaires soient informés de cette politique et de leur responsabilité de recueillir le feedback et les plaintes de toutes les parties prenantes.
    b. Soutenir les partenaires pour développer et appliquer des mécanismes contextualisés de feedback et plaintes, idéalement en relation et alignés sur les mécanismes de sauvegarde et les compétences du personnel.
    c. Le Code de Conduite de CBM Global et la Politique de Sauvegarde des Enfants et des Adultes à Risque de CBM Global doivent être rendus publics auprès des communautés et des parties prenantes locales.
3. CBM Global fournira des informations sur son mécanisme de feedback et de plaintes dans les bureaux de CBM Global et sur les sites Web de CBM Global.
4. La mise en œuvre de la politique sera suivie au moyen d'outils et de processus standard liés à l'évaluation des capacités des partenaires et des bureaux nationaux de CBM Global. La politique sera examinée et, si nécessaire, révisée chaque année, ou plus tôt si nécessaire.

Références clés et documents d'appui

- CBM Global Process Guide: Programme Feedback and Complaints
- CBM Global Cadre de Qualite du Programme
- CBM Global Approche du partenariat
- CBM Global Politique de Sauvegarde des Enfants et des Adultes à Risque
- CBM Global Politique d'Inclusion et de Diversité
- Norme humanitaire Fondamentale
- CBM Global Code de Conduite (2021)
- CBM Global Politique de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels
- CBM Global Politique d'Accessibilité
- CBM Global Politique de Dénonciation

Annex 1: Mécanismes de feedback et de plaintes de CBM Global

Mécanisme de feedback et de plainte du programme

- Disponible pour les préoccupations, les plaintes, les compliments ou les suggestions concernant la nature ou la qualité de l'exécution des programmes, le respect de nos politiques, systèmes, processus et procédures, l'absence d'action de CBM Global ou le comportement du personnel, des volontaires ou des contractants de CBM Global. Ce système n'est pas anonyme, mais toutes les plaintes sont traitées de manière hautement confidentielle.
- A l'usage de toute personne concernée par le travail de CBM Global, y compris les organisations partenaires, les participants au programme et les membres de la communauté.
- Courriel : feedback@cbm-global.org
- Poste : Dr.-Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Allemagne
- Formulaire de contact : www.cbm-global.org

Mécanisme de dénonciation

- Tout le monde peut signaler de manière anonyme des irrégularités, des risques, des incidents de sauvegarde ou d'exploitation, d'abus sexuels, de harcèlement sexuel ou des violations du Code de Conduite de CBM Global.
- À l'usage de toute personne concernée par le travail de CBM Global, y compris les organisations partenaires, les participants au programme et les membres de la communauté.
- Veuillez vous référer à la Politique de dénonciation de CBM Global.

Mécanisme de sauvegarde et contre l'exploitation, les abus sexuels et le harcèlement sexuel

- Un incident de sauvegarde ou d'exploitation, abus sexuels ou harcèlement sexuel suspecté, observé ou divulgué peut être signalé par les méthodes suivantes :

- Au responsable de la protection de l'environnement du bureau local de CBM Global par téléphone, courriel, SMS, Skype ou face à face. Si le responsable de la protection n'est pas disponible, adressez-vous au directeur national.
- Au responsable de la sauvegarde de CBM Global: safeguarding@cbm-global.org
- À l'usage de toute personne concernée par le travail de CBM Global, y compris les organisations partenaires, les participants au programme et les membres de la communauté.
- Veuillez consulter la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes à risque de CBM Global et sa Politique de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

CBM Global Disability Inclusion
hello@cbm-global.org www.cbm-global.org
+49 (0)6201 472320
Dr.-Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Germany

Date de publication: mai 2021 | Responsable: Directeur international | Approbation: Conseil d'administration