



POLITIQUE EN MATIÈRE DE PLAINTES EXTERNES
Première édition

Novembre 2022

ORGANISATION INTERNATIONALE DES BOIS TROPICAUX

Adopté par le Conseil international des bois tropicaux lors de sa 58^e session

Organisation internationale des bois tropicaux – POLITIQUE EN MATIÈRE DE PLAINTES EXTERNES

1. Objet

La présente politique a pour objet d'assurer la transparence et la reddition de comptes envers toutes les parties prenantes eu égard à toute plainte concernant l'OIBT et ses opérations. Elle cherche à préciser les mécanismes disponibles pour déposer une plainte et la manière dont une plainte sera traitée et résolue. L'OIBT reconnaît l'intérêt de recevoir des plaintes, s'agissant d'un outil important pour comprendre et répondre aux attentes des parties prenantes, sachant que le Secrétariat de l'OIBT traitera toute plainte de manière prompte, juste et sensible. Nous sommes ouverts aux plaintes et y répondrons de manière constructive et en temps opportun.

Une plainte pourra être déposée par nos soutiens, nos donateurs, le grand public, les bénéficiaires, les organismes officiels et nos partenaires. La présente politique ne traite que des plaintes externes déposées de bonne foi et ne couvre pas les problèmes internes et/ou les plaintes déposées par un fonctionnaire, un stagiaire ou un bénévole.

Principes directeurs

Confidentialité: Le Secrétariat de l'OIBT s'engage à garantir que toutes les informations relatives à une plainte et à sa résolution demeurent confidentielles. La vie privée d'une personne sera respectée et aucune information de nature personnelle ne sera divulguée.

Accessibilité: les procédures relatives à une plainte doivent être facilement accessibles et bien relayées à destination des personnes avec lesquelles nous travaillons et des autres parties prenantes. Les informations relatives au processus sont accessibles et des options existent afin de s'assurer qu'aucun plaignant n'est désavantagé lors d'un dépôt de plainte.

Objectivité: une plainte est traitée avec respect, de manière juste et équitable. Les conflits d'intérêts seront identifiés pour assurer l'objectivité.

Réactivité: une plainte est traitée de manière opportune et réactive, et sera prise au sérieux. Le plaignant sera tenu informé de l'évolution de sa plainte tout au long du processus.

2. Définitions

L'OIBT définit une plainte comme étant l'expression d'une insatisfaction concernant les normes de service, les actions ou l'absence d'actions de la part de l'OIBT.

Un plaignant désigne toute personne ou organisation déposant une plainte.

3. Conformité

Les conséquences du non-respect de la politique et des procédures vont de la prise de mesures disciplinaires à la gestion des performances en passant par la cessation de l'emploi ou de l'accord contractuel, ce en fonction de la gravité du non-respect.

4. Procédures

4.1 Processus de traitement d'une plainte

L'OIBT recevra toute plainte déposée de bonne foi et y répondra, ce indépendamment de son auteur ou de la nature de la plainte. Il est pris acte du fait que certaines plaintes sont de nature plus mineure et peuvent être résolues rapidement et de manière informelle (résolution informelle).

Lorsqu'une plainte ne peut pas être résolue facilement et de manière informelle, le processus de traitement des plaintes décrit ci-dessous devra être suivi.

4.1.1 Dépôt d'une plainte

Comment déposer une plainte?

Une plainte devra être déposée en utilisant le formulaire de contact en ligne disponible sur le site web de l'OIBT, qui est le point de convergence de l'ensemble des plaintes déposées.

Une plainte pourra être relayée dans les trois langues de travail de l'OIBT.

4.1.2 Réception d'une plainte

Qui peut recevoir une plainte?

Une plainte déposée par voie électronique sera reçue par le biais de l'adresse courriel de l'administration générale de l'OIBT à itto@itto.int et enregistrée suivant les procédures générales de l'administration interne de l'OIBT. Après une première évaluation par la Division des opérations de la véracité d'une plainte déposée, la plainte sera transmise au responsable du domaine concerné pour qu'une mesure appropriée soit prise. Dans le cas où la plainte est déposée verbalement, il est important que le fonctionnaire clarifie les problèmes, écoute ce que le plaignant a à dire et rédige un résumé écrit bref et précis de la plainte. Le fonctionnaire doit également établir si le plaignant a besoin d'une assistance pour déposer sa plainte.

L'employé qui reçoit la plainte enregistrera les détails suivants:

- i. Le nom de la ou des personnes qui déposent la plainte
- ii. La date, l'heure et le lieu de réception de la plainte
- iii. Une brève description de la plainte et des attentes du plaignant

Le fonctionnaire principal chargé d'enquêter sur une plainte légitime sera le Directeur des opérations (dop@itto.int) ou, à défaut, le chef de toute autre division (dti@itto.int / dfm@itto.int) si la plainte concerne une division/un membre du personnel en particulier. Si une plainte est déposée à l'encontre du Directeur exécutif, la plainte sera transmise au président du CIBT qui décidera des mesures appropriées à prendre si nécessaire, y compris de référer la plainte de manière neutre et factuelle à une entité d'investigation professionnelle (tel qu'un consultant et/ou une entité juridique).

Une plainte déposée par l'intermédiaire d'un membre de l'OIBT sera transmise par le membre au Directeur exécutif de l'OIBT, qui prendra les mesures nécessaires le cas échéant et fera rapport audit membre de l'OIBT. Si la plainte déposée par un membre de l'OIBT est dirigée contre le Directeur exécutif, la plainte sera transmise au Président du CIBT qui déterminera, en consultation avec les Responsables de l'OIBT, les mesures appropriées à prendre, le cas échéant, y compris de référer la plainte de manière neutre et factuelle à une entité d'investigation professionnelle (tel qu'un consultant et/ou une entité juridique).

Dans certains cas, un plaignant pourra demander que son identité ne soit pas divulguée, mais il devra être reconnu que cela pourra restreindre la résolution de la plainte.

4.1.3 Reconnaissance d'un dépôt de plainte

Toute plainte doit être reconnue dès qu'elle est déposée. La reconnaissance comprendra également un aperçu des prochaines étapes. Si une plainte orale est reçue, le fonctionnaire doit prendre le nom et les coordonnées afin que la conclusion puisse être communiquée sans porter atteinte à la vie privée ou à la confidentialité.

4.1.4 Enregistrement d'une plainte

Toute plainte traitée dans le cadre du Processus de traitement des plaintes, qu'elle soit verbale ou écrite, doit être enregistrée dans un Registre des plaintes. Ces données seront utilisées afin de garantir que la plainte soit traitée efficacement, de surveiller les tendances et d'assurer l'amélioration continue du processus de traitement des plaintes et de nos travaux.

4.1.5 Évaluation et examen d'une plainte

Une fois qu'une plainte a été reçue et reconnue, le directeur des opérations procédera à une évaluation préliminaire pour déterminer si la question soulevée mérite un examen plus approfondi. Dans ce contexte, le directeur tiendra compte des éléments suivants:

- L'identité de la partie concernée et son intérêt dans l'affaire;
- Si le problème est important et justifié;
- S'il semble y avoir un lien entre les activités de l'OIBT et la question soulevée;
- Comment des questions similaires ont été ou sont traitées dans d'autres procédures nationales ou internationales.

Suite à son évaluation préliminaire, le Directeur des opérations répondra aux parties concernées. S'il est décidé que la question ne mérite pas d'être examinée plus avant, les parties seront informées des motifs de cette décision.

Si le directeur des opérations détermine que la plainte mérite une enquête plus approfondie, elle sera transmise au cadre responsable du domaine concerné pour prendre les mesures appropriées. Selon la nature de la plainte, une mesure appropriée peut prendre la forme d'une action directe par le cadre concerné, soit potentiellement d'un processus plus formel mené par un enquêteur tiers indépendant disposant de l'expertise appropriée aux circonstances.

4.1.6 Mesure corrective ou amélioration des systèmes

Parfois, des mesures correctives et l'amélioration des systèmes peuvent découler d'une plainte qui a été traitée soit dans le cadre d'une Résolution informelle, soit dans le cadre du Processus de traitement des plaintes. Cette procédure sera initiée par le responsable concerné en suivant les étapes suivantes. Cela s'applique également aux suggestions.

1. Évaluer si une mesure corrective et/ou une amélioration des systèmes sont justifiées ou si aucune action n'est requise.
2. Mettre en œuvre immédiatement la mesure corrective/l'amélioration des systèmes ou planifier la mise en œuvre future de la mesure corrective/l'amélioration des systèmes.
3. Informer le plaignant du résultat.

Une mesure corrective désigne une mesure prise pour corriger ou rectifier une situation se rapportant à une personne au sujet de laquelle il a été établi qu'elle a été maltraitée ou injustement traitée par le système.

L'amélioration des systèmes, le cas échéant, constitue une opportunité d'améliorer les politiques, les procédures, la culture organisationnelle ou des problèmes similaires en vue d'éviter de futurs problèmes.

4.1.7 Communication de la conclusion au plaignant

Une fois la plainte résolue, le plaignant sera informé de la conclusion, en veillant à garantir la vie privée de toute personne impliquée dans l'affaire.

4.1.8 Délai de réponse

L'OIBT s'efforcera de résoudre une plainte le plus rapidement possible et veillera à ce que le plaignant soit régulièrement informé de l'état d'avancement ou de l'issue de leur plainte.

4.1.9 Processus des recours

- 1) Si le plaignant n'est pas satisfait des réponses reçues de la part de l'OIBT ou s'il estime que des mesures n'ont pas été prises, il peut faire appel au niveau hiérarchique supérieur. Si l'affaire implique un Directeur, elle doit être immédiatement renvoyée au Directeur exécutif (DE). Si la plainte concerne le Directeur exécutif, elle doit être renvoyée aux membres du Bureau du Conseil.
- 2) Toute réponse fournie à un plaignant externe doit provenir du Directeur exécutif au nom de l'Organisation. Un plaignant externe insatisfait du résultat est autorisé à faire appel aux membres du Bureau du Conseil.

4.2 Publication de la Politique

L'OIBT fournira des informations claires à ses parties prenantes et aux membres du public sur la manière de déposer une plainte et la capacité à déposer une plainte pour des violations présumées du Code par une organisation signataire.

Ces informations seront rendues publiques sur le site web de l'OIBT. Les fonctionnaires de l'OIBT informeront, le cas échéant, les parties prenantes de la Politique et fourniront des exemplaires de la Politique sur demande.

4.3 Formation à la Politique

Les fonctionnaires nouvellement nommés recevront un exemplaire de la Politique dans le cadre de leur intégration à l'organisation. La Politique sera également mise à la disposition de tout fonctionnaire personnel sur un lecteur partagé désigné et mise en ligne sur le site web de l'OIBT.

Une formation et/ou une communication seront également assurées à la suite d'une mise à jour ou d'une modification de la Politique.

5. Responsabilités

La haute direction de l'OIBT est chargée de veiller à ce que l'OIBT réponde à une plainte conformément à la Politique et aux procédures.

Le Directeur exécutif (DE) est ultimement responsable des plaintes qui ne peuvent être résolues par la direction.

Les membres du Bureau du Conseil sont responsables de la gestion des plaintes relatives au Directeur exécutif. Le Directeur des opérations agit à titre de Responsable du traitement des plaintes et est chargé de:

- Mener une évaluation initiale des plaintes et de déterminer celles qui nécessitent de prendre des mesures et celles qui peuvent être traitées de manière informelle et celles qui sont des plaintes claires, sérieuses ou complexes devant être traitées conformément à la procédure de traitement des plaintes;
- S'assurer que les plaintes sont correctement référées, résolues et que des mesures de suivi ont été prises;
- Faire rapport au Conseil sur leurs activités d'enquête (compte dûment tenu des exigences de confidentialité);
- Tenir à jour le Registre des plaintes.