



CONTENU

01 Mécanisme de plaintes
externes

05 Formulaire pour les plaintes
externes

MÉCANISME DE PLAINTES EXTERNES

TRAFFIC International prend ses responsabilités très au sérieux en matière de protection des personnes, en particulier de son personnel, des volontaires, des partenaires, des consultants, des prestataires, des administrateurs et de tous ceux qui sont touchés par nos travaux, contre tout préjudice pouvant résulter de relations avec notre organisation.

TRAFFIC est attaché à l'excellence, la transparence et la responsabilité dans l'exécution de ses travaux, dans sa réponse aux besoins de ses partenaires et dans ses rapports de travail avec ses parties prenantes et ses fournisseurs. TRAFFIC se fait un point d'honneur de mener ses activités de manière honnête et éthique. Les membres du personnel ont l'obligation de protéger et promouvoir les intérêts de l'organisation et d'agir dans le strict respect des autres. TRAFFIC s'engage à protéger contre d'éventuelles représailles, son personnel ou les membres du public qui signalent ce qu'ils estiment, raisonnablement et de bonne foi, être une conduite contraire à l'éthique.

Ayant son siège au Royaume-Uni, TRAFFIC International est soumis à la Loi sur la divulgation d'informations dans l'intérêt du public du Royaume-Uni (UK's Public Interest Disclosure Act) de 1998, conçue pour protéger contre des représailles le personnel et tous ceux qui divulguent des préoccupations sincères, notamment une conduite illégale ou des malversations financières.

Procédure de plainte

Dans ce contexte, une « plainte » est une déclaration signalant qu'un comportement, une action ou l'omission d'une action de la part de TRAFFIC, d'un membre de son personnel ou d'un partenaire d'exécution, viole nos normes professionnelles et doit en conséquence être corrigé. Le terme « plainte » recouvre d'autres termes tels que « grief » ou « allégation ».

Certes, TRAFFIC espère qu'il n'y aura pas de problèmes pouvant entraîner une plainte mais le cas échéant, l'organisation est déterminée à appliquer à toute plainte éventuelle une procédure interne ou, si nécessaire, externe.

Porter plainte

Si vous souhaitez porter plainte contre une conduite qui vous semble être, raisonnablement, contraire à l'éthique (par exemple, corruption, fraude, harcèlement, etc.) et qui s'est produite au cours d'activités dirigées par notre organisation ou l'un de nos partenaires, dans votre communauté, veuillez suivre la procédure de plaintes prévue pour cette activité.

S'il n'y a pas de procédure de ce type en place ou si celle-ci n'a pas donné de réponse satisfaisante, contactez l'Administrateur chargé de la responsabilité à TRAFFIC en utilisant le formulaire ci-dessous. Les rapports doivent être factuels et pas trop spéculatifs, donner suffisamment de détails pour permettre une évaluation appropriée de la nature, de l'ampleur et de l'urgence de l'enquête nécessaire et d'autres procédures. Si possible, veuillez joindre au rapport des documents justificatifs pertinents.

Les rapports doivent être présentés dans l'une des langues suivantes :

- français
- anglais
- espagnol
- chinois
- vietnamien

TRAFFIC fera tout ce qui est en son pouvoir pour protéger votre identité mais si les préoccupations concernent (ou sont liées à) un partenaire, sa participation peut être nécessaire dans le cadre de l'enquête et les obligations juridiques locales peuvent influencer la procédure suivie.

Si vous envisagez de porter plainte ou si vous avez déjà porté plainte, veuillez garder les mesures de sécurité suivantes à l'esprit :

- Ne **jamais** contacter l'auteur suspecté de la faute pour obtenir des faits ou demander une restitution.
- Ne **jamais** tenter de mener personnellement des enquêtes ou des entrevues.

- Ne **jamais** discuter des faits ou allégations relatifs à l'affaire avec qui que ce soit dans l'organisation à part ceux auxquels la préoccupation a été signalée.
- Prenez les **précautions** voulues si vous partagez vos préoccupations avec une personne en dehors de l'organisation.

Traitement des affaires après dépôt de la plainte

Toutes les plaintes reçues, que ce soit via le bureau mondial ou un bureau de programme, sont saisies dans un système central de gestion des affaires tenu par notre Administrateur chargé de la responsabilité. Un dossier est alors ouvert et le plaignant est informé des progrès de l'affaire. Le plaignant reçoit un avis de réception dans les six jours ouvrables qui suivent le dépôt de la plainte.

L'Administrateur chargé de la responsabilité examine la plainte et évalue s'il convient d'y donner suite et, dans ce cas, détermine la méthode de traitement de la plainte la plus appropriée. Cela comprend la nomination d'un « agent chargé de l'affaire » qui doit gérer la plainte selon des normes de haute qualité.

L'Administrateur chargé de la responsabilité surveille les progrès avec impartialité, veillant à ce que l'affaire soit traitée de façon appropriée et au niveau approprié, et confirme que la correspondance pertinente, les rapports, etc., sont mis en sécurité.

L'Administrateur chargé de la responsabilité porte à l'attention du Directeur principal – Opérations et/ou du mandataire désigné toute affaire pouvant nécessiter de rendre compte à un membre désigné du Conseil d'administration de TRAFFIC et/ou à des autorités statutaires compétentes.

Si le Directeur principal – Opérations ou le Directeur exécutif est impliqué, la plainte est communiquée au Président du Comité des opérations ou au Président du Conseil d'administration.

Appels

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats du premier examen ou si de nouvelles preuves sont disponibles, vous pouvez faire appel ; les détails, y compris les calendriers, seront fournis sur demande.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont vos préoccupations ont été traitées, vous pouvez solliciter un avis externe auprès d'organisations telles que ACAS (<http://www.acas.org.uk>).

Pour un avis confidentiel gratuit et indépendant, vous pouvez contacter l'organisation indépendante Public Concern, au Royaume-Uni, au numéro +44 (0)20 7404 6609

Coordonnées de l'Administrateur TRAFFIC chargé de la responsabilité

Adresse postale : The Accountability Officer
TRAFFIC International
David Attenborough Building
Pembroke Street
Cambridge CB2 3QZ
UK

Courriel : accountable@traffic.org

FORMULAIRE POUR LES PLAINTES EXTERNES

NUMÉRO DE RÉFÉRENCE INTERNE :	
1. PLAIGNANT (À REMPLIR PAR LE PLAIGNANT)	
Nom	
Coordonnées (courriel et/ou numéro de téléphone)	
2. PLAINTÉ (À REMPLIR PAR LE PLAIGNANT)	
Type de plainte / commentaires	Harcèlement <input type="checkbox"/> Corruption/ Fraude <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>
<p><i>Note : Si vous préférez ne pas fournir de déclaration écrite mais souhaitez fournir des informations par téléphone, veuillez cocher la case suivante et indiquer votre langue de communication préférée. L'Administrateur chargé de la responsabilité organisera un appel téléphonique confidentiel.</i></p> <p>Veuillez organiser un appel téléphonique confidentiel : <input type="checkbox"/></p> <p>Langue de communication préférée :</p>	
<p>L'affaire vous concerne-t-elle personnellement ? Si ce n'est pas le cas, quelle est votre relation à la communauté ou à la personne concernée ?</p> <p>Coordonnées de la personne concernée :</p> <p>Âge : Enfant (moins de 18 ans) <input type="checkbox"/> Adulte (18 ans et plus) <input type="checkbox"/></p> <p>Genre : Masculin <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/></p>	
Où l'incident s'est-il produit ? <i>Veuillez donner le lieu (pays, région, communauté la plus proche ou autre point de référence particulier)</i>	
Que s'est-il passé ? <i>(Veuillez donner une description complète du problème afin que nous puissions enquêter à ce sujet)</i>	
Quand cela s'est-il produit ? Si vous ne connaissez pas la date exacte, veuillez donner une date approximative (par exemple, au début de janvier 2021)	
Cet incident a-t-il déjà été communiqué au bureau local TRAFFIC ?	
Communication – avez-vous informé un agent de la police locale, un fonctionnaire local ou toute autre personne (veuillez préciser) ?	

Quelle suite souhaitez-vous pour votre plainte ?

Y a-t-il d'autres questions relatives à votre plainte qui ne sont pas mentionnées plus haut et que vous souhaiteriez inclure ?

Toute autre information ? Si vous avez d'autres informations pouvant être utiles, veuillez les ajouter sous forme d'annexe, par exemple, photos, témoignages. Il n'est pas possible de télécharger des dossiers encryptés ou protégés par des mots de passe en raison de la protection antivirus.

N'inscrivez aucune information personnelle sensible sur une personne mentionnée dans votre rapport si cela n'est pas nécessaire à la description de votre préoccupation.

3. SIGNATURE (SIGNATURE DU PLAIGNANT)

En signant et soumettant cette plainte, j'accepte la procédure aux termes de laquelle la plainte sera traitée et note que, si je ne suis pas satisfait des résultats initiaux, je peux choisir de faire appel, moment auquel je serai informé de la procédure de suivi.

Date :

Signature du plaignant :