

**IMPACT** Shaping practices  
Influencing policies  
Impacting lives



POLITIQUE  
RELATIVE  
AUX GRIEFS

Version 1 | 2018

# SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	2
I. INTRODUCTION .....	3
Énoncé de la politique .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II. INTERPRETATION ET APPLICATION.....	4
Article 1 – Champ d’application .....	4
Article 2 – Définitions.....	4
Article 3 – Information et respect de la politique.....	4
Article 4 – Objet de la politique.....	4
III. PRINCIPES GENERAUX .....	5
Article 5 – Neutralité.....	5
Article 6 – Impartialité .....	5
Article 7 – Confiance des parties prenantes.....	5
Article 8 – Responsabilité hiérarchique.....	5
Article 9 – Confidentialité .....	5
Article 10 – Protection de la vie privée .....	5
Article 11 – Informations détenues .....	5
Article 12 – Responsabilité des supérieurs hiérarchiques.....	6
IV. MECANISMES DE RESOLUTION DES .....	7
CONFLITS.....	7
Étape 1 : Résolution informelle et/ou pendant le processus d’évaluation.....	7
Étape 2 : Médiation .....	7
Étape 3 : Arbitrage.....	7
Étape 4 : Enquête interne.....	8
Étape 5 : Information au siège d’IMPACT.....	9
V. MISE EN APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	9
Article 13 – Date de mise en application de la politique .....	9
Article 14 – Adhésion à la politique.....	9



# I. INTRODUCTION

IMPACT Initiatives (auquel il est fait référence ci-dessous en tant que « IMPACT ») est une association basée en Suisse et une organisation sœur d'ACTED. Indépendante, privée et à but non lucratif, IMPACT œuvre dans le respect d'une impartialité politique et religieuse stricte, selon les principes de neutralité, de non-discrimination et de transparence, et les valeurs de responsabilité, d'impact, d'esprit d'entreprise et d'inspiration.

L'engagement d'IMPACT vise à développer des pratiques et influencer sur les politiques mises en œuvre dans des contextes humanitaires et de développement, afin d'avoir un impact positif sur l'existence des populations et de leurs communautés. IMPACT vise à faciliter une prise de décision améliorée et plus efficace, en développant et promouvant des connaissances, des outils et des pratiques pour les parties prenantes aux activités d'aide humanitaire et de développement.

L'engagement d'IMPACT est guidé par les quatre valeurs fondamentales suivantes :

- **Responsabilité** : nous contribuons à ce que l'aide soit délivrée de manière efficace et responsable, avec les moyens et ressources qui nous ont été confiés.
- **Impact** : nous sommes engagés à promouvoir de meilleures pratiques et politiques d'aide afin de soutenir les communautés et les personnes avec qui nous nous engageons.
- **Esprit d'entreprise** : nous sommes entreprenants et engagés dans notre travail dans le cadre de valeurs communes et dans un état d'esprit visant à surmonter les défis.
- **Inspiration** : nous faisons tout notre possible pour inspirer ceux avec qui nous travaillons de notre vision, nos valeurs, nos approches et nos choix, notre façon de faire, nos actions et nos plaidoyers.

## A. Énoncé de la politique

IMPACT s'engage à respecter les standards les plus exigeants en termes d'efficacité, de responsabilité et de transparence dans ses activités. A cette fin, la politique d'IMPACT de prévention et de lutte contre les conflits d'intérêts :

- Encourage la prévention ;
- Promeut la détection ;
- Définit une procédure d'enquête claire ;
- Met en place des mécanismes de sanction.

La présente politique vise à fournir une orientation au personnel d'IMPACT et partenaires d'IMPACT, et doit être lue conjointement avec :

- Le code de conduite d'IMPACT ;
- La politique d'IMPACT de protection de l'enfant ;
- La politique d'IMPACT relative à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ;
- La politique d'IMPACT de protection des données ;
- La politique d'IMPACT sur la prévention et la lutte contre les conflits d'intérêt ;
- La politique d'IMPACT de lutte contre la fraude et la corruption ;
- La politique d'IMPACT anti-terrorisme ;
- Les procédures, manuels et guides d'IMPACT par exemple finance, logistique, administration & ressources humaines, gestion des subventions ;
- Les lignes directrices de Sécurité et Sûreté d'IMPACT ;



## II. INTERPRÉTATION ET APPLICATION

### Article 1 – Champ d'application

La présente politique s'applique à tout le personnel et aux membres de la gouvernance d'IMPACT.

### Article 2 – Définitions

1. **Griefs** : au sens de la présente politique, le terme « grief » signifie une grave insatisfaction ou plainte soulevée par le personnel (y compris les stagiaires et les bénévoles) qui peut concerner (i) leurs conditions d'emploi, (ii) la situation professionnelle, (iii) leurs relations professionnelles, (iv) leur environnement de travail ou (v) toute mesure qu'IMPACT a prise ou envisage de prendre à l'égard du personnel.
2. **Personnel d'IMPACT** : au sens de la présente politique, le terme « personnel d'IMPACT » signifie toute personne employée par IMPACT. Les stagiaires et bénévoles d'IMPACT sont considérés comme relevant de cette catégorie, au sens de la présente politique.
3. **Gouvernance** : au sens de la présente politique, le terme « gouvernance » désigne tous les membres d'un des organes décisionnels, élus pour prendre part aux organes administratifs et gestionnaires d'IMPACT.

### Article 3 – Information et respect de la politique

1. La présente politique est publiée sous l'autorité d'IMPACT. Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT sont tenus de se conduire conformément à la présente politique et doivent, par conséquent, prendre connaissance de ses dispositions et de toute modification et les avoir comprises. Lorsqu'ils ne sont pas sûrs quant à la manière de procéder, ils doivent demander l'avis d'une personne compétente, notamment leur supérieur hiérarchique.
2. Le personnel d'IMPACT qui négocient les conditions de travail du personnel d'IMPACT, doivent y inclure une disposition précisant que la présente politique doit être respectée et qu'elle fait partie de ces conditions.
3. Il appartient au personnel d'IMPACT chargés de superviser ou de diriger d'autres personnels d'IMPACT, de veiller à ce que ces derniers respectent la présente politique et de prendre ou de proposer des mesures disciplinaires appropriées pour sanctionner toute violation de ses dispositions.
4. Cette politique fera partie intégrante des conditions de travail du personnel d'IMPACT à partir du moment où ils ont certifié en avoir pris connaissance.
5. IMPACT reconsidérera à des intervalles réguliers les dispositions de la présente politique.

### Article 4 – Objet de la politique

1. La finalité de cette politique est de préciser les règles relatives aux griefs pouvant être soulevés par le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT et les règles de conduite que le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT doivent observer, afin de les aider à respecter ces règles.



2. La présente politique vise à s'assurer que le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT disposent d'un moyen efficace de rapporter des griefs tels que définis dans la présente politique.
3. La présente politique promeut, dans la mesure du possible, une résolution locale à l'amiable des griefs tels que définis dans la présente politique.

## III. PRINCIPES GÉNÉRAUX

### Article 5 – Neutralité

Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT doivent s'acquitter de leurs devoirs de manière neutre et apolitique, dans le respect de la loi, des instructions légitimes et des règles déontologiques relatives à leurs fonctions.

### Article 6 – Impartialité

Dans le cadre de leurs fonctions professionnelles et/ou de leurs missions, le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT doivent agir conformément à la loi et exercer un pouvoir d'appréciation de manière impartiale, en tenant compte uniquement des circonstances pertinentes.

### Article 7 – Confiance des parties prenantes

Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT ont le devoir de se conduire toujours de manière à préserver et à renforcer les valeurs d'intégrité, d'impartialité et d'efficacité d'IMPACT et contribuer à renforcer la confiance de toutes les parties prenantes quant à l'intégrité, l'impartialité et l'efficacité d'IMPACT.

### Article 8 – Responsabilité hiérarchique

Le personnel d'IMPACT est responsable auprès de son supérieur hiérarchique immédiat et/ou de sa direction fonctionnelle, sauf disposition contraire de la loi.

### Article 9 – Confidentialité

En tenant dûment compte de l'éventuel droit d'accès aux informations des parties prenantes, le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT doivent traiter de manière adéquate, avec toute la confidentialité nécessaire, toutes les informations et tous les documents acquis dans l'exercice, ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

### Article 10 – Protection de la vie privée

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour s'assurer que la vie privée du personnel et des membres de la gouvernance d'IMPACT, est respectée de manière appropriée ; par conséquent, les déclarations prévues à la présente politique doivent demeurer confidentielles, sauf disposition contraire de la loi.

### Article 11 – Informations détenues



- 
1. Eu égard au cadre général du droit international en matière d'accès aux informations détenues par les personnes privées, le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT ne doivent communiquer des informations que dans le respect des règles et exigences applicables à d'IMPACT.
  2. Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT doivent prendre les mesures appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations dont ils sont responsables ou dont ils ont connaissance.
  3. Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT ne doivent pas chercher à avoir accès aux informations qu'il serait inapproprié pour eux d'avoir. Le personnel d'IMPACT et les membres de la gouvernance d'IMPACT ne doivent pas faire un usage inadéquat des informations qu'ils peuvent obtenir dans ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.
  4. De même, le personnel d'IMPACT et les membres de la gouvernance d'IMPACT ne doivent pas procéder à la rétention d'informations d'ordre professionnel qui peuvent ou devraient être légitimement diffusées, ni diffuser des informations dont ils savent ou ont des motifs raisonnables de croire qu'elles sont inexactes ou trompeuses.

## Article 12 – Responsabilité des supérieurs hiérarchiques

1. Le personnel d'IMPACT chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'IMPACT doit le faire conformément aux politiques et objectifs d'IMPACT. Il ou elle devra répondre des actes et omissions de son personnel contraires à ces politiques et objectifs s'il ou elle n'a pas pris les mesures que la diligence normale exigeait d'une personne dans sa position pour empêcher de tels actes ou omissions.
2. Le personnel d'IMPACT chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'IMPACT doit prendre les mesures nécessaires pour empêcher son personnel de se livrer à des actes susceptibles de générer un grief. Ces mesures peuvent être : d'attirer l'attention et d'appliquer les lois et règlements, d'assurer une formation adéquate relative aux griefs pouvant être soulevés, que peut rencontrer son personnel et de faire preuve d'exemplarité dans sa conduite personnelle.



# IV. MECANISMES DE RESOLUTION DES CONFLITS

## Étape 1 : Résolution informelle et/ou pendant le processus d'évaluation

La plupart des griefs peut être résolue rapidement lors d'une discussion informelle avec la ou les personnes(s) impliquées et/ou avec le supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant le processus d'évaluation formelle.

Par conséquent, IMPACT attend des membres de son personnel qu'ils tentent, dans la mesure du possible, de soulever leurs griefs de manière informelle avec leur supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant les procédures d'évaluation.

Il est de la responsabilité du supérieur hiérarchique de discuter en toute confiance des préoccupations du personnel concerné et de tenter de répondre à ces préoccupations. Le supérieur hiérarchique peut être amené à effectuer certaines recherches avant de prendre une décision.

Les Ressources Humaines au siège peuvent être sollicitées en vue de fournir d'autres conseils et orientations sur la résolution informelle des griefs soulevés.

Le supérieur hiérarchique et/ou les Ressources Humaines au siège doivent informer le personnel concerné du résultat verbalement ou par écrit.

## Étape 2 : Médiation

La deuxième étape a lieu seulement si la première étape échoue.

L'une des parties peut demander que le grief soit traité par médiation entre les parties via un tiers faisant partie du personnel d'IMPACT.

Les parties doivent alors se rencontrer pour tenter de résoudre le différend, au besoin avec l'aide du tiers désigné comme médiateur.

Si le processus de médiation aboutit à un résultat acceptable pour toutes les parties, le processus officiel de règlement des griefs peut être clos, ce qui sera confirmé par le médiateur par écrit au personnel concerné.

Si aucune solution mutuellement acceptable n'est atteinte par la médiation, l'étape 3 du mécanisme de résolution de grief sera mise en œuvre.

## Étape 3 : Arbitrage

Si les étapes 1 et 2 ne résolvent pas l'affaire ou sont inappropriées, le personnel concerné doit soumettre son grief écrit, daté et signé en remplissant le formulaire individuel de grief, avec la documentation pertinente, à son supérieur hiérarchique (N+1) et/ou le Point Focal Pays d'IMPACT et/ou les Ressources Humaines au siège dans les meilleurs délais suivant la réception de l'avis de résultat de l'étape 2 du processus.

La déclaration écrite de grief devra indiquer la nature du grief, l'énoncé de la demande et devra comprendre :

- L'indication que la procédure formelle de règlement des griefs est invoquée ;
- Les mesures informelles, le cas échéant, prises par l'employé pour résoudre le problème ;



- La brève description des raisons de la plainte, en particulier les faits, les dates et les noms des personnes impliquées ;
- L'indication du résultat recherché par le personnel concerné.

A compter de la réception de ces informations, le supérieur hiérarchique et/ou le Point Focal Pays d'IMPACT doivent organiser une rencontre avec le personnel concerné pour discuter du grief. Les Ressources Humaines au siège peuvent être impliquées si demande en est faite.

Si le grief n'est pas résolu, le grief peut être porté au niveau suivant et le Responsable siège des ressources humaines doit être disponible pour toute question ou préoccupation concernant le grief soulevé.

## Étape 4 : Enquête interne

Après réception du grief écrit, une enquête sur le grief sera diligentée par le Point Focal Pays d'IMPACT ; le processus étant soutenu par un représentant des Ressources Humaines au siège.

Les modalités de l'enquête dépendront de la nature du grief.

L'enquête est impartiale et objective et peut inclure :

- Rassembler les informations pertinentes, en interrogeant le plaignant, la ou les personnes à l'origine du grief, tout superviseur/supérieur hiérarchique impliqué dans les phases précédentes et les témoins éventuels ;
- Rassembler des preuves écrites pertinentes et prendre des déclarations, le cas échéant.

L'enquête comprend normalement une réunion avec le plaignant dans les meilleurs délais suivant la réception du grief écrit officiel.

Le personnel d'IMPACT doit s'assurer de fournir au Point Focal Pays d'IMPACT qui traite le grief toute preuve à l'appui du grief dans les meilleurs délais.

Au terme de l'enquête et une fois les conclusions portées à la connaissance du supérieur hiérarchique qui examine le grief, ce dernier décidera, en lien avec les Ressources Humaines au siège, des mesures à prendre, s'il y a lieu, et organisera une réunion finale relative au grief avec le personnel concerné.

Le Point Focal Pays d'IMPACT et/ou les Ressources Humaines au siège confirmeront au personnel ayant soulevé le grief la décision par écrit dans les meilleurs délais suivant la réunion finale relative au grief.

Si le grief concerne un autre membre du personnel, il sera également informé de la décision dans le même délai.

Le Responsable siège des ressources humaines veillera à ce que toute mesure spécifiée prise soit mise en œuvre, surveillée et examinée au besoin.

Selon les circonstances et la complexité/les détails de l'enquête, le Point Focal Pays d'IMPACT et le Responsable siège des ressources humaines peuvent juger nécessaire de produire un rapport résumant les conclusions de l'enquête, avec l'accord des parties.

Lorsque nécessaire, en raison de la nature du contenu du rapport (par exemple, lorsqu'un grief est dirigé contre plusieurs personnes ou lorsque le rapport contient des renseignements personnels sur l'employé ou d'autres personnes), un extrait du rapport peut être fourni seulement.





---

Toute recommandation visant d'autres actions à mettre en place sera clairement indiquée dans ce rapport. Ces recommandations doivent indiquer, le cas échéant, qui est chargé de veiller à ce que toute action ultérieure soit menée dans les délais impartis.

Dans certaines circonstances, au cours de l'enquête, il peut devenir apparent qu'il est plus approprié que la procédure disciplinaire formelle soit invoquée, par exemple lorsqu'il y a des preuves à la suite de l'enquête qu'une violation du code de conduite a eu lieu.

## Étape 5 : Information au siège d'IMPACT

Si les précédentes étapes échouent ou ne sont pas appropriées, le personnel d'IMPACT peut également envoyer son grief via le mécanisme de griefs global d'IMPACT à [grievance.geneva@impact-initiatives.org](mailto:grievance.geneva@impact-initiatives.org) qui examinera le dossier, classifiera le grief selon la typologie interne et décidera des suites à donner, notamment en cas de question sensible.

Ecrire à [grievance.geneva@impact-initiatives.org](mailto:grievance.geneva@impact-initiatives.org) est le dernier recours.

# V. MISE EN APPLICATION DE LA POLITIQUE

## Article 13 – Date de mise en application de la politique

Cette politique relative aux griefs entre en effet après approbation du Comité d'IMPACT le 15 octobre 2018.

## Article 14 – Adhésion à la politique

Le personnel et les membres de la gouvernance d'IMPACT certifient adhérer à ces principes en signant le formulaire d'acceptation des politiques d'IMPACT et/ou en signant son contrat de travail.

\*\*\*\*\*





POLITIQUE  
RELATIVE  
AUX GRIEFS  
IMPACT 2018