



Centre de solidarité  
**internationale**  
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

---

**PROCÉDURE DE  
TRAITEMENT DES PLAINTES,  
SIGNALEMENTS ET  
DIVULGATION  
CONFIDENTIELLE DE  
L'INFORMATION**

---

Février 2020

---

**CONSIDÉRANT QU'**en vue d'améliorer ses interventions dans la communauté et avec ses partenaires internationaux, le Centre de solidarité internationale du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ci-après : le « **CSI** ») a élaboré une procédure de traitement des plaintes, signalements et divulgation confidentielle de l'information (ci-après : la « **Procédure de traitement des plaintes** »);

**CONSIDÉRANT QUE** le CSI souhaite prévenir et faire cesser toute situation de harcèlement psychologique et/ou sexuel au sein de son organisation, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire;

**CONSIDÉRANT QUE** le CSI souhaite prévenir et faire cesser toutes formes de violences à caractère sexuel, ici et dans ses pays d'intervention;

**CONSIDÉRANT QUE** le CSI souhaite prévenir toutes formes de fraude, corruption ou malversation de nature financière;

**CONSIDÉRANT QUE** la Procédure de traitement des plaintes prend en compte les plaintes et signalements des membres, des stagiaires, des participants aux projets et programmes, des bénévoles, des employés, des administrateurs, des donateurs, de la clientèle et des partenaires du CSI, tous niveaux hiérarchiques confondus (ci-après : les « **Bénéficiaires** »);

**CONSIDÉRANT QUE** la Procédure de traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et des principes éthiques du CSI;

**CONSIDÉRANT QUE** pour donner suite à une plainte ou à un signalement, le CSI doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente Procédure de traitement des plaintes;

## **1. PRÉAMBULE**

Le préambule et les annexes font partie intégrante des présentes comme si ici au long récit.

## **2. APPLICABILITÉ**

La présente Procédure de traitement des plaintes s'applique à tous les **Bénéficiaires**. Elle s'applique également à toute personne pouvant être témoin d'une conduite illégale ou répréhensible de la part d'une personne s'affichant sous le nom du CSI. De manière non limitative, la Procédure de traitement des plaintes s'applique, notamment, dans les lieux et contextes suivants :

- Les lieux de travail;
- Les aires communes;
- Tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi, leur implication ou leur stage (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par le CSI, etc.);
- Sur le terrain à l'étranger dans les pays partenaires du CSI;
- Les communications par tout moyen, technologique ou autre.

### 3. CHAMPS D'APPLICATION - ÉTENDUE

La présente Procédure de traitement des plaintes est mise en place afin de faciliter le signalement de toutes préoccupations ou soupçons concernant toute conduite illégale ou répréhensible, à savoir et de manière non limitative : harcèlement psychologique et/ou sexuel, abus de pouvoir, abus sexuel, violence à caractère sexuel, exploitation sexuelle, intimidation, cyber intimidation, fraude financière ou comptable, comportement anticoncurrentiel, pot-de-vin, corruption ou toute autre pratique pouvant donner lieu à une violation de la loi ou des politiques du CSI.

### 4. MARCHE À SUIVRE POUR FAIRE UN SIGNALEMENT

**Définition : « signalement » désigne une information donnée aux autorités administratives ou judiciaires en vue de prendre des mesures préventives ou répressives.**

Si vous êtes témoin d'une situation portant atteinte aux politiques, aux principes éthiques et/ou au code de conduite du CSI dans le cadre de votre travail, de votre stage ou de votre implication au CSI, **un signalement** peut être fait par téléphone ou par courriel à :

- Votre superviseur immédiat
- Une personne en qui vous avez confiance au sein du CSI
- Sabrina Gauvreau, directrice générale, au 418 668-5211 p.222 ou 418 590-1591 ou [sgauvreau@centresolidarite.ca](mailto:sgauvreau@centresolidarite.ca)
- Anne-Julie Néron, présidente, 418 719-7314 [annejulie.neron@gmail.com](mailto:annejulie.neron@gmail.com)

Pour signaler un comportement inapproprié lorsqu'il se produit, la marche à suivre est la suivante :

- S'assurer que la démarche peut se faire en toute sécurité;
- Préparer son signalement et fournir les renseignements sur l'incident (date, heure, lieu, détails de l'incident, nom des personnes impliquées, y compris les témoins) par voie téléphonique ou par courriel.
- Tenir compte des questions ci-dessous dans la préparation de son signalement :
  - Si vous êtes la victime : êtes-vous toujours à risque? craignez-vous des représailles?
  - Si vous êtes témoin d'un acte d'abus sexuel : la victime sait-elle que vous signalez l'incident? est-elle toujours en danger? êtes-vous à risque?
  - Si vous êtes témoin d'un acte de fraude ou corruption, la personne visée sait-elle que vous faites un signalement ? êtes-vous à risque?
  - S'il y avait des témoins : qui sont-ils? peut-on les contacter? sont-ils à risque?
  - L'incident concerne-t-il un mineur?
  - L'incident concerne-t-il une infraction à la loi ou une situation susceptible de causer problème à sa propre personne, à une autre personne ou à la communauté?

À la suite de la réception d'un signalement, selon sa nature et son objet, la direction générale est informée, elle prend les mesures adéquates afin de vérifier la véracité des faits et assure un suivi auprès de la personne qui a signalé l'incident.

Le CSI vous encourage à fournir votre nom lorsque vous signalez un incident. Cela nous permet d'examiner en détail vos préoccupations, de communiquer avec vous si des renseignements supplémentaires sont nécessaires et/ou de vous protéger contre d'éventuelles représailles. Il est à noter qu'il peut y avoir des circonstances où la divulgation de votre identité soit nécessaire pour mener une enquête complète.

*Si vous souhaitez signaler un incident de manière **anonyme**, vous pouvez le faire au moyen d'une lettre sous pli cacheté avec la mention « CONFIDENTIEL ». Vous pouvez poster votre lettre à l'attention de la personne à qui vous souhaitez faire le signalement ou vous pouvez venir la déposer discrètement sur son bureau. Le dépôt d'un signalement formel n'est pas nécessaire et le seul fait que la situation soit portée à la connaissance de l'employeur ou de l'organisation, par un moyen ou un autre, peut suffire pour faire cesser une situation problématique.*

## **5. MARCHÉ À SUIVRE POUR FAIRE UNE PLAINTÉ**

**Définition :** une « plainte » signifie l'expression formelle d'une insatisfaction, d'un mécontentement, à l'égard d'un service ou bien rendu par le CSI.

Une plainte doit être formulée par écrit et dirigée au comité de gestion des plaintes du CSI, lequel est composé d'au moins deux (2) membres du conseil d'administration.

[gestionplaintes@centresolidarite.ca](mailto:gestionplaintes@centresolidarite.ca)

Le comité de gestion des plaintes reçoit les plaintes formulées par écrit et les traite dans un délai raisonnable. Il fait un rapport verbal ou écrit à la direction, communique la décision à la personne qui a porté plainte et assure le suivi administratif de la plainte. Le comité de gestion des plaintes informe la direction du CSI et le conseil d'administration de ses actions si nécessaire, tout en respectant les règles de confidentialité.

Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité de gestion des plaintes peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte, réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- i) la plainte écrite du plaignant ou de la plaignante, incluant les éléments de la plainte (le reproche, le préjudice réel ou potentiel, la mesure corrective demandée);
- ii) le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- iii) la réponse finale au plaignant ou à la plaignante, écrite et motivée.

Dans certains cas, le comité de gestion des plaintes peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.

Toute décision prise par le comité de gestion des plaintes doit être conforme aux statuts, aux règlements et aux principes éthiques du CSI et ne doit pas venir à l'encontre des projets du CSI, dans la mesure du possible.

Le comité de gestion des plaintes doit faire un suivi verbal annuel au conseil d'administration.

*Si vous souhaitez effectuer une plainte de manière **anonyme**, vous pouvez le faire au moyen d'une lettre sous pli cacheté avec la mention « CONFIDENTIEL » que vous posterez à l'attention du « Comité de gestion des plaintes du CSI », C.P. 2127 Alma, Québec, G8B 5V8.*

Le CSI ne considérera pas qu'une telle plainte soit moins légitime qu'un autre type de plainte. Les plaintes anonymes seront traitées aussi sérieusement que les plaintes pour lesquelles l'identité du plaignant ou de la plaignante est connue, en raison du risque de préjudice futur et de notre responsabilité à créer un environnement sûr et sans abus.

Toutefois, nous vous encourageons à fournir autant d'informations que possible pour faciliter le processus d'enquête. Un processus d'enquête ne sera possible que si le comité de gestion des plaintes dispose de suffisamment d'éléments d'information. Si les informations sont insuffisantes pour ouvrir une enquête, la plainte sera documentée et gardée confidentielle afin de respecter les droits des personnes impliquées dans la plainte, tout en permettant de laisser une trace documentée en cas de nouveaux rapports.

## **6. ENGAGEMENTS DU CSI**

En lien avec la présente Procédure de traitement des plaintes, le CSI s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- Assurer un traitement confidentiel et objectif des signalements et des plaintes;
- Recueillir seulement les informations nécessaires ou utiles au traitement d'un signalement ou d'une plainte;
- Appliquer la présente Procédure de traitement des plaintes dans le respect des valeurs du CSI;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette Procédure de traitement des plaintes et dans le respect des lois en vigueur.

Toute personne qui commet un manquement à la Procédure de traitement des plaintes fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

## **7. RÉSOLUTION DES PROBLÈMES**

Chaque personne est encouragée à tenter de résoudre la situation problématique seule à seule lorsque c'est possible ou encore à signaler ses préoccupations directement à son superviseur. S'il n'est possible de résoudre le problème à ces niveaux, il est recommandé qu'elle en discute avec la direction générale.

Dans l'éventualité où la préoccupation de la personne implique une conduite illégale, le superviseur doit en informer la direction générale. Et si c'est la direction générale qui est en cause ou si la direction générale ne fait rien devant une situation qui lui est soumise, le superviseur doit aviser le comité de gestion des plaintes.

Si une personne hésite à transmettre ce genre d'informations à son superviseur ou à la direction générale, elle est encouragée à transmettre ses doléances au comité de gestion des plaintes par courriel. Les personnes doivent être préparées à identifier et à décrire le problème qu'elles dénoncent.

## **8. NORMES DE DISCRÉTION**

Toute personne qui, au sein du CSI, obtient des informations privilégiées doit agir avec discrétion. De ce fait, cette personne doit :

- Respecter la vie privée des personnes;
- Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue, à moins d'être contraint de le faire;
- Agir selon les valeurs du CSI, à savoir la collaboration, l'engagement, l'ouverture, le respect et l'innovation.

## **9. NORMES DE CONFIDENTIALITÉ**

Toute personne à l'intérieur du CSI, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.

Exception est faite dans certains cas où il est essentiel que les intervenants puissent échanger certaines informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.

## **10. ÉCHANGE D'INFORMATION**

Le conseil d'administration, la direction et le personnel du CSI ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres du CSI, avec des personnes extérieures ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention. Dans une telle situation, ils doivent :

- i) S'assurer de l'identité de la personne qui demande l'information si celle-ci n'est pas connue;
- ii) Limiter les échanges d'informations au strict minimum.

Le CSI s'engage à :

- i) Limiter les échanges d'informations entre intervenants lors de réunion d'équipe ou dans un endroit sécurisé (notamment être dans un bureau à porte fermée);
- ii) Éviter de discuter des dossiers, des personnes ou des décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et échanger dans un lieu propice à la confidentialité;
- iii) S'assurer que les conversations téléphoniques ou réunions à distance traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

## **11. TENUE DE DOSSIERS**

Le CSI s'engage aux mesures de sécurité suivantes concernant les informations obtenues :

- Conserver les documents liés à la Procédure de traitement des plaintes dans un endroit sous clé et accessible que par la personne attitrée;
- S'assurer que les dossiers fermés liés à la Procédure de traitement des plaintes et les renseignements confidentiels obtenus seront déchiquetés par la personne attitrée;
- Tous les fichiers et courriels doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes et dont l'accès est réservé à la personne attitrée;
- La personne attitrée est la personne occupant le poste de direction générale du CSI ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

## **12. INTERDICTION DE REPRÉSAILLES**

Le CSI interdit toute forme de représailles envers une personne qui aurait eu recours à cette Procédure de traitement des plaintes en toute bonne foi.

## **13. NON-REPRÉSAILLES POUR RAPPORT DE BONNE FOI**

Le CSI encourage les personnes à exprimer leurs préoccupations concernant des problèmes potentiels ou des infractions présumées aux politiques du CSI ou à la loi et interdit toutes représailles contre les personnes qui expriment leurs préoccupations.

Aucune personne ne devra subir quelque préjudice que ce soit pour avoir exprimé ses préoccupations au sujet de tels problèmes si elle a agi de bonne foi. Le CSI ne considérera pas le fait d'entrer en contact avec une agence gouvernementale fédérale, provinciale ou d'état, la Commission des droits de l'homme ou d'autres agences ou commissions, ou de participer autrement aux processus d'une agence ou commission comme étant une preuve de mauvaise foi.

Les personnes doivent respecter les droits de chacun d'exprimer leurs préoccupations. Les personnes ont une responsabilité spéciale de s'assurer que chaque personne qui fait une divulgation ne soit pas traitée injustement par la suite. Toute tentative de représailles de la part d'une personne à l'endroit d'une autre personne qui a signalé des problèmes présumés ne sera pas tolérée par le CSI et entraînera une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la révocation de son titre de membre. Le CSI ne tolérera pas non plus toute tentative de découvrir l'identité d'une personne qui aurait choisi de faire un rapport de manière anonyme.

Toute infraction à la présente Procédure de traitement des plaintes, ou à quelque autre politique du CSI, ou toute infraction présumée à la loi devrait être signalée à un superviseur, à la direction générale ou au comité de gestion de plaintes.

#### **14. AVIS OBLIGATOIRE**

Le CSI et son personnel s'engagent à faire la promotion de la *Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail*, du *Code de conduite pour combattre les violences sexuelles* et de la présente *Procédure de traitement des plaintes, signalements et divulgation confidentielle de l'information* auprès des Bénéficiaires.

#### **15. MODALITÉS D'APPLICATION**

La direction du CSI et le comité de gestion des plaintes sont responsables de la mise en œuvre et de l'application de la présente Procédure de gestion des plaintes.

La présente Procédure de gestion des plaintes est applicable jusqu'à sa modification ou son retrait par le conseil d'administration.

En cas de non-respect de la présente Procédure de gestion des plaintes par la direction, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

#### **16. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente Procédure de traitement des plaintes entre en vigueur le \_\_\_\_\_ suite à son adoption par le conseil d'administration. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse par le conseil d'administration. Toute modification doit être effectuée par écrit et intégrée à la présente procédure.



**ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE PLAINTE**

**Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte**

Nom :	Monsieur	Madame
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone et adresse de courriel :		
Lien avec le CSI :		
Commentaires :		

## Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue                      Verbalement      Par écrit      (Annexer la plainte écrite)

2) Date de la réception de la plainte :

3) Objet ou description de l'événement (préciser date, heure, lieu, circonstances, etc.)

4) Causes ou raisons de la plainte :

**Section 3 – Information sur l’action entreprise pour régler la plainte**

1) Date d’envoi à la personne qui a formulé la plainte de l’avis écrit l’informant du traitement donné à sa plainte :

2) Action entreprise pour traiter la plainte :

3) Information transmise à la personne qui a formulé la plainte (Annexer copies)

4) Responsable du traitement :

Par : (En lettres majuscules)

Date :

Signature :

**Section 4 – Résultat du traitement de la plainte**

Résultat :

Par : (En lettres majuscules)

Date :

Signature :