

## Politique de Feedback et de Plaintes de la YWCA Mondiale

Cette politique décrit comment la YWCA Mondiale traite les retours et les plaintes concernant le travail de la YWCA Mondiale, de son personnel ou d'autres personnes affiliées. Si vous avez des retours ou des plaintes concernant le travail d'une Association Membre de la YWCA Mondiale ou d'associations apparentées, veuillez consulter *la Déclaration Mondiale de la YWCA sur les Plaintes contre les Associations Membres de la YWCA Mondiale*. En cas de problème concernant les actions de la YWCA Mondiale ou de son personnel, de ses bénévoles, de ses membres du Comité Exécutif ou ceux des organes de gouvernance mondiale, la YWCA Mondiale propose un mécanisme pour répondre à ces préoccupations. Ce document décrit ce que l'on peut attendre du Bureau de la YWCA Mondiale et du Comité Exécutif de la YWCA Mondiale lorsque nous recevons des plaintes, ainsi que le processus et les délais pour répondre à la/au plaignant e.

Pour renforcer la responsabilité, la YWCA Mondiale s'engage à une communication mutuellement respectueuse, ouverte, collaborative et transparente avec ses Associations Membres affiliées, avec les parties prenantes internes et externes ainsi qu'avec le grand public; ceci, conformément aux valeurs, aux politiques, aux normes de Bonne Gestion et de Responsabilité et aux codes de conduite de la YWCA Mondiale. De plus, en tant que membre de [Accountable Now](#), une plate-forme intersectorielle pour les organisations de la société civile (OSC) opérant au niveau international qui s'efforcent d'être transparentes et sensibles aux retours de parties prenantes. La YWCA Mondiale s'engage à mettre en œuvre les [12 "Engagements de Responsabilité" de Accountable Now](#) et à respecter les pratiques de ["Responsabilité Dynamique"](#) pour aller au-delà de la conformité tout en cherchant à respecter les droits humains ainsi que veiller à être indépendant et à travailler de manière éthique et professionnelle.

Bien que cette politique n'entre pas dans les détails sur la réception de retours neutres ou positifs, la YWCA Mondiale est ouverte à recevoir divers types de commentaires et encourage les gens à les faire parvenir à la YWCA Mondiale via [feedback@worldywca.org](mailto:feedback@worldywca.org).

### 2. Traitement des plaintes

La YWCA Mondiale respectera les principes suivants lors du traitement des plaintes:

**Confidentialité:** Nous nous engageons à protéger la confidentialité et la sécurité de ceux celles qui soumettent des retours à la YWCA Mondiale, ainsi que de toute autre personne mentionnée ou concernée par le problème. Toutes les informations reçues seront traitées de manière confidentielle et ne seront pas partagées avec quiconque n'est pas directement impliqué dans le traitement de la plainte. Si la YWCA Mondiale doit partager la plainte reçue avec le Comité Exécutif de la YWCA Mondiale ou les organes de gouvernance mondiale, toutes les informations d'identification relatives à la/au plaignant-e seront supprimées, y compris les noms, les coordonnées et les informations sur la position occupée par la/le plaignant-e - à moins que la/le plaignant-e ne demande le contraire.

**Objectivité:** Les plaintes sont traitées de manière impartiale et objective. Tout conflit d'intérêts potentiel de la part du Bureau, du Comité Exécutif ou des organes de gouvernance mondiale sera déclaré, et la personne en conflit d'intérêts sera dispensée du processus d'examen et de réponse aux plaintes.

**Respect des délais:** les plaintes qui entrent dans le champ d'application de la politique, telle que définie ci-dessus, seront traitées conformément aux délais indiqués ci-dessous dans la section 7, Processus. Tout retard dans le processus sera communiqué aux parties concernées dès que possible, avec de nouveaux délais.

**Approche axée sur l'apprentissage:** L'objectif de la YWCA Mondiale est que toutes les plaintes reçues portent un enseignement et mènent à l'amélioration. En tant que tel, la YWCA Mondiale s'efforcera de remédier à toutes les

faiblesses ou carences pouvant être mises en évidence par les plaintes reçues et visera à communiquer de manière transparente sur les enseignements retirés et les progrès.

### 3. Termes et concepts clés

Les termes suivants sont définis aux fins de cette politique:

**Feedback/retours:** Toute déclaration d'opinion/commentaire positive ou négative, ou plainte plus formelle, d'une partie prenante concernant notre mission et nos valeurs, stratégies, politiques, objectifs, décisions, activités, gouvernance, performance, utilisation des ressources ou comportement du personnel, des bénévoles, des membres du Comité Exécutif ou ceux des organes de gouvernance mondiale de la YWCA Mondiale. La YWCA Mondiale distingue deux types de commentaires externes: un **commentaire**; et une **plainte**.

**Commentaire (ou feedback/retour général):** une expression de satisfaction ou d'insatisfaction, ou une suggestion d'amélioration. Il peut être exprimé de manière formelle ou informelle, et peut ou non nécessiter une réponse.

**Plainte:** Une déclaration plus formelle selon laquelle la YWCA Mondiale n'a pas respecté une valeur ou un engagement de la YWCA Mondiale. Une plainte peut être une déclaration écrite ou verbale contre la YWCA Mondiale exprimant son mécontentement avec le travail et/ou les politiques de la YWCA Mondiale, et une réponse et/ou une résolution est attendue.

**Plainte grave/sensible:** il s'agit de plaintes relatives à une faute grave, telle que l'exploitation et les abus sexuels, la fraude, la corruption ou d'autres actions illégales.

**Bureau de la YWCA Mondiale:** Le Bureau Mondial, en consultation avec le Comité Exécutif et les Associations Membres, élabore la stratégie de la YWCA Mondiale, met en œuvre des plans de travail et des programmes, et soutient et coordonne d'autres organismes mondiaux tels que le Comité Exécutif et le Comité de Nominations.

**Comité Exécutif de la YWCA Mondiale:** Entre les réunions du Conseil Mondial, le Comité Exécutif Mondial est le principal organe de décision de la YWCA Mondiale<sup>1</sup>, prenant toutes les décisions concernant les politiques, l'adhésion pour les membres et supervisant le travail de la Secrétaire Générale et du Bureau Mondial.

**Comité de Nominations de la YWCA Mondiale:** Le Comité de Nominations est un comité du Conseil Mondial qui fonctionne indépendamment du Comité Exécutif. Son rôle est de fournir un processus transparent et ouvert pour la nomination et l'élection au Comité Exécutif Mondial et au Comité de Nominations durant le Conseil Mondial, et pour pourvoir les postes vacants au Comité Exécutif Mondial et au Comité de Nominations entre les Conseils Mondiaux.<sup>2</sup>

### 4. Champ d'application

#### *Plaintes couvertes par cette politique*

Cette politique s'applique au travail effectué par la YWCA Mondiale, son personnel, ses stagiaires, ses consultants, ses bénévoles, son Comité Exécutif, son Comité de Nominations et celui des membres des organes de gouvernance mondiale et peut concerner:

- La conformité de la YWCA Mondiale aux Normes de Bonne Gestion et de Responsabilité et aux politiques de la YWCA Mondiale, en particulier les codes de conduite;
- La conformité de la YWCA Mondiale aux 12 "Engagements de Responsabilité" de Accountable Now;

<sup>1</sup> Rôle Comité Exécutif Mondial: Articles 35 – 36 – 37, [Statuts YWCA Mondiale](#)

<sup>2</sup> Fonctions du Comité de Nominations: Article 68, [Statuts YWCA Mondiale](#)

- Le fonctionnement de ce mécanisme de feedback et de plainte.

### *Plaintes non couvertes par cette politique*

La YWCA Mondiale n'est pas en mesure d'accepter ou d'examiner:

- Les questions qui font ou pourraient faire l'objet de poursuites judiciaires (par exemple, relatives à des questions contractuelles ou à des activités criminelles). Celles-ci devraient être traitées sous la juridiction légale appropriée;
- Les plaintes sur le travail de plaidoyer de la YWCA Mondiale<sup>3</sup> parce qu'il ne correspond pas aux convictions personnelles des plaignant-e-s;
- Les plaintes concernant les Associations Membres de la YWCA Mondiale. Pour toute préoccupation relative aux Associations Membres, veuillez consulter la Déclaration de la YWCA Mondiale sur les Plaintes contre les Associations Membres de la YWCA Mondiale;
- Les retours abusifs ou offensants;
- Les retours/plaintes répétées de manière non propice à la résolution.

## 5. Qui peut déposer une plainte?

Toute personne ou entité peut déposer une plainte, pour autant qu'elle soit conforme aux points énoncés dans la section 4, Champ d'application.

L'enquête sur une plainte utilise les ressources limitées de la YWCA Mondiale, nous attendons donc de la personne qui dépose la plainte:

- Qu'elle fournisse autant d'informations que possible;
- Qu'elle soit disposée à être contactée et à participer au processus de résolution, si nécessaire;
- Qu'elle comprenne que déposer une plainte déclenche un processus formel qui nécessite des ressources.

Les retours fournis par ou concernant une personne de moins de 18 ans seront traités dans la plus stricte confidentialité.

Les plaintes peuvent être soumises de manière anonyme. Cela peut limiter la mesure dans laquelle la YWCA Mondiale pourra répondre à la ou au plaignant-e, en particulier si les coordonnées ne sont pas fournies. Cependant, la YWCA Mondiale veillera dans tous les cas à prendre en considération les informations reçues et à en assurer le suivi en interne dans la mesure du possible ainsi qu'à les utiliser comme une opportunité d'apprentissage.

## 6. Qui sera impliqué dans l'examen des plaintes reçues par la YWCA Mondiale?

Toutes les plaintes soumises seront reçues et examinées par les Points Focaux des Plaintes de la YWCA Mondiale (Secrétaire Générale, un membre du personnel et un membre du Comité Exécutif), qui sont chargés de consigner les commentaires et de s'assurer que les plaintes font l'objet d'une enquête. En cas de conflits d'intérêts potentiels pour le membre du personnel du Bureau ou le membre du Comité Exécutif de la YWCA Mondiale nommés en tant que points focaux pour les plaintes, un autre membre du personnel ou du Comité Exécutif sera nommé pour traiter la question.

---

<sup>3</sup> Le travail de plaidoyer est basé sur les politiques adoptées par le Conseil et Comité Exécutif de la YWCA Mondiale, articles 21f et 35, [Statuts YWCA Mondiale](#)

Tous les trimestres ou plus souvent, au besoin, le Bureau de la YWCA Mondiale partagera avec la Présidente du Comité Exécutif des informations sur les plaintes reçues et les mesures prises pour y répondre.

Un résumé de la plainte - sans aucune information susceptible de révéler l'identité de la-du plaignant e - peut également être partagé avec d'autres membres du personnel et du Comité Exécutif de la YWCA Mondiale à des fins d'apprentissage.

## 7. Processus de soumission des retours et des plaintes concernant la YWCA Mondiale

### *Soumettre une réaction ou une plainte*

Les réactions peuvent être soumises en visitant la page dédiée aux commentaires de la YWCA Mondiale.

Vous pouvez également contacter la YWCA Mondiale par courrier, téléphone ou e-mail:

Points Focaux pour les Plaintes, YWCA Mondiale, L'Ancienne Route 16, 1218 Grand-Saconnex, Genève, Suisse.

Téléphone: +41 22 929 6040

E-mail: [feedback@worldywca.org](mailto:feedback@worldywca.org)

Les soumissions à l'adresse postale, au téléphone et à l'e-mail ci-dessus sont reçues par le Point Focal des Plaintes qui est un membre du personnel.

Si la réaction ou la plainte concerne les activités ou le personnel du Bureau de la YWCA Mondiale, elle doit être traitée directement par la Secrétaire Générale, et les Points Focaux des Plaintes qui sont un membre du Comité Exécutif et un membre du personnel de la YWCA Mondiale.

S'il y a une plainte sérieuse à faire concernant la Secrétaire Générale de la YWCA Mondiale, elle doit être adressée directement à la Présidente du Comité Exécutif, et être traitée par les Points Focaux des Plaintes qui sont un membre du Comité Exécutif et un membre du personnel de la YWCA Mondiale.

Si la plainte concerne le Comité Exécutif de la YWCA Mondiale, elle doit être traitée directement par la Présidente du Comité Exécutif. Si la plainte concerne la Présidente du Comité Exécutif de la YWCA Mondiale, elle doit être traitée directement par les Points Focaux pour les Plaintes.

Lorsque vous soumettez une plainte, veuillez fournir les informations suivantes:

1. Une explication du problème. Si votre préoccupation concerne des Normes de Bonne Gestion de la YWCA Mondiale ou des «Engagements de Responsabilité», une politique ou un mécanisme de la YWCA Mondiale, veuillez mentionner le(s)quel(s).
2. Si votre plainte concerne un membre spécifique du personnel, du Comité Exécutif, du Comité de Nominations et/ou un membre des organes de gouvernance mondiale, ou toute autre personne affiliée à la YWCA Mondiale, il vous serait utile de spécifier la personne concernée; cependant, ce n'est pas obligatoire.
3. Veuillez indiquer aussi toutes les mesures que vous avez déjà prises à l'égard du problème, y compris la correspondance antérieure avec la YWCA Mondiale ou toute personne affiliée.
4. Veuillez mentionner si vous souhaitez que nous divulguions votre identité aux personnes directement impliquées/mentionnées dans votre feedback lorsque nous examinons la question. Si vous ne le spécifiez pas, nous garderons par défaut votre identité confidentielle.

### *Comment nous traiterons les plaintes*

**Enregistrement de la plainte:** La plainte, une fois reçue, sera enregistrée par le Point Focal des plaintes qui est un membre du personnel de la YWCA Mondiale dans un dossier en ligne protégé par mot de passe. Toutes les communications et tous les documents relatifs au problème seront enregistrés dans le dossier.

**Accusé de réception:** La YWCA Mondiale accusera réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables, expliquant le mandat de la YWCA Mondiale, les prochaines étapes et le champ/les limites des actions qui seront entreprises. Ces informations seront communiquées à la-la plaignant-e par e-mail, dans la mesure du possible.

**Enquête et réponse:** Les Points Focaux des Plaintes de la YWCA Mondiale enquêteront sur la plainte pour déterminer si elle est bien fondée, parleront à tout membre du personnel ou à d'autres personnes affiliées impliquées dans le problème et conviendront d'un plan pour résoudre le problème.

Pendant cette période, les Points Focaux des Plaintes de la YWCA Mondiale peuvent contacter la-le plaignant-e (si ses coordonnées ont été fournies) pour lui demander des informations complémentaires ou des éclaircissements.

**Suivi avec la-le plaignant-e:** Les Points Focaux des Plaintes de la YWCA Mondiale partageront par écrit avec la-le plaignant-e le résultat de l'enquête sur la plainte, y compris toutes les mesures prévues pour y répondre, dans un délai d'un mois après réception de la plainte.

**Appels:** La YWCA Mondiale prend au sérieux le fonctionnement correct et équitable du processus de traitement des plaintes de la YWCA Mondiale, et examinera toutes les questions soulevées à cet égard. Les appels n'aboutiront pas nécessairement à une décision différente, mais si la-le plaignant e estime que la plainte n'a pas été traitée équitablement, elle-il peut présenter un appel demandant une révision interne du processus. La demande de recours doit être soumise par écrit. La YWCA Mondiale accusera réception de l'appel dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception et traitera l'appel et informera toutes les parties de sa résolution avec la plus grande brièveté. Afin de garantir l'objectivité dans le processus de recours, un membre du personnel et/ou du Comité Exécutif autre que ceux initialement désignés comme Points Focaux pour les Plaintes sera responsable du processus de révision.

### *Transparence externe, apprentissages et améliorations*

Toutes les plaintes et retours seront enregistrés de leur réception à leurs résolutions. La YWCA Mondiale utilisera ce registre pour surveiller périodiquement le type de plaintes reçues, les mesures prises pour les résoudre et leurs résultats, ainsi que toute proposition d'amélioration. Ces informations seront partagées avec le personnel et le Comité Exécutif de la YWCA Mondiale sur une base trimestrielle et incluses dans le rapport interne annuel au mouvement et dans le rapport annuel de responsabilité soumis à Accountable Now et examiné par un Comité d'Examen Indépendant. Le rapport sera utilisé pour analyser et améliorer les procédures et pratiques, et sera présenté pour examen au Comité Exécutif Mondial. La YWCA Mondiale n'inclura pas d'informations spécifiques sur les plaintes individuelles afin d'assurer la confidentialité de toutes les parties concernées.

Si vous avez utilisé le mécanisme de feedback de la YWCA Mondiale et que vous pensez qu'il ne fonctionne pas, vous êtes invités à le signaler à Accountable Now, car un mécanisme de feedback et de plaintes fonctionnel est une exigence clé pour les membres de Accountable Now.

## **8. Examen de cette politique**

Cette politique a été révisée et approuvée pour la dernière fois par le Comité Exécutif en décembre 2020. La politique sera revue périodiquement pour déterminer si elle est toujours efficace et adaptée à ses objectifs. Des



WorldYWCA

16 L'Ancienne Route  
CH-1218 Grand Saconnex  
Genève Suisse

T (+41) 22 929 60 40 | E [worldoffice@worldywca.org](mailto:worldoffice@worldywca.org)

mises à jour peuvent être effectuées aussi souvent que nécessaire, sous réserve de l'approbation du Comité Exécutif de la YWCA Mondiale.