

Déclaration de la YWCA Mondiale sur les Plaintes contre les Associations Membres de la YWCA Mondiale

Cette déclaration explique l'approche de la YWCA Mondiale en matière de plaintes concernant ses Associations Membres. Pour tout feedback ou réclamation concernant le travail de la YWCA Mondiale, de son personnel ou d'autres personnes affiliées, y compris le Comité Exécutif, le Comité de Nominations et les membres des organes de gouvernance mondiale, veuillez utiliser **la Politique de Feedback et de Plaintes de la YWCA Mondiale**.

Les Associations Membres affiliées à la YWCA Mondiale ont la responsabilité d'assurer une communication mutuellement respectueuse, ouverte, collaborative et transparente y compris vis-à-vis des retours de leurs associations membres locales, de leurs parties prenantes internes et externes et du grand public; ceci, conformément aux valeurs et politiques de la YWCA Mondiale, aux politiques de l'association et aux réglementations nationales pour les organisations non gouvernementales.

Les Associations Membres sont chargées de développer et de maintenir leurs propres mécanismes de feedback et de plainte, et de répondre à tout retour ou plainte reçus conformément à leurs propres politiques. La YWCA Mondiale n'est pas en mesure de recevoir ou d'enquêter sur les plaintes contre les Associations Membres ou de servir d'intermédiaire dans leur résolution.

Chaque YWCA est responsable vis-à-vis de certains groupes dans son pays ou sa communauté. La YWCA, en tant qu'organisation composée de membres, a une responsabilité envers ses membres (branches et membres individuels) au premier niveau, puis envers la communauté (village, ville ou pays) dans laquelle le membre est situé, et envers les donateurs qui soutiennent financièrement les programmes et le travail de l'association. En tant que membre de la YWCA Mondiale, une association doit également rendre des comptes aux autres membres du mouvement de la YWCA Mondiale.

La YWCA Mondiale s'engage à aider ses Associations Membres à être transparentes, réactives aux retours de leurs parties prenantes et à se concentrer sur la production de résultats qui ont un impact. Le nom YWCA véhicule un niveau de crédibilité et de qualité tel qu'énoncé dans ses valeurs et pratiqué au cours de sa longue histoire dans de nombreux pays du monde.

En tant qu'Associations Membres affiliées à la YWCA Mondiale, une Association Membre a l'obligation statutaire de "se conformer substantiellement aux Normes de Bonne Gestion et de Responsabilité (NBGR) approuvées par la YWCA Mondiale"¹. Par conséquent, disposer d'un mécanisme de feedback et de plainte fonctionnel est une exigence clé pour les membres. La YWCA Mondiale s'attend à ce que les Associations Membres signalent chaque année leur conformité aux conditions d'affiliation, y compris le respect substantiel des NBGR, et à partager les défis ou les revers que les Associations Membres peuvent rencontrer, afin que la YWCA Mondiale puisse conseiller et aider les Associations Membres à améliorer leurs pratiques de responsabilité.

Si vous avez des inquiétudes concernant les pratiques - internes ou externes - de responsabilité des Associations Membres de la YWCA Mondiale veuillez utiliser le mécanisme de feedback/plainte de l'Association Membre pour soulever la question directement avec elles. Des informations sur les mécanismes des membres de la YWCA peuvent être trouvées sur leurs sites Web, souvent sous la page responsabilité ou "contactez-nous". Si vous ne parvenez pas à trouver le mécanisme de feedback d'une Association Membre, nous pouvons essayer de vous diriger vers la ressource ou le canal approprié.

¹ Conditions d'Affiliation: Article 10 e, [Statuts YWCA Mondiale](#)



Si, toutefois, vous avez utilisé le mécanisme de feedback ou de plainte d'une Association Membre et que vous pensez qu'il ne fonctionne pas, vous pouvez le signaler à la YWCA Mondiale. Nous signalerons le problème à l'Association Membre concernée et prendrons les informations en compte lorsque le Comité Exécutif Mondial examinera la conformité de l'Association Membre aux conditions d'affiliation de la YWCA Mondiale. Veuillez noter que cela concerne uniquement les préoccupations concernant l'usage et/ou le processus du mécanisme, et non la décision ou le résultat que vous avez reçu. La YWCA Mondiale n'est pas en mesure d'examiner les détails de plaintes ou de préoccupations spécifiques et n'est pas en mesure d'examiner les plaintes si vous n'êtes pas satisfait du résultat.