



SCOUTS
Créer un Monde Meilleur



POLITIQUE DE PLAINTES

ORGANISATION MONDIALE DU MOUVEMENT SCOUT



SCOUTS®
Créer un Monde Meilleur

   Bureau Mondial Du Scoutisme, Inc.
Management
Novembre 2021

Bureau Mondial Du Scoutisme
Centre Mondial De Soutien
Kuala Lumpur

Suite 3, Niveau 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, Malaisie

Tél. : + 60 3 2276 9000
Fax : + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

La reproduction est autoris  e aux
Organisations et Associations
Scoutes Nationales membres
de l'Organisation Mondiale du
Mouvement Scout. La source devra
  tre cit  e.

POLITIQUE DE PLAINTES
ORGANISATION MONDIALE
DU MOUVEMENT SCOUT

1. INTRODUCTION

- 1.1. Cette Politique de plaintes (Politiques) décrit le processus à suivre pour traiter une plainte relative aux actions des Organisations Membres (OM), des bénévoles ou des employés de l'OMMS, concernant des questions ou des activités associées à l'Organisation Mondiale du Mouvement Scout au niveau mondial, régional ou zonal ou dans une Organisation Membre lorsque le volontaire ou employé de l'OMMS ou du BMS a été affecté à l'OM pour un projet ou une activité.
- 1.2. La présente police ne couvre pas spécifiquement :
 - 1.2.1. Les activités ou actions des membres individuels des OM qui sont spécifiques à, ou se produisent dans, ces OM. Ces plaintes doivent être adressées à l'OM concernée
 - 1.2.2. Les griefs, plaintes et questions disciplinaires internes au Bureau Mondial du Scoutisme (BMS) soulevés par les employés du BMS contre d'autres employés sont traités dans le Manuel des employés du Bureau Mondial du Scoutisme.

2. DÉFINITIONS

- 2.1. Plainte : désigne un grief ou un différend avec ou entre des individus ou des OM et l'OMMS au niveau mondial, régional ou zonal soulevé par un membre individuel d'un OM, un OM ou un volontaire de l'OMMS.
- 2.2. Organisation Membre : désigne toute Organisation Scout Nationale (OSN) qui est membre de l'OMMS, y compris ses que les Associations qui la constitue.
- 2.3. Plainte vexatoire : désigne toute plainte qui répond à un ou plusieurs des critères suivants :
 - 2.3.1. Persiste à porter une plainte lorsque la procédure de traitement des plaintes a été entièrement et correctement mise en œuvre et épuisée
 - 2.3.2. Refus répété d'accepter des éléments de preuve documentés comme étant factuels, refus de recevoir une réponse adéquate, en dépit de la correspondance répondant à leur plainte, ou refus d'accepter des faits qui ont été vérifiés dans la mesure raisonnablement possible
 - 2.3.3. Concentration régulière et continue sur une question triviale dans une mesure disproportionnée par rapport à son importance
 - 2.3.4. A constamment soulevé de nouvelles questions ou cherche à prolonger le contact en soulevant d'autres préoccupations ou questions pendant que la plainte est en cours de traitement. Cela exclut spécifiquement les nouveaux problèmes qui sont très différents de la plainte initiale et qui doivent être traités
 - 2.3.5. Plaintes ou demandes déraisonnables qui imposent à l'OMMS une charge en termes de ressources nécessaires disproportionnée par rapport à la gravité de l'allégation ou de la plainte et où la plainte est clairement conçue pour perturber, importuner, ou harceler une autre personne ou peut autrement être qualifiée d'obsessive ou manifestement déraisonnable
 - 2.3.6. Il s'agit de plaintes et d'allégations répétitives qui ne tiennent pas compte des actions et des réponses fournies précédemment

3. L'OBJECTIF DE CETTE POLITIQUE

L'objectif de cette Politique est de s'assurer qu'une plainte est traitée d'une manière équitable, transparente et juste, et donner à l'OMMS l'opportunité d'apprendre et d'améliorer ses opérations et ses performances par un examen critique des retours.

3.1. L'objectif de cette Politique est de :

- 3.1.1. Mettre en place une procédure de plainte, appliquée par l'OMMS, qui soit juste, claire et facile à utiliser pour toute personne souhaitant déposer une plainte
- 3.1.2. Veiller à ce que toutes les plaintes fassent l'objet d'une enquête équitable et en temps voulu
- 3.1.3. Veiller à ce que les plaintes soient, dans la mesure du possible, réglées à l'amiable ;
- 3.1.4. Recueillir des informations qui aident l'OMMS à améliorer ses performances et ses pratiques tant en ce qui concerne les pratiques générales de gouvernance de l'OMMS que plus spécifiquement dans l'application du Code de conduite
- 3.1.5. Assurer la confidentialité du processus de traitement des plaintes afin de protéger à la fois le plaignant et l'accusé pendant le processus

4. ACTIONS DE SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE

- 4.1. Pour une mise en œuvre complète de cette politique, le BMS :
 - 4.1.1. Traduira la Politique dans les cinq langues de travail de l'OMMS
 - 4.1.2. Rendra publique l'existence de cette procédure de plainte
 - 4.1.3. S'assurera que tous les employés et bénévoles du BMS engagés dans des activités pour et au nom de l'OMMS sont au courant du processus de dépôt d'une plainte
 - 4.1.4. En cas de plainte reçue :
 - 4.1.4.1. Assignera deux personnes pour recevoir et traiter les communications entre le CE et le plaignant et l'accusé
 - 4.1.4.2. Notifiera au Secrétaire Général, au Président du CMS et au Président du Comité d'éthique toute plainte reçue et la conclusion de ces plaintes
 - 4.1.5. Soutient les efforts du Comité d'éthique

5. CONFIDENTIALITÉ

- 5.1. Toutes les informations relatives aux plaintes seront traitées de manière sensible et confidentielle, en ne fournissant des informations qu'aux parties concernées et conformément à toutes les exigences en vigueur en matière de protection des données et aux exigences légales concernant l'objet de la plainte.
- 5.2. Les plaintes anonymes ne seront pas acceptées par le Comité d'éthique.
- 5.3. À la discrétion du Comité d'éthique, l'identité du plaignant peut être cachée à l'accusé. Cette option ne peut être exercée que si la rétention des informations ne nuit pas à la capacité de l'accusé de traiter la plainte. Il est entendu que si l'affaire est renvoyée aux autorités, la question de la dissimulation de l'identité du plaignant peut ne pas être une option.

6. RESPONSABILITÉ

- 6.1. La responsabilité générale de cette politique et de sa mise en œuvre incombe au Secrétaire général.
- 6.2. Deux employés du BMS sont désignés par le Secrétaire Général pour recevoir les plaintes. Ils sont chargés d'informer le Secrétaire Général, le Président du CMS et le Président du Comité d'éthique de toutes les plaintes reçues et de gérer la communication entre le Comité d'éthique, le plaignant et l'accusé.
- 6.3. Le Comité d'éthique est responsable des mesures prises, conformément à la présente politique, après réception d'une plainte.

7. EFFICACITÉ ET APPLICABILITÉ

- 7.1. La présente politique est révisée au moins une fois tous les trois ans et mise à jour au besoin. Elle entre en vigueur à la date d'adoption du 15 septembre 2020.
- 7.2. Dernière révision : 18 mai 2020
- 7.3. La présente politique s'applique aux plaintes déposées à compter de la date indiquée à l'article 7.1.

8. PRINCIPES DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE PLAINTES

- 8.1. Toutes les plaintes doivent être prises au sérieux, gérées rapidement et favoriser le maintien des relations.
- 8.2. Le processus de traitement des plaintes devrait être rigoureux et empêcher toute personne de manipuler l'issue d'une plainte.
- 8.3. Pour qu'une plainte soit examinée, elle doit :
 - 8.3.1. être soumise par écrit
 - 8.3.2. entrer dans le champ d'application de cette politique
 - 8.3.3. identifier le plaignant et fournir ses coordonnées
 - 8.3.4. fournir le fondement de la plainte et toutes les preuves disponibles
- 8.4. L'OMMS se réserve le droit de donner suite à tout manquement au Code de Conduite à tout moment, et la décision sera laissée au Comité d'éthique.
- 8.5. Afin d'éviter toute défaillance, la réception des plaintes sera surveillée par deux employés distincts du BMS qui, en retour, rapporteront toutes les plaintes reçues au Secrétaire Général, au Président du CMS et au Président du Comité d'éthique.
- 8.6. Le Comité d'éthique dans le traitement de la plainte :
 - 8.6.1. doit donner à toutes les parties concernées l'occasion de présenter clairement leur point de vue pour s'assurer que tous les faits sont clairs et compris
 - 8.6.2. doit tenir compte de tous les faits et de tous les points de vue
 - 8.6.3. peut, dans les limites de la confidentialité, demander l'avis d'autres experts ou consultants
 - 8.6.4. devrait chercher une solution qui garantisse le droit à une audition équitable, qui soit conforme à l'éthique du scoutisme et acceptable pour les deux parties

- 8.6.5. doivent consigner les facteurs sur lesquels ils ont fondé leur recommandation
- 8.6.6. devrait enquêter et conclure le processus aussi rapidement qu'il est raisonnablement possible de le faire
- 8.6.7. devrait, avec le soutien des processus du BMS, garantir que le processus de plainte est traité dans une langue de travail de l'OMMS qui convient à ce plaignant ou cet accusé
- 8.7. Le processus permet un seul appel pour toute recommandation découlant d'une plainte de l'accusé ou du plaignant, et la décision après le processus d'appel, tel qu'approuvé par le CMS, sera finale.
- 8.8. Lorsque des plaintes sont identifiées comme vexatoires, le Secrétaire Général peut saisir le Comité d'éthique de la plainte vexatoire en tant que plainte pour suite à donner, comme indiqué ci-dessous.
- 8.9. Si le BMS considère que la plainte concerne un crime, le plaignant doit être informé et encouragé à signaler l'affaire aux autorités compétentes dans la juridiction du crime à tout moment. Le BMS ne signalera le crime directement que si, de l'avis réfléchi du Comité d'éthique, en consultation avec le conseiller juridique du BMS, il y a suffisamment de preuves pour étayer l'allégation.
- 8.10. Si la plainte concerne un employé du BMS en tant qu'accusé, le processus est régi par le Manuel de l'employé du Bureau Mondial du Scoutisme. Une fois la décision ratifiée par le Secrétaire Général, elle sera mise en œuvre par le Secrétaire Général dans le cadre des processus internes concernés, conformément à la législation du travail applicable.

9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

9.1. Les plaintes doivent également être soumises au Comité d'éthique :

9.1.1. Par courrier électronique à complaints@scout.org, ou

9.1.2. Par la poste ou en personne au Bureau Mondial du Scoutisme, Rue Henri-Christiné 5, Case postale 91, 1205 Genève, Suisse

9.2. Sur réception d'une plainte :

9.2.1. Les deux employés du BMS enregistrent la plainte et envoient un courrier électronique au Secrétaire Général, au Président du CMS et au Président du Comité d'éthique pour les informer qu'une plainte a été reçue contre l'accusé. Si l'accusé par la plainte est l'une de ces trois personnes, auquel cas cette personne sera exclue de la liste de distribution pour cette plainte spécifique et ne sera informée qu'en tant qu'accusé, conformément au processus ci-dessous.

9.2.2. Si une plainte concerne un membre du CMS ou le Secrétaire Général, la plainte sera immédiatement soumise au Comité d'éthique. Si une plainte est déposée contre un employé du BMS, la procédure décrite dans le Manuel de l'Employé du Bureau Mondial du Scoutisme s'applique.

9.2.3. Les deux employés du BMS qui reçoivent les plaintes s'assureront que la plainte est conforme aux exigences de l'article 8.3.

9.2.4. Si la plainte répond à ces critères, alors :

9.2.4.1. La plainte et les renseignements à l'appui sont transmis au président du Comité d'éthique, sauf si la plainte concerne le président du Comité d'éthique, auquel cas la plainte sera transmise au Secrétaire Général qui, à fin de traiter la plainte en tant que membre d'office sans droit de vote du Comité d'éthique, assumera le rôle de Président du Comité d'éthique pour toute mesure ultérieure.

9.2.4.2. Le BMS informe le plaignant que la plainte a été acceptée et qu'elle est en cours de traitement par le Comité d'éthique. Le processus se poursuit ensuite avec le Comité d'éthique.

9.2.5. Si la plainte ne répond pas à ces critères, alors :

9.2.5.1. The Le BMS informe le plaignant que la plainte ne répond pas aux exigences de la Politique et lui demande soit de motiver les raisons pour lesquelles elle devrait être prise en compte selon les critères, soit de fournir des renseignements à l'appui pour permettre au Comité d'éthique de donner suite à la plainte. Si, sur réception de la motivation ou d'informations supplémentaires, les employés du BMS conviennent que la plainte répond aux critères, le processus découle de la Section 9.2.4

9.2.5.2. Si, après avoir été renvoyé au plaignant, et en consultation avec le Président du Comité d'éthique, il est convenu que les informations fournies sont insuffisantes pour justifier que la plainte réponde aux critères de l'Article 8.3, le BMS informera le plaignant que la plainte ne répond pas aux exigences de la Politique et que le processus prend fin.

9.2.6. Si la plainte concerne un membre de l'équipe de l'OMMS qui est aussi un membre actif d'une OM, une fois que la plainte est acceptée comme valide en vertu de cette Politique, le BMS, selon la nature de la plainte et l'équilibre entre confidentialité et transparence, peut à sa discrétion informer l'OM concerné qu'une plainte a été reçue concernant ce membre.

9.3. Traitement d'une Plainte

9.3.1. Sur réception d'une plainte du BMS, le Président du Comité d'éthique :

9.3.1.1. Transmettra la plainte à un sous-comité du Comité d'éthique

9.3.1.2. Formera le sous-comité formé de trois des membres du Comité d'éthique, après avoir examiné les compétences requises pour enquêter et traiter la plainte ; et

9.3.1.3. Confirmera qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts à l'égard de la plainte avec les membres du sous-comité à qui elle est attribuée

9.3.1.4. Le cas échéant, pour traiter la plainte, demander l'appui du BMS, soit directement, soit en faisant appel à des experts ou consultants possédant des compétences spécialisées qui ne sont pas présents dans le Comité d'éthique

9.3.2. Si l'affaire est jugée par le Comité d'éthique comme étant telle que l'implication continue de l'intimé constitue un risque pour la sécurité ou la réputation de l'OMMS ou de ses membres, le Comité d'éthique peut :

9.3.2.1. Peut recommander au Secrétaire Général de suspendre le défendeur pour toute activité de l'OMMS pendant la durée de l'enquête.

9.3.2.2. Si l'accusé est un membre actif d'une OM, et avec le consentement du Secrétaire Général, la recommandation de suspension et les détails de la plainte peuvent être communiqués à un contact approprié de l'OM concerné.

9.3.2.3. Si l'accusé est un employé de l'OMMS, la recommandation de suspension sera transmise au Secrétaire Général pour action dans le cadre des processus internes en vigueur.

9.3.3. Dans les 5 jours ouvrables suivant la formation du sous-comité, le sous-comité du Comité d'éthique auquel la plainte est attribuée, et par l'intermédiaire du BMS :

9.3.3.1. Peut Remplira un document de plainte détaillant les manquements présumés au Code de Conduite de l'OMMS, ainsi que les lieux et date de ces manquements présumés ;

9.3.3.2. Partagera le document de plainte avec le plaignant et donner à ce dernier 5 jours ou une période étendue de maximum 14 jours pour examiner et accepter les informations pertinentes avant que le document de plainte soit transmis à l'accusé ; et

9.3.3.3. Informera le plaignant et l'accusé d'un calendrier proposé pour les mesures à prendre concernant la plainte

9.3.4. Si le sous-comité, pendant son enquête sur la question, identifie d'autres manquements au Code de Conduite au-delà de ceux décrits dans le document de plainte, soit de l'accusé du plaignant ou d'une tierce partie, ils se verront octroyé l'accès au processus complet et tous les droits qui avaient été octroyés à l'accusé initial pendant le processus. Si cela nécessite la modification du calendrier établi auparavant, les modifications et leurs motifs seront communiqués par écrit à tous les accusés et plaignants.

9.3.5. Une fois que la question aura fait l'objet d'une enquête et d'un examen, le sous-comité du Comité d'éthique décidera si une sanction est nécessaire et fera une recommandation sur la plainte au CMS et au Secrétaire Général. Le Président du sous-comité sera disponible pour informer le CMS et apporter toute clarification nécessaire sur la recommandation faite avant les délibérations du CMS.

9.3.5.1. S'il s'agit d'une recommandation sans sanction, le BMS informera le plaignant et l'accusé de cette recommandation. Si le plaignant s'y oppose, il peut, à ce stade, engager la procédure d'appel décrite à l'article 9.4 ci-dessous

- 9.3.5.2. Si la recommandation est l'une des formes de sanction, elle sera transmise au CMS pour ratification. Si la recommandation contient différentes formes de sanctions indépendantes, le CMS sera autorisé à ratifier chacune d'entre elles de façon indépendante. Si l'affaire concerne un membre du CMS, le même membre du CMS doit être excusé et ne peut participer au processus de ratification.
- 9.3.5.3. Si le CMS approuve la sanction recommandée par le Comité d'éthique, le BMS en informera l'accusé et le plaignant et prendra les mesures recommandées. Si le plaignant ou l'accusé s'oppose à la sanction recommandée, ils peuvent, à ce stade, entamer la procédure d'appel décrite à l'article 9.4 ci-dessous.
- 9.3.5.4. Si le CMS n'approuve pas la recommandation, celle-ci sera renvoyée au Président du Comité d'éthique pour réexamen. Après avoir examiné les commentaires du CMS, le Comité d'éthique émettra une recommandation révisée et une justification pour approbation par le CMS.
- 9.3.5.5. Si le CMS n'accepte pas la recommandation révisée, le CMS en informera le Comité d'éthique et prendra les mesures qu'il jugera appropriées.
- 9.3.5.6. Si une affaire a plusieurs accusés, le sous-comité fera une recommandation distincte pour chaque accusé pour considération indépendante par le CMS.
- 9.3.6. Le plaignant et l'accusé ont tous deux droit à un appel dans le cadre de ce processus. Une fois que l'appel tel que détaillé ci-dessous a été entendu, la ratification de la recommandation par le CMS est définitive.

9.4. PROCESSUS D'APPEL

- 9.4.1. Le plaignant ou l'accusé peut faire appel d'une décision relative aux sections 9.3.2, 9.3.5.1, or 9.3.5.3 par un avis écrit par courrier électronique, par la poste ou en personne au BMS. La justification de l'appel doit fournir une base suffisante pour que l'appel soit entendu et présenter tous les renseignements nécessaires à l'examen de l'appel. Cet appel doit être soumis dans les sept jours ouvrables suivant la réception de l'avis du BMS par le plaignant de l'accusé respectivement ou par la partie qui fait appel en ce qui concerne les actions relatives aux Articles, ou 9.3.2, 9.3.5.1, or 9.3.5.3. Si l'affaire a plusieurs accuses, les appels ne pourront être reçus que sur bases individuelles, et n'auront d'impact que sur la recommandation spécifique pour laquelle l'appel a été fait et n'auront pas d'effets sur les décisions concernant les autres parties qui n'ont pas fait appel.
- 9.4.2. La justification de l'appel sera examinée par le Président du Comité d'éthique et un membre délégué du CMS. Si l'appel est jugé valide, la plainte, ainsi que l'appel interjeté par la partie qui fait appel, seront renvoyés à un nouveau sous-comité du Comité d'éthique, présidé par le président du Comité d'éthique et qui ne comprenant aucun membre du sous-comité initial qui a examiné la plainte. D'autres membres extérieurs au Comité d'éthique peuvent être nommés par le président du Comité d'éthique pour former le nouveau sous-comité.
- 9.4.3. Après avoir examiné l'appel et la plainte, le sous-comité émettra une recommandation au CMS.

9.4.4. Si le CMS approuve la recommandation et la sanction (le cas échéant) du Comité d'éthique, le BMS en informera l'accusé et le plaignant et prendra les mesures recommandées. L'approbation du CMS de ce résultat de l'appel est définitive.

9.4.5. Si le CMS n'approuve pas la recommandation, celle-ci sera renvoyée au Président du Comité d'éthique pour réexamen. Après avoir examiné les commentaires du CMS, le Comité d'éthique émettra une recommandation révisée pour approbation par le CMS. L'approbation par le CMS de ce résultat de l'appel est définitive. Si le CMS n'accepte pas la recommandation révisée, le CMS en informera le Comité d'éthique et prendra les mesures qu'il jugera appropriées.

10. DOCUMENTATION ET ENREGISTREMENT

10.1. La plainte et la recommandation, ainsi que des copies des communications avec le plaignant et le l'accusé, seront déposées par le BMS.

10.2. À des fins d'apprentissage institutionnel, le Comité d'éthique produira un résumé anonyme de la plainte et des recommandations concernant l'utilisation du BMS dans les communications internes.

11. SUIVI DES PLAINTES ET LEÇONS À EN TIRER

11.1. Le Comité d'éthique sera chargé de faire rapport annuellement sur les plaintes déposées et les mesures correctives requises. Ces rapports doivent être examinés chaque année afin de déceler toute tendance qui pourrait indiquer la nécessité de prendre d'autres mesures.



SCOUTS[®]
Créer un Monde Meilleur

   Bureau Mondial Du Scoutisme, Inc.
Management
Novembre 2020

Bureau Mondial Du Scoutisme
Centre Mondial De Soutien
Kuala Lumpur

Suite 3, Niveau 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, Malaisie

Tél. : + 60 3 2276 9000
Fax : + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

La reproduction est autoris  e aux
Organisations et
Associations Scoutes Nationales
membres de l'Organisation Mondiale
du Mouvement Scout. La source
devra être cit  e.



SCOUTS®
Créer un Monde Meilleur

© Bureau Mondial Du Scoutisme, Inc.
Management
Novembre 2021

Bureau Mondial Du Scoutisme
Centre Mondial De Soutien
Kuala Lumpur

Suite 3, Niveau 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, Malaisie

Tél. : + 60 3 2276 9000
Fax : + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org