

Politique et procédure de réclamation de l'IPPF (juin 2018)

Définition d'une réclamation à l'IPPF

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement. Elle peut concerner la qualité du service que vous avez reçu, les actions que nous avons entreprises ou notre manque d'action, le comportement du personnel ou des volontaires de l'IPPF, ou de toute personne directement impliquée dans la façon dont nous travaillons (y compris nos sous-traitants).

Une réclamation n'est pas l'expression de votre opposition à la mission, à la vision et aux valeurs de l'IPPF.

Les réclamations et les commentaires nous permettent, en tant qu'organisation, de réfléchir et d'identifier d'éventuels changements de fonctionnement à l'avenir. Il s'agit là pour nous d'une opportunité d'apprendre et de nous développer, et nous sommes reconnaissants aux personnes qui prennent le temps d'exprimer leurs préoccupations afin de nous aider à nous améliorer.

Principes

- **Redevabilité** : nous croyons que cette valeur fondamentale constitue la clé de voûte de la confiance, et qu'elle se manifeste par des performances, des critères d'éthique et une transparence élevés. Notre politique de réclamation et notre procédure de traitement des réclamations soutiennent cette redevabilité.
- **Accessibilité** : nous nous engageons à rendre la procédure de dépôt d'une réclamation aussi simple que possible.
- **Promptitude** : nous nous engageons à régler les réclamations dans un délai de trois semaines ouvrées. Lorsque des réclamations sont déposées trois mois après un incident, la procédure d'enquête et de recherche de preuves peut être plus difficile et retarder notre réponse.
- **Confidentialité** : certaines réclamations doivent rester confidentielles, afin de protéger les personnes qui déposent ou qui sont impliquées dans cette réclamation. Nous pouvons également décider de prendre des mesures disciplinaires à la suite d'une réclamation légitime et, dans ces circonstances, nous pouvons fournir au demandeur des informations limitées uniquement.
- **Documentation** : Dans la plupart des cas, nous demandons que les réclamations soient déposées par écrit. Cela nous permet de les étudier correctement.
- **Respect mutuel** : toute personne déposant une réclamation est traitée avec respect et courtoisie. Réciproquement, nous attendons des demandeurs qu'ils communiquent leurs préoccupations de façon équitable et appropriée, sans harcèlement, préjugés ni insultes.
- **Leçons tirées** : toutes les réclamations sont consignées, suivies et signalées dans notre Rapport de redevabilité annuel à la Charte des ONGI (dont l'IPPF est membre depuis 2015). Les types et les implications des réclamations sont examinés annuellement par les organes directeurs de l'IPPF.

Comment déposer une réclamation

Si vous souhaitez nous faire part d'un commentaire, d'une suggestion ou d'une réclamation, nous vous invitons à remplir notre formulaire en ligne à cet effet, qui sera transmis au Bureau Central de notre siège à Londres, au Royaume-Uni.

Vous pouvez également nous décrire votre réclamation plus en détail par e-mail, par la poste ou par téléphone, en utilisant les coordonnées ci-dessous. Nous préférons que vous utilisiez notre formulaire de réclamation en ligne, car cela nous permet de recevoir toutes les informations dont nous avons besoin pour commencer l'enquête. Nous avons bien conscience que certaines personnes handicapées ou présentant des troubles d'apprentissage peuvent avoir besoin d'assistance et de soutien dans cette procédure éventuellement inhabituelle, et nous sommes entièrement disposés à les aider pour déposer une réclamation.

Par e-mail : complaints@ippf.org

Par la poste : Complaints Handling, IPPF, 4 Newhams Row, London, SE1 3UZ, Royaume-Uni

Par téléphone : +44 (0)207 939 8200 (du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 GMT)

Pour nous aider à vous répondre, veuillez inclure : vos nom et adresse complets, ainsi qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone nous permettant de vous contacter.

Il est difficile pour l'IPPF d'enquêter à la suite de réclamations anonymes, en particulier si la réclamation ne comporte pas de preuves. Nous préférons donc que vous nous fournissiez au moins votre nom complet et vos coordonnées (adresse e-mail ou postale, ou numéro de téléphone) afin que nous puissions vous contacter si nous avons besoin de plus de précisions. Les réclamations sont traitées en toute confidentialité, conformément à nos principes, et les coordonnées du demandeur ne sont pas révélées au cours de la procédure, sauf si c'est absolument nécessaire. Veuillez noter que les réclamations anonymes dépourvues de preuves solides sont examinées et consignées. Cependant, nous ne pourrions probablement pas mener d'enquête à leur sujet.

Lorsque vous nous contactez, n'hésitez pas à inclure des détails sur la façon dont vous pensez que nous devrions traiter cette réclamation, car cela nous aide souvent à résoudre le problème plus rapidement.

Nous pouvons recevoir et répondre à des réclamations en anglais, en espagnol, en français et en arabe.

Notre délai de réponse

- Vous recevez un accusé de réception de votre réclamation sous deux jours ouvrés après réception. Nous vous fournissons également le nom et l'intitulé du poste de la personne à qui votre réclamation a été attribuée.
- Nous avons pour objectif de répondre de façon complète et définitive à toutes les réclamations dans les dix jours ouvrés qui suivent.

Lorsque c'est possible, nous essayons de traiter votre réclamation plus rapidement. L'organisation et le déroulement de l'enquête peuvent parfois nécessiter plus de temps. Dans ces circonstances, nous vous l'expliquons, mais nous ne pouvons pas vous informer de la progression de l'enquête.

Dans de rares occasions, nous décidons de ne pas répondre à une réclamation. En voici quelques exemples :

- Lorsque le demandeur est insultant, partial ou offensif
- Lorsque nous considérons qu'une réclamation harcèle un membre du personnel ou un volontaire
- Lorsqu'une réclamation est incohérente ou illisible
- Lorsqu'une réclamation concerne des commentaires présents sur les réseaux sociaux de l'IPPF que nous n'avons pas pu contrôler (nous supprimons les commentaires insultants, partiels ou offensifs qui nous sont signalés)
- Lorsque le problème signalé a déjà fait l'objet d'une enquête et d'une réponse
- Lorsqu'une réclamation provient de façon évidente d'opposants à la vision, à la mission et aux valeurs de l'IPPF et a pour objectif de détourner notre temps et nos ressources de nos actions caritatives fondamentales. Si vous n'êtes pas satisfait de notre traitement des réclamations

Notre procédure

Étape 1

Si votre réclamation concerne notre programme, nos activités ou notre personnel du Secrétariat, nous examinons la réclamation avec le directeur concerné, qui peut désigner un enquêteur approprié.

Si votre réclamation concerne des allégations de fraude, nous respectons notre Guide de réponse aux fraudes (Fraud Response Guide), ce qui peut entraîner une enquête par nos auditeurs internes.

Si votre réclamation concerne notre programme, nos activités ou les membres du personnel et les volontaires de l'une de nos Associations Membres ou de l'un de nos partenaires de collaboration, nous fournissons les détails au directeur régional concerné, qui examine et consigne la réclamation et, si nécessaire, s'adresse à l'AM concernée pour enquête.

Si votre réclamation concerne des problèmes de protection d'enfants, de jeunes, d'adultes vulnérables ou de nos bénéficiaires, le détenteur de poste désigné au Bureau Central examine la réclamation avec le directeur divisionnaire ou régional concerné et désigne un enquêteur approprié.

Étape 2

Nous espérons réellement être en mesure de résoudre votre problème de façon ouverte, franche et satisfaisante. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous bénéficiez d'un droit d'appel auprès du directeur général. Le directeur général, ou le directeur qu'il a désigné, examine la réclamation, la procédure d'enquête et son résultat, et décide s'il est fondé de rouvrir la réclamation et de l'étudier à nouveau. Un document récapitulatif est produit et communiqué au demandeur. Nous avons pour objectif de terminer la procédure d'appel sous dix jours ouvrés.

Étape 3

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, les options suivantes sont à votre disposition :

L'organisme gouvernemental « The Charity Commission » www.charity-commission.gov.uk

L'organisme régulateur Fundraising Standards Board, si votre réclamation concerne la collecte de fonds <http://www.frsb.org.uk/>