P.09

Traitement des plaintes et de règlement des différends

Version : 01

Date de mise en vigueur : 02/10/2025

Rédigée par : Thomas Goudreault

Isabelle N. Tremblay

Véronique Gisondi

Date de mise à jour : 02/10/2025

**Table des matières**

[1. Objectifs 3](#_Toc203548279)

[2. Portée 4](#_Toc203548280)

[3. Définitions 5](#_Toc203548281)

[4. Principes fondamentaux 7](#_Toc203548282)

[5. Saine Gouvernance 8](#_Toc203548283)

[6. Procédure de traitement des plaintes 9](#_Toc203548284)

[**6.1 Formulation de la plainte 9**](#_Toc203548285)

[**6.2 Contenu de la plainte 9**](#_Toc203548286)

[**6.3 Transmission de la plainte 10**](#_Toc203548287)

[**6.4 Réception de la plainte 12**](#_Toc203548288)

[**6.5 Traitement de la plainte 12**](#_Toc203548289)

[7. Règlement des différends 13](#_Toc203548290)

[ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE 14](#_Toc203548291)

# Objectifs

Ingénieurs Sans Frontières Québec (ISFQ) œuvre à l’amélioration des conditions de vie dans les pays du Sud Global en établissant des partenariats fondés sur la collaboration et le respect. Consciente des déséquilibres de pouvoir pouvant exister dans ces relations, ISFQ reconnaît sa responsabilité de protéger les communautés bénéficiaires tout en assurant un environnement de travail sain et sécuritaire au sein de sa propre organisation.

Cette politique s’applique donc à l’ensemble des activités d’ISFQ, tant dans ses projets à l’étranger que dans sa gouvernance interne. Elle présente les mécanismes mis en place pour garantir un traitement équitable, gratuit et confidentiel des plaintes, et vise à prévenir ou résoudre les différends afin de maintenir des milieux exempts d’abus et de conflits.

# Portée

La présente politique s’applique à l’ensemble du personnel, des volontaires et partenaires de l’organisation (bénéficiaire, partenaire, membre, administrateur, bénévole), et à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et contextes suivants :

* + Les lieux de travail au Québec, au Canada et à l’international ;
	+ Les aires communes ;
	+ Les séjours internationaux ;
	+ Tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex : réunions, conférences, formations, activités sociales organisées par l’organisation, etc.).

# Définitions

* Plainte : Une plainte au sens de cette politique s’entend de l’expression d’une insatisfaction ou d’un désaccord formulé par une personne physique ou morale (bénéficiaire, partenaire, membre, administrateur, employé, bénévole) à l’égard d’un service, d’une activité, d’un comportement ou d’une décision de l’organisation, comme un comportement inapproprié, discrimination, mauvaise gestion de projet, non-respect des engagements, etc.  Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Une plainte peut inclure des éléments tels que :
* Un reproche à l’endroit d’un administrateur, employé, bénévole ou volontaire d’ISFQ, ou à l’endroit d’un partenaire d’ISFQ ou d’un fournisseur, quant aux activités d’ISFQ ;
* Le signalement d’un préjudice potentiel ou réel qu’aurait subi ou pourrait subir un administrateur, employé, bénévole ou volontaire d’ISFQ ;
* Une demande de mesure corrective ;
* Des préoccupations éthiques (ex. : respect des droits humains, équité dans la distribution de l’aide) ;
* Des conflits culturels ou de gouvernance entre partenaires locaux et internationaux ;
* Des situations de harcèlement psychologique, harcèlement sexuel, d’exploitation sexuelle ou d’abus sexuel, tel que décrit dans la politique sur le harcèlement sexuel d’ISFQ.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est réglé dans le cours normal des activités d’ISFQ sans qu’une plainte formelle ait déposée, et toute demande d’information générale.

* Démarche informelle : Processus non officiel de résolution d’un problème ou d’un malentendu, généralement par le dialogue direct entre les parties concernées, sans recours à une procédure formelle ou écrite.
* Différend : Situation de désaccord ou de conflit entre deux ou plusieurs parties, portant sur une décision, une action ou une interprétation divergente d’un engagement, et nécessitant une résolution.
* Médiation: Processus volontaire et confidentiel dans lequel une tierce partie neutre facilite la communication entre les parties en conflit afin de les aider à parvenir à une solution mutuellement acceptable.

# Principes fondamentaux

ISFQ s’engage à offrir un environnement sécuritaire, respectueux et transparent, dans lequel toute personne, qu’il s’agisse du personnel, des bénéficiaires ou des membres des communautés, peut formuler une plainte ou exprimer une préoccupation en toute confiance.

Un mécanisme de signalement confidentiel, accessible et sécurisé est en place, permettant à toutes les parties concernées de faire part de leurs plaintes. Ces mécanismes sont conçus pour être connus et compris par l’ensemble des personnes concernées, grâce à la saine gouvernance des projets et des activités d’ISFQ.

Les informations contenues dans les plaintes sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont partagées qu’en fonction du principe du « besoin de savoir », afin de protéger la sécurité et la dignité des plaignants et des personnes concernées.

ISFQ garantit que toute personne formulant une plainte ou collaborant à son traitement ne fera l’objet d’aucune représailles. Aucune forme de menace, d’intimidation ou de sanction ne sera tolérée à l’encontre de toute personne formulant une plainte, d’un témoin agissant de bonne foi ou d’une personne collaborant à une enquête. Cela inclut, sans s’y restreindre, les représailles de nature professionnelle (telles que des sanctions, rétrogradations ou exclusions), relationnelle (harcèlement, isolement), organisationnelle (modification injustifiée des conditions de travail, suppression de ressources), financière, administrative ou réputationnelle.

Toute personne ou organisation se livrant à de telles représailles s’expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement, à la rupture de contrat ou à la résiliation du partenariat.

Le personnel susceptible de recevoir des plaintes est formé aux procédures de réception, de documentation et de traitement, afin d’assurer une réponse rapide, équitable et respectueuse des droits de chacun, tout en faisant preuve d’impartialité afin d’assurer une évaluation neutre et équitable.

# Saine Gouvernance

ISFQ s’engage à veiller à une saine gouvernance de son mécanisme de traitement des plaintes en assurant un suivi rigoureux, une reddition de comptes transparente et une amélioration continue de ses pratiques par la réception de rétroaction sur le processus par les parties concernées sur une base volontaire.

Un registre des plaintes est tenu à jour et analysé régulièrement afin d’identifier les tendances récurrentes et d’orienter les actions correctives. Les plaintes reçues seront conservées au sein du registre des plaintes pour un délai de quatre ans suivant la réception de la plainte.

L’organisation révise périodiquement ses politiques, procédures et formations à la lumière des plaintes reçues, en consultant les parties prenantes internes et externes pour s’assurer que le processus demeure pertinent, efficace et adapté aux réalités du terrain.

# Procédure de traitement des plaintes

## **6.1 Formulation de la plainte**

Une plainte peut être formulée **verbalement ou par écrit**. Toutefois, afin d’en faciliter le traitement, ISFQ encourage toute personne à soumettre sa plainte **par écrit** (courriel, formulaire ou lettre), via le formulaire en ANNEXE.

Si la plainte est formulée verbalement, la personne qui la reçoit **doit en consigner les faits par écrit** à l’aide du formulaire prévu (voir en ANNEXE), et, lorsque possible, **soumettre ce résumé au plaignant pour validation**.

## **6.2 Contenu de la plainte**

La plainte devrait comprendre les éléments suivants :

* Le formulaire de plainte dûment complété (voir en annexe) rempli par le plaignant ou la personne qui reçoit la plainte ;
* Une lettre expliquant la situation (facultative si le formulaire contient déjà une description complète) ;
* Tout document pertinent permettant de contextualiser la situation (le cas échéant).

## **6.3 Transmission de la plainte**

La gestion des plaintes au sein d’ISFQ repose sur une répartition claire des rôles et responsabilités afin d’assurer un traitement rigoureux, impartial et conforme à la politique en vigueur.

1. **Pour toute plainte ayant trait aux opérations, aux projets et aux activités générales de l’organisation**

Toute plainte liée aux opérations, aux projets ou aux activités générales de l’organisation doit être adressée au comité des plaintes du conseil d’administration, responsable de l’analyse et du suivi de ces dossiers.

Le responsable des plaintes, désigné par l’organisation, assure la coordination du traitement, tandis que le comité éthique, lorsqu’il est sollicité, peut intervenir pour évaluer les enjeux de conformité, d’intégrité ou de conflits d’intérêts. Cette structure permet de garantir un processus transparent, équitable et respectueux des droits de toutes les parties concernées.

La plainte doit être transmise par écrit, à l’adresse suivante :

*Responsable du traitement des plaintes vis-à-vis des opérations et des projets, et responsable du comité de gestion de crise du conseil d’administration*

Courriel : **plaintes@isfq.ca**

Tél. : +1 (438) 320-4737, et demander le canal de communication vers le comité de gestion de crise

1. **Pour toute plainte ayant trait au conseil d’administration d’ISFQ, de ses membres et de ses activités directes**

Toute plainte visant spécifiquement le conseil d’administration d’ISFQ, ses membres ou ses activités spécifiques doit être transmise à la Direction Générale (DG), qui agit à titre de point de contact et de responsable du traitement de ces plaintes.

Comme pour les plaintes générales, le responsable des plaintes, désigné au sein de l’organisation, assure la coordination du processus de traitement, tandis que le comité éthique, lorsqu’il est sollicité, peut intervenir pour évaluer les enjeux de conformité, d’intégrité ou de conflits d’intérêts. Cette structure permet de garantir un processus transparent, équitable et respectueux des droits de toutes les parties concernées.

La plainte doit être transmise par écrit, à l’adresse suivante :

*Responsable du traitement des plaintes vis-à-vis du conseil d’administration et principal dirigeant de la direction générale*

Courriel : **isfq@isfq.ca**

Tél. : +1 (438) 320-4737, et demander le canal de communication vers la direction générale

## **6.4 Réception de la plainte**

Dès sa réception, la personne responsable du traitement des plaintes prendra en charge la plainte, la consignera au *Registre de plaintes de l’organisation* et en accusera réception dans les 72 heures suivantes.

L’accusé de réception qui sera transmis, accompagné d’une copie de la Politique de traitement de plaintes et de règlement des différends, comprendra notamment les éléments suivants :

* Le nom et les coordonnées de la responsable des plaintes ;
* Une description de notre processus de traitement de plainte, incluant les délais de réponse.

Dans certaines situations où des renseignements additionnels sont nécessaires, une demande de complément d’information sera transmise. Une réponse devra être fournie dans un délai de 10 jour ouvrable, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée.

## **6.5 Traitement de la plainte**

La plainte fera l’objet d’une analyse approfondie au cours de laquelle la personne responsable procédera à une cueillette des faits propres au dossier.

Au terme de cette analyse, une réponse écrite et motivée sera transmise par courriel dans un délai raisonnable, soit dans les 15 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement de la plainte. Ce dossier comprendra les éléments suivants :

* La plainte écrite et tous les documents transmis ;
* Le résultat du processus de traitement de plainte (l’analyse et les documents afférents) ;
* Une copie de la décision écrite et motivée préalablement transmise.

# Règlement des différends

ISFQ reconnaît que certains désaccords peuvent survenir malgré les mécanismes de traitement des plaintes. Lorsqu’un différend persiste entre deux ou plusieurs parties, une approche progressive est privilégiée, favorisant d’abord le dialogue direct, puis, au besoin, l’intervention d’un tiers neutre ou la médiation.

La médiation est un processus volontaire et confidentiel, facilité par une personne impartiale, interne ou externe à l’organisation, qui aide les parties à trouver une solution mutuellement acceptable. Si aucune entente n’est possible par ces moyens, les parties peuvent être orientées vers des recours externes appropriés, tels qu’un ombudsman, un bailleur de fonds ou une instance juridique compétente et applicable à la situation.

Tout le processus de règlement des différends repose sur les principes de neutralité, de respect, de confidentialité et d’accessibilité, en tenant compte des réalités culturelles et contextuelles des milieux dans lesquels l’organisme intervient, tant au Québec qu’à l’international.

# ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE

1. **Information de la personne portant plainte**

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom  | Nom |
|       |       |
| Adresse courriel | Téléphone |
|       | (000) 000-0000 |

1. **Nature de la plainte**

|  |
| --- |
| Type de plainte  |
| [ ]  Comportement inapproprié[ ]  Discrimination[ ]  Mauvaise gestion de projet[ ]  Non-respect des engagements contractuels[ ]  Non-respect des politiques organisationnelles[ ]  AutresSi autres :       |

1. **Personnes impliquées au sein de l’organisation ISFQ**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom (s)  | Fonctions (s) |
|       |       |
|       |       |
|       |       |

1. **Description détaillée**

|  |
| --- |
| Veuillez fournir une description détaillée de la plainte : |
|       |
| Veuillez indiquer les mesures déjà prises, le cas échéant : |
|       |

1. **Confidentialité**

|  |
| --- |
| Souhaitez-vous que votre plainte soit traitée de manière confidentielle ?  |
| [ ]  Oui[ ]  Non |

1. **Consentement**

En déposant la présente plainte, je consens librement et de manière éclairée à ce que les informations que je fournis, y compris les renseignements personnels ou sensibles me concernant ou concernant d'autres personnes impliquées, soient collectées, utilisées et traitées par ISFQ dans le seul but d'examiner et de traiter ma plainte conformément à la présente politique.

Je comprends que ces informations seront traitées avec la plus stricte confidentialité et partagées uniquement avec les personnes autorisées et tenues à la confidentialité dans le cadre du processus de traitement de la plainte. Je suis informé·e que je peux, à tout moment, demander des précisions sur l’usage de mes données ou retirer mon consentement, étant toutefois conscient·e que cela pourrait affecter le suivi de ma plainte.

Je suis également informé·e que l’organisation applique une politique de tolérance zéro à l’égard de toute forme de représailles, et que je peux signaler toute action de cette nature sans crainte.

En signant ce document, je confirme que j’ai lu et compris les informations ci-dessus et que je donne mon consentement libre et éclairé.

|  |  |
| --- | --- |
| Signature  | Date |
| Χ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 01/01/00 |

1. **Information sur la personne traitant la plainte au sein d’ISFQ**

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom  | Nom |
|  |  |
| Adresse courriel | Téléphone |
|  |  |