



Politique Relative aux Griefs



Enoncé de la politique

Cette politique a pour objectif de fournir un cadre transparent, équitable et confidentiel permettant de traiter les plaintes, préoccupations des employés, partenaires et autres parties impliquées. Nous nous engageons à offrir un processus clair et impartial pour l'expression et la résolution des conflits ou mécontentements, tout en respectant les droits de chacun. Chaque membre de l'organisation peut soumettre un grief sans crainte de représailles, et toutes les plaintes seront traitées avec sérieux, dans un esprit de dialogue.

Interprétation et application

Article 1 : Champ d'application

La présente politique s'applique à tout le personnel et aux membres de la gouvernance de CASE.

Article 2 : Définitions

- **Griefs** : signifie une grave insatisfaction ou plainte soulevée par le personnel (y compris les stagiaires) qui peut concerner (i) leurs conditions d'emploi, (ii) la situation professionnelle, (iii) leurs relations professionnelles, (iv) leur environnement de travail ou (v) toute mesure que CASE a prise ou envisage de prendre à l'égard du personnel.

Article 3 : Objet de la politique

- La finalité de cette politique est de préciser les règles relatives aux griefs pouvant être soulevés par le personnel et les membres de la gouvernance de CASE et les règles de conduite que le personnel et les membres de la gouvernance doivent observer, afin de les aider à respecter ces règles.
- La présente politique vise à s'assurer que le personnel et les membres de la gouvernance de CASE disposent d'un moyen efficace de rapporter des griefs tels que définis dans la présente politique.
- La présente politique promeut, dans la mesure du possible, une résolution locale à l'amiable des griefs tels que définis dans la présente politique.

Mécanismes de résolution des conflits

Article 4 : Mécanismes de résolution des conflits

Etape 1 : Résolution informelle

La plupart des griefs peut être résolue rapidement lors d'une discussion informelle avec la ou les personnes(s) impliquées et/ou avec le supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant le processus d'évaluation formelle. Par conséquent, CASE attend des membres de son personnel qu'ils tentent, dans la mesure du possible, de soulever leurs griefs de manière informelle avec leur supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant les procédures d'évaluation.

Il est de la responsabilité du supérieur hiérarchique de discuter en toute confiance des préoccupations du personnel concerné et de tenter de répondre à ces préoccupations. Le supérieur hiérarchique peut être amené à effectuer certaines recherches avant de prendre une décision. Le Département des Ressources Humaines peut être sollicité en vue de fournir d'autres conseils et orientations sur la résolution informelle des griefs soulevés.

Le supérieur hiérarchique et/ou le Département des Ressources Humaines doit informer le personnel concerné du résultat verbalement ou par écrit et avoir des explications de manière verbale.

Etape 2 : Médiation

La deuxième étape a lieu seulement si la première étape échoue. L'une des parties peut demander que le grief soit traité par médiation entre les parties via un tiers faisant partie du personnel.

Les parties doivent alors se rencontrer pour tenter de résoudre le différend, au besoin avec l'aide d'un tiers désigné comme médiateur. Si le processus de médiation aboutit à un résultat acceptable pour toutes les parties, le processus officiel de règlement des griefs peut être clos, ce qui sera confirmé par écrit au personnel concerné. Si aucune solution mutuellement acceptable n'est atteinte par la médiation, l'étape 3 du mécanisme de résolution de grief sera mise en œuvre.

Etape 3 : Arbitrage

Si les deux premières étapes ne résolvent pas l'affaire ou sont inappropriées, le personnel concerné doit soumettre son grief écrit, daté et signé en remplissant le formulaire, avec la documentation pertinente, à son supérieur hiérarchique (N+1 ou N+2) et/ou au Département des Ressources Humaines dans les meilleurs délais suivant la réception de l'avis de résultat de l'étape 2 du processus. La déclaration écrite de grief devra indiquer la nature du grief, l'énoncé de la demande et devra comprendre :

- L'indication que la procédure formelle de règlement des griefs est invoquée Les mesures informelles, le cas échéant, prises par l'employé pour résoudre le problème ;
- La brève description des raisons de la plainte, en particulier les faits, les dates et les noms des personnes impliquées ;
- L'indication du résultat recherché par le personnel concerné

A compter de la réception de ces informations, le supérieur hiérarchique et le Département des Ressources Humaines doivent organiser une rencontre avec le personnel concerné pour discuter du grief.

Si le grief n'est pas résolu, le grief peut être porté au niveau suivant et le D.E (Directeur Exécutif) doit être disponible pour toute question ou préoccupation concernant le grief soulevé.

Etape 4 : Enquête interne

Après réception du grief écrit, une enquête sur le grief sera diligentée par le supérieur hiérarchique ; le processus étant soutenu par un représentant du Département des Ressources Humaines.

Les modalités de l'enquête dépendront de la nature du grief. L'enquête est impartiale et objective et peut inclure :

- Le rassemblement des informations pertinentes, en interrogeant le plaignant, la ou les personnes à l'origine du grief, tout superviseur/supérieur hiérarchique impliqué dans les phases précédentes et les témoins éventuels ;
- Le rassemblement de preuves écrites pertinentes et prendre des déclarations, le cas échéant.

L'enquête comprend normalement une réunion avec le plaignant dans les meilleurs délais suivant la réception du grief écrit officiel.

Le personnel de CASE doit s'assurer de fournir au supérieur hiérarchique qui traite le grief toute preuve à l'appui du grief dans les meilleurs délais.

Au terme de l'enquête et une fois les conclusions portées à la connaissance du supérieur hiérarchique qui examine le grief, ce dernier décidera, en lien avec le Département des Ressources Humaines, des mesures à prendre, s'il y a lieu, et organisera une réunion finale relative au grief avec le personnel concerné.

Le supérieur hiérarchique et/ou le Département des Ressources Humaines confirmera au personnel ayant soulevé le grief la décision par écrit dans les meilleurs délais suivant la réunion finale relative au grief.

Si le grief concerne un autre membre du personnel, il sera également informé de la décision dans le même délai. La coordination et/ou le Directeur Exécutif veillera à ce que toute mesure spécifiée prise soit mise en œuvre, surveillée et examinée au besoin.

Selon les circonstances et la complexité/les détails de l'enquête, le supérieur hiérarchique et le Directeur des Ressources Humaines peuvent juger nécessaire de produire un rapport résumant les conclusions de l'enquête, avec l'accord des parties.

Lorsque nécessaire, en raison de la nature du contenu du rapport (par exemple, lorsqu'un grief est dirigé contre plusieurs personnes ou lorsque le rapport contient des renseignements personnels sur l'employé ou d'autres personnes), un extrait du rapport peut être fourni seulement.

Toute recommandation visant d'autres actions à mettre en place sera clairement indiquée dans ce rapport. Ces recommandations doivent indiquer, le cas échéant, qui est chargé de veiller à ce que toute action ultérieure soit menée dans les délais impartis.

Dans certaines circonstances, au cours de l'enquête, il peut devenir apparent qu'il est plus approprié que la procédure disciplinaire formelle soit invoquée, par exemple lorsqu'il y a des preuves à la suite de l'enquête qu'une violation du code de conduite a eu lieu.

Etape 5 : Information à la Direction CASE

Si les précédentes étapes échouent ou ne sont pas appropriées, le personnel de CASE peut également envoyer son grief via le mécanisme de griefs global de CASE en informant officiellement la Direction Exécutive par mail ou par courrier.

