



## **POLITIQUE EN MATIERE DE PLAINTES DE L'ORGANISATION MONDIALE DU MOUVEMENT SCOUT (OMMS)**

### **INTRODUCTION**

Cette Politique décrit la démarche à suivre lors d'une plainte liée à des questions et activités associées à l'Organisation Mondiale du Mouvement Scout (OMMS) au niveau mondial. Elle ne couvre pas les activités qui sont spécifiques aux Organisations scouts nationales (OSN) ou qui prennent place en leur sein. Ces plaintes doivent être directement adressées à l'OSN concernée. Elle ne s'applique pas non plus lorsqu'il s'agit de griefs, réclamations ou questions de discipline internes au Bureau Mondial du Scoutisme (BMS) puisque ces derniers sont couverts par une politique interne distincte.

### **DEFINITION**

- a) Plainte : présente un grief ou un conflit
- b) Plainte vexatoire : vise à ennuyer, gêner ou entraîner des frais juridiques à l'Organisation ou à un individu. Une plainte vexatoire est une forme d'abus ayant le pouvoir d'affecter la vie d'une personne pouvant occasionner des blessures psychologiques.

### **BUT**

L'objet de cette Politique est d'assurer que la plainte déposée par une personne, un groupe ou une OSN est traitée de manière juste et équitable, mais aussi de permettre à l'OMMS de saisir l'opportunité d'améliorer ses opérations et performances par l'analyse des plaintes reçues. Si le plaignant est membre d'une OSN, le Bureau Mondial du Scoutisme (BMS) se réserve le droit d'en informer cette dernière.

Cette Politique vise à :

- Fournir une procédure de plainte juste, claire et facile à utiliser pour une personne, un groupe ou une OSN souhaitant déposer une plainte ;
- Assurer que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable et en temps opportun ;
- S'assurer que les plaintes soient, dans la mesure du possible, résolues et les relations réparées ;
- Collecter des informations qui nous aident à améliorer nos performances et pratiques.

Afin d'assurer la pleine mise en oeuvre de cette Politique, le BMS :

- Traduira la présente dans les cinq langues de travail de l'OMMS ;
- Rendra publique la procédure afin que les personnes soient informées de la démarche à suivre ;
- S'assurera que tout le personnel du BMS et les bénévoles engagés dans des activités pour et au nom de l'OMMS sachent comment procéder si une plainte survient.

### **PROVENANCE DES PLAINTES**

Les plaintes peuvent provenir de n'importe quelle personne ou d'une organisation (y compris les OSN). Une plainte ne peut être prise en compte en vertu de cette Politique que si elle est reçue par écrit.

### **CONFIDENTIALITE**

Toute information liée à une plainte sera traitée avec tact et transmise seulement aux personnes qui ont besoin de savoir, tout en respectant les prérequis de protection des données.

### **RESPONSABILITE**

Le Secrétaire Général, OMMS assume la responsabilité globale de cette Politique ainsi que sa mise en oeuvre, en coordination avec un membre désigné du personnel chargé du suivi de la plainte.

### **REVISION**

Cette Politique sera régulièrement révisée et mise à jour quand nécessaire.

Adoptée le : 22 mars 2015

Dernière révision : septembre 2016

**Les plaintes doivent être adressées à [complaints@scout.org](mailto:complaints@scout.org)**

## **PRINCIPES DE BASE**

(a) Pour que la plainte soit prise en considération, elle doit être liée à des questions et activités associées à l'OMMS au niveau mondial, incluant le Bureau Mondial du Scoutisme (BMS), le Comité Mondial du Scoutisme (CMS) et ses sous-structures définies dans le cadre opérationnel du triennat.

(b) Toutes les plaintes doivent être traitées avec soin et de manière efficace, en temps opportun et avec le souci de préserver les relations.

(c) Dans la mesure du possible, la plainte doit être traitée au niveau de laquelle celle-ci provient.

(d) La personne qui reçoit en premier la plainte doit fournir tous les efforts afin d'éclaircir et résoudre efficacement le problème lorsque possible. Après considération, la plainte peut être transmise au niveau supérieur du BMS, ou le cas échéant à un membre du Comité de Direction si la plainte concerne un membre du CMS.

(e) Le membre chargé du suivi d'une plainte :

- Doit fournir à toutes les parties impliquées l'opportunité de s'exprimer clairement sur leurs points de vue afin de s'assurer que tous les faits soient bien distinctement compris;
- Doit prendre en considération tous les faits et points de vue;
- Peut demander l'avis d'autres personnes utilisant les structures et procédures du Scoutisme;
- A l'heure de prendre une décision, doit chercher une solution en conformité avec les principes de justice naturelle, d'éthique du Scoutisme et gérable par les deux parties;
- Doit enregistrer les facteurs à l'origine de la décision.

(f) Si le cas ne peut être résolu après avoir suivi toutes les étapes raisonnables à ce niveau, la plainte doit être transmise au niveau supérieur du BMS.

(f) Si la réponse à la plainte n'est pas acceptée, alors l'une ou l'autre des parties peut faire appel de la décision et demander à ce que le cas soit transmis au niveau supérieur du BMS.

(g) L'une ou l'autre des parties peut faire appel de la décision en motivant sa demande par écrit au membre chargé du suivi de la plainte et demander que le cas soit transmis au niveau supérieur du BMS. Un appel de la décision formulé par écrit doit exposer les motifs entraînant la demande de reconsidération de la décision.

(h) Si la plainte est liée à des cas potentiels de pratique illégale ou abus d'enfant, l'incident doit être immédiatement rapporté à l'adresse [complaints@scout.org](mailto:complaints@scout.org). Une fois la notification reçue, le BMS se référera immédiatement à l'autorité compétente pour enquête.

(i) Si la plainte est suspectée d'impliquer un délit pouvant être poursuivi, le plaignant doit être informé que sa plainte peut être rapportée à la police en tout temps.

(j) Dans un petit nombre de circonstances, une exception à cette procédure peut être requise afin d'amener le cas directement à un niveau supérieur à celui d'origine. Lorsque cela arrive, une consultation auprès du personnel local ou de leurs représentants doit être engagée.

(k) Lorsque les plaintes sont identifiées comme vexatoires, le Secrétaire Général peut consulter un panel d'enquête spécialisé afin de donner suite de manière appropriée.

## **CRITERES DES PLAINTES VEXATOIRES**

Une plainte peut être considérée comme vexatoire lorsqu'elle remplit l'un des critères suivants :

(a) Persiste à être une plainte alors que les procédures de traitement de la plainte ont été pleinement et conformément mises en oeuvre et sont épuisées.

(b) Absence de volonté répétée d'accepter les preuves documentées et factuelles, en niant la réception d'une réponse adéquate malgré une correspondance répondant à la plainte, ou en n'acceptant pas que les faits soient parfois très difficiles à vérifier.

(c) Sujet régulier et continu axé sur un motif infime à tel point qu'il en est disproportionné.

(d) Soulève de nouveaux problèmes avec persistance ou cherche à prolonger le contact en mettant en avant d'autres questions alors que la plainte est en cours de traitement (note : il faut être attentif à ne pas mettre de côté tout nouveau problème qui serait significativement différent de la plainte d'origine).

(e) Déposer des plaintes ou demandes excessives qui imposent à l'Organisation une charge considérable à des fins visant clairement à perturber ou à ennuyer, ou ayant pour effet d'harcéler une autre personne, ou pouvant être caractérisées comme obsessionnelles ou manifestation déraisonnables.

(f) Déposer de manière répétitive des plaintes et allégations, tout en ignorant les réponses apportées précédemment.

## **RESOUDRE UNE PLAINTE**

### ***Etape Une***

Dans beaucoup de cas, la personne en charge du suivi de la plainte est bien placée pour résoudre celle-ci. A réception de la plainte, le membre du personnel chargé du suivi de la plainte en accusera réception et, sous la direction du Secrétaire Général, prendra action pour résoudre le problème.

Les plaintes doivent être déposées dans les trois mois dès la connaissance des faits.

Il peut y avoir de rares occasions où le BMS choisit de ne pas répondre du tout à une plainte. Ceci inclut :

- Lorsqu'il s'agit d'une plainte qui n'a pas directement de connexion avec le BMS ou l'OMMS. Le membre du personnel chargé du suivi de la plainte peut choisir de répondre de façon à effacer un préjudice potentiel à l'encontre de l'OMMS, mais il n'y est pas obligé.
- Lorsqu'une personne maintient déraisonnablement une plainte à laquelle le BMS a déjà répondu. Le plaignant continue à argumenter, mais le BMS peut choisir de ne pas répondre à nouveau; dans ce cas, le membre du personnel chargé du suivi de la plainte informera toujours le plaignant de cette décision.
- Lorsqu'un plaignant a de toute évidence un comportement abusif, portant préjudice ou offensant.
- Lorsqu'un plaignant harcèle un membre du personnel.
- Lorsqu'une plainte est incohérente ou illisible.
- Lorsqu'une plainte est clairement adressée à l'OMMS ou au BMS et à de nombreuses autres organisations dans un envoi massif d'emails.

L'OMMS et le BMS ne peuvent pas répondre à des plaintes anonymes. Toutefois, le BMS enquêtera sur la plainte et utilisera ces informations afin d'améliorer de quelque façon ce qui peut être fait. Si la plainte concerne une personne en particulier et ne soulève pas un cas potentiel d'infraction à la loi, alors la personne concernée devra en être informée et avoir la possibilité de répondre. Le membre du personnel désigné accusera réception de toutes les plaintes envoyées à l'adresse [complaints@scout.org](mailto:complaints@scout.org). Le Secrétaire Général informera le Comité de Direction de la nomination d'un membre du personnel chargé du suivi des plaintes, et communiquera toutes modifications, le cas échéant.

Dans la mesure du possible, les plaignants pourront recevoir une réponse définitive (par voie électronique) du BMS dans les quatre semaines. Dans le cas contraire, par exemple, une enquête qui n'a pas complètement abouti, un rapport de progression devra être envoyé en indiquant quand la réponse complète sera donnée.

Que la plainte soit justifiée ou non, la réponse apportée au plaignant doit décrire l'action entreprise pour examiner la plainte, les conclusions de l'enquête et toute action résultant du traitement de la plainte.

### ***Etape deux***

Si le plaignant pense que le problème n'a pas été résolu de manière satisfaisante lors de la première étape, il peut demander à ce que la plainte soit révisée. Cet appel (de révision) peut seulement être formulé dans les trois mois à partir de la date de la réponse apportée durant la première étape. Le Secrétaire Général (ou, dans le cas d'une plainte à l'encontre du Secrétaire Général, le Comité de Direction) définira un processus à mettre en place. Dans la mise en oeuvre, une assistance externe peut être recherchée. La décision prise à la fin de cette deuxième étape est la décision finale.

## **PILOTER ET APPRENDRE DES PLAINTES TRAITEES**

Les plaintes sont revues sur une base annuelle de manière à permettre l'identification des tendances pouvant indiquer le besoin de mettre en place des actions futures.

\*\*\*\*\*