

Oikocredit

Procédure de réclamation des tiers

Septembre 2023

Mécanisme de plainte :

Objectif et champ d'application.

Cette procédure de réclamation des tiers décrit le processus de réception, de traitement, de suivi et de signalement des plaintes provenant de l'extérieur d'Oikocredit et garantit qu'elles seront traitées de manière équitable, rapide, efficace et efficiente. La procédure de réclamation s'applique aux réclamations concernant Oikocredit, ses services, ses employés et ses produits. Elle décrit la manière dont les plaintes sont reçues, traitées, réparées et signalées. Pour les griefs du personnel d'Oikocredit, Oikocredit dispose d'une politique de plaintes <https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect-Peoplehub/SitePages/Grievance-policy.aspx> (aux mains des RH, lien d'information, uniquement pour usage interne) et de procédures en place qu'il est conseillé de suivre. Et pour les cas de dénonciation de pratiques corrompues, une politique et une procédure <https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect/SitePages/Whistleblower-policy.aspx> (aux mains du département de Conformité, lien d'information, uniquement pour usage interne) sont en place et il est conseillé de les suivre.

Toute plainte reçue par le biais du mécanisme de plainte sera examinée et évaluée quant à sa recevabilité sur la base des critères expliqués ci-dessous.

Les plaintes et leur suivi permettent à Oikocredit de tirer des leçons pour ses opérations actuelles et futures. Oikocredit s'efforce de mettre en œuvre un mécanisme de plaintes solide et de communiquer de manière transparente sur les plaintes aux parties intéressées.

La bonne foi.

Oikocredit traitera toutes les plaintes avec respect et un niveau de confidentialité approprié.

Oikocredit considérera la valeur de la bonne foi comme un pilier fondamental tout au long du processus. La partie plaignante et Oikocredit se doivent d'être respectueux et ouverts à la recherche de solutions viables pour les deux parties.

C'est pourquoi la partie plaignante ne sera pas traitée moins favorablement et ne subira aucun mauvais traitement à aucun moment de la procédure. Si la plainte est jugée irrecevable parce qu'elle concerne des questions échappant au contrôle ou à la sphère d'influence d'Oikocredit ou qu'elle n'est pas faite de bonne foi, une lettre sera envoyée au plaignant indiquant pourquoi la plainte est jugée irrecevable et Oikocredit mettra la procédure et ses résultats à la disposition du public.

Procédure :

Où déposer une plainte

Les plaintes peuvent être présentées en utilisant le formulaire en ligne qui se trouve sur notre site web (les plaintes envoyées par le biais de notre site web seront reçues par notre Secrétaire Général et le Secrétaire Général Adjoint) ou par courrier à l'adresse physique: Oikocredit International, p/a Company Secretary, PO Box 2136, 3800 CC, Amersfoort, Pays-Bas. Si la plainte est en langue anglaise, l'accusé de réception sera présenté dans les cinq jours ouvrables par email - ou cinq jours ouvrables après réception du courrier physique. Les plaintes déposées dans une autre langue que l'anglais peuvent demander un délai de traitement supplémentaire pour la traduction.

Les réclamations reçues via d'autres canaux de communication et/ou anonymes doivent être partagées avec le secrétaire général (Company Secretary) pour être traitées.

Qui peut présenter une plainte.

Toute personne, entreprise, institution ou partie prenante qui peut démontrer qu'elle a été affectée par les activités et/ou les impacts des opérations d'Oikocredit et/ou de ses employés. Ainsi qu'une personne, une entreprise, une institution ou une partie prenante qui peut représenter la partie affectée.

Informations nécessaires pour présenter une plainte

- Les informations suivantes doivent être jointes à la plainte pour qu'elle puisse être révisée.
- Nom (obligatoire),
- Coordonnées (obligatoires) (courriel, numéro de téléphone ou adresse),
- Confirmation que le nom ou les coordonnées peuvent être partagés publiquement. Si cela est nécessaire, les informations concernant le plaignant peuvent être rendues anonymes pour les besoins de la notification. Le nom et les coordonnées du plaignant sont nécessaires pour pouvoir répondre de manière adéquate à la plainte concernée; les plaintes ne comportant pas le nom et les coordonnées du plaignant ne seront pas prises en considération.
- Si la plainte est déposée au nom d'une autre personne ou institution, il sera nécessaire de fournir les informations relatives à la partie concernée (facultatif),
- Informations sur le projet lié à la plainte (facultatif),

- Explication de la plainte (obligatoire),
- Documents à l'appui (facultatif).

Critères d'éligibilité pour la recevabilité d'une plainte.

Plaintes recevables.

- Les plaintes doivent être liées à Oikocredit, ses services, ses employés, ses produits ou ses partenaires actifs. Dans le cas contraire, ou si la plainte est liée de manière indirecte à un partenaire actif, des preuves supplémentaires seront nécessaires.
- La plainte doit fournir le contexte et les informations qui démontrent un impact négatif direct ou indirect ou un risque potentiel sur:
 - Le non-respect des politiques et procédures internes d'Oikocredit,
 - Le non-respect des lois ou des réglementations internationales, nationales et/ou locales,
 - Les violations aux droits de l'homme,
 - L'impact négatif sur l'environnement,
- Tout autre effet négatif que les employés ou les opérations d'Oikocredit peuvent causer aux personnes ou aux communautés où Oikocredit opère.

Ce qui pourrait être une plainte irrecevable.

- Les plaintes dont le contenu est malveillant, exagéré et/ou répétitif ou frivole.
- Plaintes relatives à des questions échappant au contrôle ou à la sphère d'influence d'Oikocredit.

Qui examinera la plainte.

Le formulaire sera reçu à une adresse électronique institutionnelle ou par courrier à l'adresse physique du bureau. Ce courriel ou ce courrier est sous la responsabilité du Secrétaire Général d'Oikocredit. Dès réception du courriel ou du courrier par le secrétaire général, les tâches suivantes seront effectuées :

- Confirmer la réception de la plainte à la tierce partie (voir le titre "Où présenter une plainte" pour les détails de la confirmation de réception).
- Obtenir et compléter toute information pertinente manquante pour évaluer la plainte.
- Déterminer la recevabilité de la plainte, sur la base des critères de recevabilité indiqués précédemment dans le présent document.
- Si la plainte est irrecevable, élaborer l'avis d'irrecevabilité et l'envoyer au plaignant (voir ci-dessous comment le plaignant sera informé de l'irrecevabilité de la plainte).
- Si la plainte est recevable, suggérez des moyens de la résoudre.
- Élaborer un plan d'action possible pour la résolution de la plainte et inclure les ressources et les éventuels membres du personnel interne qui peuvent contribuer à la résolution de la plainte.
- Enregistrer les plaintes recevables et irrecevables et en rendre compte au Comité Exécutif et au Conseil de Supervision d'Oikocredit (et/ou à l'auditeur externe) sur une base semestrielle afin d'évaluer la validité des plaintes et le suivi adéquat par Oikocredit.

- Informer trimestriellement le Comité Exécutif de l'état d'avancement des plaintes.

Comment les plaintes irrecevables seront-elles gérées

Le Secrétaire Général vérifiera la validité de la plainte. Si la plainte est jugée irrecevable, une résolution argumentée sera présentée au Comité Exécutif pour une seconde vérification avant l'envoi d'une réponse formelle au plaignant.

La réponse doit fournir une explication de l'irrecevabilité.

La réponse sera envoyée au plaignant par courrier électronique ou en personne. Le délai de réponse sera défini au cas par cas et sera communiqué au plaignant.

Comment les plaintes recevables seront-elles gérées

Le Secrétaire Général vérifiera la validité de la plainte. S'il est déterminé que la plainte est recevable, une résolution contenant les arguments sera présentée au Comité Exécutif pour une deuxième vérification avant l'envoi d'une réponse formelle au plaignant.

Dans un premier temps, le Secrétaire Général enverra à l'auteur de la plainte une confirmation de la validité de la plainte et un calendrier provisoire de les prochaines étapes prévues.

Ensuite, le secrétaire général entamera une enquête et informera le comité exécutif et le conseil de supervision de la plainte et d'un éventuel plan d'action.

Par la suite, lorsqu'il disposera de suffisamment d'informations et de l'opinion du comité exécutif et du conseil de supervision, le secrétaire général diffusera le plan d'action provisoire pour résoudre la plainte.

Comment l'enquête et la résolution de la plainte seront-elles gérées

Le plan d'action sera élaboré de manière spécifique pour répondre à la complexité de chaque plainte.

La procédure d'enquête sera décidée par le Secrétaire Général, et le personnel d'Oikocredit devra donner la priorité à la résolution de la plainte.

Le Secrétaire Général décidera s'il est nécessaire de faire appel à un processus de médiation (interne ou externe) et/ou s'il est nécessaire d'y inclure dans le processus un conseiller externe, et sélectionnera celui qui convient, en fonction du plan d'action présenté.

Processus de résolution.

La plainte sera considérée comme résolue ou réparée après la confirmation de la part :

- Du plaignant.
- Ou du Conseil de Supervision.

Ce n'est seulement qu'après avoir reçu une de ces confirmations qu'Oikocredit peut considérer le dossier de plainte comme clos.

Fermeture du cas.

Après la confirmation du plaignant et d'Oikocredit, un résumé de la plainte et de la résolution sera publié sur le site Internet d'Oikocredit.

Le Secrétaire Général fournira les informations au département de Communication, qui sera chargé d'élaborer le résumé et de le publier sur le site web d'Oikocredit.