



**ACTION POUR LA PROMOTION DE LA SANTE  
DE LA MERE & DE L'ENFANT « APSME ONG »  
COORDINATION NATIONALE**

Siège social : 2222 Tumba, Q/ Masano, C/ Lemba/ Kinshasa

N° Impôt A1613741E

Téléphone : (+243) 818715773– (+243) 999148813

E-mail : [directeur@apsmerdc.org](mailto:directeur@apsmerdc.org)/[directeurapsmerdc@gmail.com](mailto:directeurapsmerdc@gmail.com)

Site web: [www.apsmerdc.org](http://www.apsmerdc.org) /Twitter: @rdc\_ong / Instagram: @apsmeongrdc/ Facebook: ApsmeOng RDC

**POLITIQUE RELATIVE  
AUX GRIEFS**

**SEPTEMBRE 2018**

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| SOMMAIRE .....  | 1  |
| I. INTRODUCTION.....  | 1  |
| Énoncé de la politique.....   | 2  |
| II. INTERPRETATION ET APPLICATION .....                                       | 3  |
| Article 1 – Champ d’application.....  | 4  |
| Article 2 – Définitions.....  | 4  |
| Article 3 – Information et respect de la politique.....                       | 4  |
| Article 4 – Objet de la politique.....  | 4  |
| III. PRINCIPES GENERAUX.....  | 4  |
| Article 5 – Neutralité.....   | 4  |
| Article 6 – Impartialité.....   | 4  |
| Article 7 – Confiance des parties prenantes.....                              | 5  |
| Article 8 – Responsabilité hiérarchique .....                                 | 5  |
| Article 9 – Confidentialité.....  | 5  |
| Article 10 – Protection de la vie privée .....                                | 5  |
| Article 11 – Informations détenues.....                                       | 5  |
| Article 12 – Responsabilité des supérieurs hiérarchiques .....                | 6  |
| IV. MECANISMES DE RESOLUTION DES CONFLITS .....                               | 6  |
| Étape 1 : Résolution informelle et/ou pendant le processus d’évaluation ..... | 6  |
| Étape 2 : Médiation.....  | 6  |
| Étape 3 : Arbitrage.....  | 76 |
| Étape 4 : Enquête interne.....  | 7  |
| Étape 5 : Information au siège d’APSME .....                                  | 7  |
| V. MISE EN APPLICATION DE LA POLITIQUE .....                                  | 7  |
| Article 13 – Date de mise en application de la politique .....                | 7  |
| Article 14 – Adhésion à la politique.....                                     | 7  |



## I. INTRODUCTION

### Énoncé de la politique

Indépendante, privée et à but non lucratif, l'ONG APSME œuvre dans le respect d'une impartialité politique et religieuse stricte, selon les principes de neutralité, non-discrimination et de transparence, et les valeurs de responsabilité, d'impact, d'esprit d'entreprise et d'inspiration.

APSME répond aux besoins humanitaires des populations dans les situations de crise et au respect de leur dignité, tout en favorisant et mettant en œuvre des opportunités pour un développement durable, en investissant dans les potentiels de l'Homme. APSME s'engage à répondre aux urgences et à développer la résilience face aux situations de crise, à construire une gouvernance effective, et à promouvoir une croissance inclusive et durable.

L'engagement d'APSME est guidé par quatre valeurs fondamentales :

- **Responsabilité** : nous nous assurons qu'avec les moyens et ressources qui nous ont été confiés, l'aide humanitaire délivrée soit efficace et responsable.
- **Impact** : nous nous assurons de trouver les solutions les plus durables possible pour les communautés et les personnes avec qui nous nous engageons.
- **Esprit d'entreprise** : nous sommes entrepreneurs et engagés dans notre travail dans le cadre de valeurs et dans un état d'esprit visant à surmonter les défis.
- **Inspiration** : nous faisons tout notre possible pour inspirer ceux avec qui nous travaillons de notre vision, nos valeurs, nos approches et nos choix, notre façon de faire, nos actions et nos plaidoyers

### Énoncé de la politique

APSME adopte une approche zéro tolérance envers des comportements inappropriés et s'engage à respecter les standards les plus exigeants en termes d'efficacité, de responsabilité et de transparence dans ses activités. A cette fin, la politique d'APSME relative aux griefs :

- Encourage la prévention ;
- Promeut la détection ;
- Définit une procédure d'enquête claire ;
- Met en place des mécanismes de sanction.

La présente politique vise à fournir une orientation au personnel d'APSME, et doit être lue conjointement avec :

- Le code de conduite d'APSME ;
- La politique d'APSME de protection de l'enfant ;
- La politique d'APSME de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ;
- La politique d'APSME de prévention et de lutte contre les conflits d'intérêts ;
- La politique d'APSME de protection des données ;
- La politique d'APSME de lutte contre la fraude et la corruption ;
- La politique d'APSME anti-terrorisme ;
- Les procédures, manuels et guides d'APSME par exemple finance, logistique, administration & ressources humaines, transparence & audit, sécurité & sûreté et AME, en lien avec la prévention, la détection et le signalement des griefs.



## II. INTERPRETATION ET APPLICATION

### Article 1 – Champ d’application

La présente politique s’applique à tout le personnel et aux membres de la gouvernance d’APSME.

### Article 2 – Définition

1. **Grief** : au sens de la présente politique, le terme « grief » 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 qu’APSME a prise ou envisage de prendre à l’égard du personnel.
2. **Personnel d’APSME** : au sens de la présente politique, le terme « personnel d’APSME » signifie toute personne employée par APSME et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau APSME. Les stagiaires d’APSME et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau APSME sont considérés comme relevant de cette catégorie, au sens de la présente politique.
3. **Gouvernance** : au sens de la présente politique, le terme « gouvernance » signifie, notamment, toute personne élue par les organes délibératifs afin de participer aux organes de direction et d’administration d’APSME et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau APSME. Les membres des conseils d’administration, conseils de surveillance, notamment, sont des membres de la Gouvernance.

### Article 3 – information et respect de la politique

1. La présente politique est publiée sous l’autorité d’APSME. Le personnel et les membres de la gouvernance d’APSME sont tenus de se conduire conformément à la présente politique et doivent, par conséquent, prendre connaissance de ses dispositions et de toute modification et les avoir comprises. Lorsqu’ils ne sont pas sûrs quant à la manière de procéder, ils doivent demander l’avis d’une personne compétente, notamment leur supérieur hiérarchique.
2. Le personnel et les membres de la gouvernance d’APSME qui négocient les conditions de travail du personnel d’APSME, doivent y inclure une disposition précisant que la présente politique doit être respectée et qu’elle fait partie de ces conditions.
3. Il appartient au personnel et aux membres de la gouvernance d’APSME chargés de superviser ou de diriger d’autres personnels d’APSME, de veiller à ce que ces derniers respectent la présente politique et de prendre ou de proposer des mesures disciplinaires appropriées pour sanctionner toute violation de ses dispositions.
4. Cette politique fera partie intégrante des conditions de travail du personnel et les membres de la gouvernance d’APSME à partir du moment où ils ont certifié en avoir pris connaissance.
5. APSME reconsidérera à des intervalles réguliers les dispositions de la présente politique.

### Article 4 – Objet de la politique

1. 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 d’APSME et les règles de conduite que le personnel et les membres de la gouvernance d’APSME doivent observer, afin de les aider à respecter ces règles.



2. La présente politique vise à s'assurer que le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME disposent d'un moyen efficace de rapporter des griefs tels que définis dans la présente politique.
3. La présente politique promeut, dans la mesure du possible, une résolution locale à l'amiable des griefs tels que définis dans la présente politique.

### **III. PRINCIPES GENERAUX**

#### **Article 5 – Neutralité**

Le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME doivent s'acquitter de leurs devoirs de manière neutre et apolitique, dans le respect de la loi, des instructions légitimes et des règles déontologiques relatives à leurs fonctions.

#### **Article 6 – Impartialité**

Dans le cadre de leurs fonctions professionnelles et/ou de leurs missions, le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME doivent agir conformément à la loi et exercer un pouvoir d'appréciation de manière impartiale, en tenant compte uniquement des circonstances pertinentes.

#### **Article 7 – Confiance des parties prenantes**

Le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME ont le devoir de se conduire toujours de manière à préserver et à renforcer les valeurs d'intégrité, d'impartialité et d'efficacité d'APSME et contribuer à renforcer la confiance de toutes les parties prenantes quant à l'intégrité, l'impartialité et l'efficacité d'APSME.

#### **Article 8- Responsabilité hiérarchique**

Le personnel d'APSME est responsable auprès de son supérieur hiérarchique immédiat et/ou de sa direction fonctionnelle, sauf disposition contraire de la loi.

#### **Article 9- Confidentialité**

En tenant dûment compte de l'éventuel droit d'accès aux informations des parties prenantes, le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME doivent traiter de manière adéquate, avec toute la confidentialité nécessaire, toutes les informations et tous les documents acquis dans l'exercice, ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

#### **Article 10- Protection de vie privée**

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour s'assurer que la vie privée du personnel et des membres de la gouvernance d'APSME, est respectée de manière appropriée ; par conséquent, les déclarations prévues à la présente politique doivent demeurer confidentielles, sauf disposition contraire de la loi.

#### **Article 11- Information détenue**

1. Eu égard au cadre général du droit international en matière d'accès aux informations détenues par les personnes privées, le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME ne doivent communiquer des informations que dans le respect des règles et exigences applicables à APSME.



2. Le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME doivent prendre les mesures appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations dont ils sont responsables ou dont ils ont connaissance.
3. Le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME ne doivent pas chercher à avoir accès aux informations qu'il serait inapproprié pour eux d'avoir. Le personnel d'APSME et les membres de la gouvernance d'APSME ne doivent pas faire un usage inadéquat des informations qu'ils peuvent obtenir dans ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.
4. De même, le personnel d'APSME et les membres de la gouvernance d'APSME ne doivent pas procéder à la rétention d'informations d'ordre professionnel qui peuvent ou devraient être légitimement diffusées, ni diffuser des informations dont ils savent ou ont des motifs raisonnables de croire qu'elles sont inexactes ou trompeuses.

#### **Article 11- Responsabilité des supérieurs hiérarchiques**

1. Le personnel d'APSME chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'APSME doit le faire conformément aux politiques et objectifs d'APSME. Il ou elle devra répondre des actes et omissions de son personnel contraire à ces politiques et objectifs s'il ou elle n'a pas pris les mesures que la diligence normale exigeait d'une personne dans sa position pour empêcher de tels actes ou omissions.
2. Le personnel d'APSME chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'APSME doit prendre les mesures nécessaires pour empêcher son personnel de se livrer à des actes susceptibles de générer un grief. Ces mesures peuvent être : d'attirer l'attention et d'appliquer les lois et règlements, d'assurer une formation adéquate relative aux griefs pouvant être soulevés, que peut rencontrer son personnel et de faire preuve d'exemplarité dans sa conduite personnelle.

#### **IV. MECANISME DE RESOLUTION DES CONFLITS**

##### **Etapes 1 : Résolution informelle et /ou pendant le processus d'évaluation**

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, APSME 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.



## **Etapes 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 d'APSME.

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.

## **Etapes 3 : Arbitrage**

Si les étapes 1 et 2 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 directeur pays doit être disponible pour toute question ou préoccupation concernant le grief soulevé.

## **Etapes 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 :

- Rassembler les 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 ;
- Rassembler des 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 d'APSME 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 Pays 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.

## **Étapes 5 : information au siège d'APSME**

Si les précédentes étapes échouent ou ne sont pas appropriées, le personnel d'APSME peut également envoyer son grief via le mécanisme de griefs global d'APSME à [grievance@apsme.org](mailto:grievance@apsme.org) qui examinera le dossier, classifiera le grief selon la typologie interne et décidera des suites à donner, notamment en cas de question sensible.

Ecrire à [grievance@apsme.org](mailto:grievance@apsme.org) est le dernier recours.

## **V. MISE EN APPLICATION DE LA POLITIQUE**

### **Article 13- Date de mise en application**

Cette politique relative aux griefs entre en effet après approbation du Conseil d'Administration d'APSME le 4 septembre 2018.

### **Article 14- Adhésion à la politique**

Le personnel et les membres de la gouvernance d'APSME certifient adhérer à ces principes en signant le formulaire d'acceptation des politiques d'APSME et/ou en signant son contrat de travail.

\*\*\*\*\*

