

## Politique en matière de plaintes

Une plainte est l'expression d'un mécontentement à l'égard des services, des actions ou de l'inaction de Cuso International (Cuso) en tant qu'organisation ou des personnes travaillant pour, avec ou au nom de Cuso, y compris, mais sans s'y limiter, les employés, les travailleurs occasionnels, les coopérants-volontaires canadiens et internationaux, les membres du Conseil d'administration, les partenaires, les donateurs, les fournisseurs, les agents, les entrepreneurs ou les sous-traitants, où qu'ils se trouvent (« *représentants et personnel associé* »). En cas de plainte émanant d'une partie prenante externe, Cuso mettra tout en œuvre pour la résoudre aussi rapidement et efficacement que possible, et s'en servira pour améliorer ses services, ses politiques et ses procédures.

*Les plaintes peuvent notamment porter sur, sans s'y limiter, la perception d'un manquement à une obligation convenue, le non-respect d'une politique ou d'une procédure, une erreur commise par un représentant ou un membre du personnel associé, ou des actions/déclarations injustes ou discourtoises de la part d'un représentant ou d'un membre du personnel associé.*

### Exceptions:

- Les plaintes liées à des fautes professionnelles commises par des représentants de Cuso ou du personnel associé, y compris l'exploitation et les abus sexuels (EAS), la violence, le harcèlement et la discrimination, sont régies par le Code de conduite de Cuso et la politique connexe de Signalement d'inconduites (Dénonciation).
  - Les plaintes du personnel relatives à leurs conditions d'emploi sont traitées dans le cadre de la procédure de règlement des griefs prévue par la Convention collective ou par d'autres procédures internes, le cas échéant.
  - Les plaintes des coopérants-volontaires concernant leur affectation sont décrites dans le Manuel du coopérant-volontaire de Cuso.
1. Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courriel ou par courrier).
  2. Les plaintes déposées font l'objet d'un accusé de réception dans un délai d'une semaine, sont documentées et transmises à l'examineur compétent pour un suivi éventuel (généralement la personne qui possède les connaissances spécifiques nécessaires à la résolution du problème).
  3. Tout sera mis en œuvre pour traiter les plaintes dans un délai de quatre semaines.
  4. Si la plainte est fondée, Cuso s'efforcera d'apporter une réparation ou, lorsque cela n'est pas possible ou approprié, de présenter des excuses officielles par écrit.
  5. S'il n'est pas possible de parvenir à un accord, Cuso fournira au plaignant une explication écrite de sa position.
  6. Si le plaignant estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, il sera informé de la possibilité de la transmettre à un membre du personnel de rang supérieur.
  7. Le Conseil d'administration est informé du nombre, du type et de la suite donnée aux plaintes reçues, au moins une fois par an.

**Approuvé par**  
**Date(s) d'approbation**

Conseil d'administration  
4 juillet 2024

**Politiques connexes**

Code de conduite  
Signalement d'inconduites  
(Dénonciation)

**Fréquence de révision**  
**Responsable du**  
**département**

Tous les 5 ans  
DG