



POLITIQUE
RELATIVE
AUX GRIEFS

Version 2.2 | 2025

SOMMAIRE

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



I. INTRODUCTION

Indépendante, privée et à but non lucratif, l'ONG française Acted 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.

Acted 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.

L'engagement d'Acted 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 possibles pour les communautés et les personnes avec qui nous nous engageons.
- **Esprit d'entreprise** : nous sommes entreprenants 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

Acted 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'Acted relative aux griefs :

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

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

- Le code de conduite d'Acted ;
- La politique d'Acted de protection de l'enfant ;
- La politique d'Acted de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ;
- La politique d'Acted de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels ;
- La politique d'Acted de protection des données ;
- La politique d'Acted de lutte contre l'exploitation, l'abus et harcèlement sexuel ;
- La politique d'Acted anti-terrorisme et la lutte contre le blanchiment d'argent ;
- La politique d'Acted de protection environnementale et sociale ;
- La politique d'Acted de genre ;
- Les procédures, les manuels (par exemple : Finance, Logistique, Administration et Ressources Humaines, Sécurité et Sûreté), les guides (par exemple : Transparence et Conformité, Appréciation, Suivi et Evaluation, Gestion de projet, Développement de projet) et les chartes (par exemple : Utilisation des systèmes d'information) d'Acted ;
- Le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe, dont Acted est signataire ;
- Les six principes fondamentaux du Comité permanent inter-organisations des Nations Unies (IASC) relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels.



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’Acted.

Article 2 – Définitions

1. **Griefs** : 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’Acted a prise ou envisage de prendre à l’égard du personnel.
2. **Personnel d’Acted** : au sens de la présente politique, le terme « personnel d’Acted » signifie toute personne employée par Acted et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau Acted. Les stagiaires d’Acted et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau Acted 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’Acted et/ou une de ses organisations sœurs et/ou une des organisations membres du réseau Acted. 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’Acted. Le personnel et les membres de la gouvernance d’Acted 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’Acted qui négocient les conditions de travail du personnel d’Acted, 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’Acted chargés de superviser ou de diriger d’autres personnels d’Acted, 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’Acted à partir du moment où ils ont certifié en avoir pris connaissance.
5. Acted 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'Acted et les règles de conduite que le personnel et les membres de la gouvernance d'Acted 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'Acted 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'Acted 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'Acted 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'Acted ont le devoir de se conduire toujours de manière à préserver et à renforcer les valeurs d'intégrité, d'impartialité et d'efficacité d'Acted et contribuer à renforcer la confiance de toutes les parties prenantes quant à l'intégrité, l'impartialité et l'efficacité d'Acted.

Article 8 – Responsabilité hiérarchique

Le personnel d'Acted 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'Acted 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 la vie privée

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour s'assurer que la vie privée du le personnel et des membres de la gouvernance d'Acted, 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 – Informations détenues

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'Acted ne doivent communiquer des informations que dans le respect des règles et exigences applicables à Acted.
2. Le personnel et les membres de la gouvernance d'Acted 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'Acted ne doivent pas chercher à avoir accès aux informations qu'il serait inapproprié pour eux d'avoir. Le personnel d'Acted et les membres de la gouvernance d'Acted 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'Acted et les membres de la gouvernance d'Acted 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 12 – Responsabilité des supérieurs hiérarchiques

1. Le personnel d'Acted chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'Acted doit le faire conformément aux politiques et objectifs d'Acted. Il ou elle devra répondre des actes et omissions de son personnel contraires 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'Acted chargé de superviser ou de diriger d'autres personnels d'Acted 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. MECANISMES DE RESOLUTION DES CONFLITS

Etape 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, Acted 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.

Étape 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'Acted.

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.

Étape 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.



Étape 4 : Revue interne

Après réception du grief écrit, une revue sur le grief sera diligentée par le supérieur hiérarchique ; le processus étant soutenu par un représentant du Département des Ressources Humaines. Les modalités de la revue dépendront de la nature du grief.

La revue 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.

La revue comprend normalement une réunion avec le plaignant dans les meilleurs délais suivant la réception du grief écrit officiel.

Le personnel d'Acted 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 la revue 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 la revue, le supérieur hiérarchique et le Directeur des Ressources Humaines peuvent juger nécessaire de produire un rapport résumant les conclusions de la revue, 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 la revue, 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 la revue qu'une violation du code de conduite a eu lieu.

Étape 5 : Information au siège d'Acted

Si les précédentes étapes échouent ou ne sont pas appropriées, le personnel d'Acted peut également envoyer son grief via le mécanisme de griefs global d'Acted à grievance@acted.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@acted.org est le dernier recours.



V. MISE EN APPLICATION DE LA POLITIQUE

Article 13 – Date de mise en application de la politique

Cette politique relative aux griefs entre en effet après approbation du Bureau d’Acted le 3 octobre 2025.

Article 14 – Adhésion à la politique

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





Politique relative aux griefs
©Acted
2025

