

Procédure de plainte

1. Champ d'application

NSWP a pour but de donner du pouvoir aux personnes pour prendre des initiatives en faisant des choix informés sur leurs vies. En partie pour remplir cet engagement il a établi une procédure de plainte, dont le but est de permettre aux personnes et aux organisations membres du NSWP de faire des plaintes et des suggestions pour améliorations. Les plaintes informelles seront traitées avec la Coordinatrice Mondiale à moins que la plainte soit au sujet de la Coordinatrice Mondiale.

2. Principes

La procédure de plaintes formelles a pour but de résoudre des différends qui peuvent avoir lieu et qui est informée par les principes suivants:

- Le NSWP essaie toujours de gérer ses ressources limitées au meilleur de ses effets.
- Le NSWP opère de manière non discriminatoire et sans jugement.
- Les plaintes seront traitées de manière confidentielle; les plaintes anonymes ne seront pas considérées ou enquêtées.
- Toutes les plaintes seront enregistrées et recevront une réponse en un temps fixé. Un plaignant recevra une réponse à sa plainte dans les vingt-huit jours.
- Personne ne sera impliqué dans l'enquête d'une plainte concernant son propre comportement.
- Les organisations et personnes auront le droit de répondre à toute plainte faite contre elles.
- Si un plaignant souhaite remettre en cause une décision prise au sujet d'une plainte informelle, il pourra poursuivre l'affaire à un plus haut niveau au sein de l'organisation en soulevant une plainte formelle, et recevra les détails pour le faire.
- La procédure de plaintes fera partie du processus de suivi de la qualité, de l'efficacité et de la nature non discriminatoire et sans jugement du NSWP.
- Les procédures de plaintes et griefs seront suivies par la Coordinatrice Mondiale, qui signalera le nombre, type et résultats de toutes les plaintes au Conseil d'Administration des Directeurs sur une base trimestrielle.
- Les plaintes doivent être accompagnées des documents et des preuves les justifiant. Toute plainte déposée sans les documents et les preuves nécessaires ne sera pas examinée.

Cette procédure de plaintes est pour les organisations membres et parties externes. Il y a une procédure de griefs séparée pour le personnel et les consultants.

3. La Procédure

3.1 Causes Possibles pour la Plainte

- Vous êtes-vous vu refuser du soutien de la part du NSWP?
- Vous sentez-vous insatisfait de tout soutien donné par le NSWP?
- Êtes-vous mécontent de la façon dont vous avez été traité(e) par tout membre du personnel ou une organisation membre du NSWP?
- Souhaitez-vous remettre en cause une décision ou une déclaration faite ou une action prise par le NSWP?
- Avez-vous une suggestion que vous souhaitez faire pour aider le NSWP à améliorer sa pratique?

LE NSWP PRENDRA EN COMPTE TOUTES LES PLAINTES SÉRIEUSEMENT.

3.2 Faire une Plainte

Vous pouvez faire une plainte d'une des deux manières suivantes:

Soit: de manière informelle avec la Coordinatrice Mondiale

Ou: de manière formelle avec la Présidente du CA du NSWP

3.2.1 Procédure Informelle de Plaintes

Si vous avez une plainte au sujet de tout membre du NSWP ou de l'activité du NSWP que vous souhaitez traitée de manière informelle, vous pouvez contacter:

Global Coordinator, NSWP, The Matrix, 62 Newhaven Road, Edinburgh EH6 5QB, Scotland UK

Tel: +44 (0)131 553 2555

Email: ruth.morganthomas@nswp.org

On vous demandera d'enregistrer votre plainte sur un formulaire de plainte disponible à partir du Secrétariat par la Coordinatrice Mondiale détaillant la plainte et le résultat attendu de la plainte. La plainte et le résultat désiré seront mis par écrits dans le Registre des Plaintes.

1. La Coordinatrice Mondiale enquêtera votre plainte et vous recevrez une réponse écrite dans les vingt-huit jours.
2. Les actions prises par le NSWP seront enregistrées sur le Registre des Plaintes
3. Si les actions prises et la réponse ne sont pas satisfaisantes vous pouvez soulever la plainte de manière formelle avec la Présidente du CA.

3.2.2 Procédure Formelle des Plaintes

1. Si vous avez une plainte au sujet de tout membre du NSWP ou d'une activité du NSWP que vous souhaitez traitée de manière formelle, on vous demandera d'enregistrer votre plainte sur le formulaire de plaintes disponible à partir du Secrétariat détaillant la plainte et le résultat désiré de la plainte à:
NSWP President president@nswp.org
2. La Présidente décidera, à partir de la nature de la plainte, de la manière la plus appropriée de gérer votre plainte, cela peut prendre la forme d'un petit panel pour enquêter la plainte qui rapportera ensuite à la Présidente. La plainte, le résultat désiré et les actions prises par le NSWP seront enregistrés dans le Registre des Plaintes.
3. Vous recevrez une réponse écrite de la Présidente dans les vingt-huit jours.
4. La décision de la Présidente sera finale en ce qui concerne l'organisation.

FORMULAIRE DE PLAINTES

Vous pouvez utiliser ce formulaire pour faire une plainte au NSWP.

De manière à procéder à la plainte nous avons besoin des informations suivantes:

1. Votre nom et le nom de l'organisation membre
2. Une adresse/email à laquelle vous pouvez être contactée dans les prochains vingt-huit jours pour que nous puissions vous garder informée des actions que nous avons l'intention de prendre.
3. Un numéro de contact téléphonique sur lequel nous pourrions vous contacter dans les vingt-huit jours suivants si nous avons besoin de plus d'information au sujet de votre plainte.
4. Fournir les documents ou les preuves venant justifier votre plainte.

Si vous ne voulez pas fournir l'information ci-dessus nous sommes toujours prêts à recevoir une note de votre plainte et explorer les problèmes soulevés au sujet de la performance du NSWP, cependant, nous ne pourrions pas enquêter pleinement les plaintes anonymes.

NOM:

ADRESSE:

TEL:

EMAIL:

DATE DE L'INCIDENT AU SUJET DE LA PLAINTE:

DETAILS DE VOTRE PLAINTE

S'il vous plait continuez sur une page séparée si plus d'espace est nécessaire.

QUEL RESULTAT AIMERIEZ-VOUS OBTENIR AU SUJET DE CETTE PLAINTE?

IL PEUT ÊTRE NECESSAIRE D'ARRANGER UN APPEL POUR TENTER DE RESOUDRE LA PLAINTÉ, Y A-T-IL DES DATES POUR LESQUELLES IL N'EST PAS COMMODE POUR VOUS D'AVOIR UN RENDEZ VOUS AFIN DE DISCUTER CETTE QUESTION PLUS EN PROFONDEUR?

SI VOUS FOURNISSEZ DES COORDONNEES VOUS RECEVREZ UNE REPONSE ECRITE A CETTE PLAINTÉ DANS LES VINGT-HUIT JOURS.

www.nswp.org