

## PROCÉDURE DE DÉNONCIATION ET DE PLAINTE

La NEF vise à être une organisation et un allié fiable et transparent, entretenant des relations de qualité avec son personnel, ses donateurs, ses partenaires, ses fournisseurs et autres parties prenantes. Nous accueillons et prenons au sérieux le feedback de toute personne travaillant avec nous.

Cette procédure de dénonciation et de plainte concerne principalement les tiers avec lesquels la NEF entretient des relations et des contrats. Pour le personnel de NEF, des mécanismes internes sont en place et le recours à HearSpeakUp est considéré comme complémentaire lorsque les mécanismes internes ne semblent pas appropriés.

### Comment signaler un problème?

Si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect des politiques, procédures, comportements ou méthodes de travail du NEF, nous vous encourageons à chercher d'abord une solution auprès de votre point de contact au sein du NEF.

Si vous estimez que le grief est de nature grave ou sensible, nous travaillons avec un service externe de dénonciation auquel des plaintes formelles peuvent être soumises. SeeHearSpeakUp est une société tierce indépendante qui offre différentes possibilités de dénoncer des comportements non éthiques et d'autres formes d'actes répréhensibles ou de mauvaises pratiques. Veuillez consulter la liste ci-dessous qui décrit les types de problèmes traités par SeeHearSpeakUp.

Le signalement peut se faire de trois manières :

- Appelez SeeHearSpeakUp sur sa ligne téléphonique mondiale +44.12.2437.9303.
- Utilisez l'outil de rapport en ligne de SeeHearSpeakUp.
- Envoyez un courriel à SeeHearSpeakUp à l'adresse [report@seehearspeakup.co.uk](mailto:report@seehearspeakup.co.uk).

SeeHearSpeakUp fonctionne dans le monde entier et dispose de services d'interprétation pour ceux qui appellent non anglophones. La ligne téléphonique mondiale fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an.

### Comment votre problème est-il traité par SeeHearSpeakUp?

Lorsque vous prenez contact par le biais du service téléphonique dédié de SeeHearSpeakUp, vous parlerez avec un interlocuteur spécialisé qui vous demandera quelques informations, documentera votre problème et posera des questions de suivi pour clarifier les informations. La personne chargée du traitement de l'appel préparera ensuite un rapport sur votre problème qui sera envoyé au directeur exécutif de NEF et au responsable des finances et des ressources de NEF. Si le problème concerne le directeur exécutif ou le directeur des finances et des ressources du NEF, le président du NEF a été désigné pour recevoir l'information à leur place. Les préoccupations sont partagées avec le NEF généralement dans un délai d'un jour.

Toutefois, dans les cas où SeeHearSpeakUp reçoit des informations concernant une faute grave présumée (telle qu'une activité criminelle), votre préoccupation sera signalée dans un délai d'une heure. La même procédure est suivie pour les plaintes soumises en ligne ou par courrier électronique.

### Peut-on rester anonyme?

Il est possible de rester anonyme dans cette démarche. Les appels à SeeHearSpeakUp ne sont pas enregistrés. Toutes les personnes qui appellent et qui souhaitent signaler des cas par le biais de SeeHearSpeakUp recevront un numéro d'identification personnel (PIN). Par conséquent, SeeHearSpeakUp n'a aucun moyen d'identifier ces personnes, à moins qu'elles ne fournissent volontairement des détails. Vous devez conserver le NIP, qui peut être cité si vous souhaitez contacter SeeHearSpeakUp à l'avenir pour demander des informations sur le suivi correspondant, ou si vous souhaitez fournir des informations supplémentaires concernant votre rapport initial. SeeHearSpeakUp expurgera tous les rapports afin d'exclure le nom de l'informateur ou toute autre information d'identification avant de les transmettre à NEF.

Le NEF s'engage à protéger les dénonciateurs contre les représailles d'une partie concernée dans le cas où l'identité du dénonciateur est connue ou suspectée.

### Ce qui peut être signalé à SeeHearSpeakUp?

- Fraude : Tout acte intentionnel ou délibéré visant à priver une autre personne de biens ou d'argent par la ruse, la tromperie ou tout autre moyen déloyal.
- Juridique : Manquement aux obligations légales.
- Pot de vin : le pot de vin est une infraction spécifique qui concerne la pratique consistant à offrir quelque chose, généralement de l'argent, pour obtenir un avantage illicite.
- Corruption : La corruption est une forme de comportement malhonnête ou contraire à l'éthique de la part d'une personne investie d'une position d'autorité, souvent dans le but d'acquérir un avantage personnel.
- Vol : L'enlèvement ou la prise non autorisée de fournitures, d'équipements, de meubles, d'installations, de produits, d'argent, de marchandises ou d'autres biens tangibles.
- Mauvaise gestion financière : Déclarations ou actions qui encouragent ou entraînent des entrées fausses ou intentionnellement trompeuses dans les registres comptables, d'audit ou financiers.
- Discrimination : Déclarations ou actions fondées sur l'âge, la race, la couleur, l'origine nationale, l'orientation sexuelle, le sexe, le handicap ou la religion, qui constituent la base des décisions en matière d'emploi, de promotion ou de rémunération.
- Harcèlement : Déclarations, comportements ou actions persistants qui sont non sollicités, dégradants, offensants, humiliants ou intimidants et qui créent un environnement désagréable ou hostile.
- Représailles : Déclarations ou actions visant à licencier, rétrograder, suspendre, menacer, harceler ou discriminer un employé en raison d'un acte licite accompli par cet employé dans le cadre du signalement d'une violation de la loi ou de la politique, du dépôt d'une plainte ou de l'assistance à une enquête ou une procédure.

- Environnement, santé et sécurité : Conduite, actions, politiques ou pratiques qui violent les lois ou règlements locaux, provinciaux ou fédéraux en matière d'environnement, de santé ou de sécurité, ou qui peuvent causer ou entraîner des conditions potentiellement dangereuses ayant un impact sur l'environnement, la santé ou la sécurité des employés, des clients ou d'autres personnes.
- Intimidation : L'utilisation de la force, de la menace ou de la coercition pour abuser, intimider ou dominer agressivement les autres. Le comportement est souvent répété et habituel.

## Suivi

Un "comité d'enquête ad hoc" sera formé pour examiner et répondre au rapport soumis au NEF par SeeHearSpeakUp. Ce Comité peut être composé de différentes personnes, elles seront nommées en consultation avec SeeHearSpeakUp sur la base de leur expertise sur les questions du rapport et du fait de leur absence de conflit d'intérêts. En fonction de la nature du rapport reçu, le Comité sera également composé :

- Si le rapport soumis implique un employé de NEF, le superviseur direct de cet employé et/ou le président du conseil d'administration de NEF (selon la situation) seront informés.

- Si le rapport implique une personne externe - mais liée à NEF - un comité de personnes appropriées sera également formé. Il peut s'agir d'un mélange de membres du personnel et du conseil d'administration de NEF.

Le « comité d'enquête ad hoc » évaluera le rapport et entamera une enquête préliminaire dans un délai de sept jours à compter de sa réception. Après un maximum de deux semaines, le comité d'enquête ad hoc fera une recommandation concernant les actions futures à entreprendre. Cette recommandation peut avoir deux conséquences :

1. La première est que le rapport est irrecevable. Un rapport peut être jugé irrecevable s'il n'est pas suffisamment convaincant, ou parce que l'enquête préliminaire n'a pas trouvé de preuve.
2. Si le rapport est jugé valide et recevable, le comité d'enquête ad hoc peut impliquer d'autres parties externes - par exemple un auditeur ou des autorités juridiques, en fonction de la nature de la plainte soumise. Dans certains cas, les plaintes peuvent être résolues en interne - par exemple par le licenciement d'un membre du personnel ou d'un consultant, l'annulation d'un contrat avec un prestataire de services externe, etc.

NEF rendra compte des recommandations et des résultats du travail du comité d'enquête ad hoc à SeeHearSpeakUp, via le système de gestion des cas en ligne de SeeHearSpeakUp. Le dénonciateur a le droit d'être informé de toute mesure prise concernant sa plainte. Cela peut se faire via SeeHearSpeakUp, en veillant à la sûreté et à la sécurité de la personne dénonciatrice.