



**Annexe 4 Procédure de feed-back,
de traitement des plaintes et
de lancement d'alerte**

Table de matières

1. Introduction de la procédure	3
2. Communication du feed-back, des problèmes et des plaintes	5
2.1 Environnement favorable	5
2.2 Mécanismes de conseil et de signalement confidentiels	6
2.3 Calendrier	8
3. Traitement du feed-back, des problèmes et des plaintes	9
3.1 Communication d'une plainte	9
3.2 Analyse de la situation	10
3.3 Enquête	11
3.4 Suivi	11
3.5 Sanctions	12
4. Surveillance et évaluation du mécanisme de traitement des plaintes	13
Annexes	14
Formulaire de signalement d'incident	15
Formulaire de référence	18
Organigramme des rapports et des réponses	21



1. Introduction de la procédure

La présente procédure de feed-back, de plainte et de lancement d'alerte constitue l'annexe 4 de la politique d'intégrité de Help a Child. Elle a été mise en place pour permettre aux bénéficiaires, aux partenaires, au personnel et autres parties prenantes de Help a Child de communiquer leur feed-back, leurs problèmes et leurs plaintes à propos de communications d'actions et de comportement relatifs à notre travail, pour qu'ils soient entendus et traités comme il se doit.

Principes directeurs, en accord avec la Norme Humanitaire Fondamentale à laquelle Help a Child adhère :

- Help a Child prend au sérieux le feed-back et les plaintes et les perçoit de manière positive. Elle aborde tous les problèmes d'exploitation (sexuelle), d'abus de pouvoir, de corruption, d'activités illégales et de violation de nos politiques et normes.
- Help a Child s'engage à mettre en place une procédure efficace pour traiter et répondre au feed-back et aux plaintes. Les procédures doivent être compréhensibles et accessibles.
- Help a Child s'efforce de protéger le plaignant et le suspect. Si besoin est, un soutien adéquat sera mis à leur disposition.
- Les pratiques culturelles et locales appropriées doivent être respectées dans l'élaboration des mécanismes de traitement des plaintes.
- Tant les plaignants que les accusés ont le droit de contester les décisions et d'être correctement informés de la base sur laquelle les décisions ont été prises. À tout moment, la confidentialité doit être respectée.
- La procédure de traitement des plaintes sera révisée régulièrement afin de garantir et d'intégrer à la responsabilité de Help a Child l'expérience acquise et ainsi de l'améliorer.

Définitions:

- **Feed-back** : informations sur les réactions à un service, à la prestation d'une personne, etc., qui peuvent consister dans une amélioration à apporter, un conseil relatif à la répétition d'une activité, ou une suggestion, etc.



- **Plainte** : l'expression d'un mécontentement ou de quelque chose d'inacceptable. Il peut s'agir d'une insatisfaction à l'égard des activités d'un programme, du comportement du personnel, etc. au sujet duquel quelqu'un porte plainte.
- **Lancement d'alerte** : terme utilisé lorsqu'une personne transmet des informations concernant un acte répréhensible ; « faire une divulgation ». Dans ce contexte, le lancement d'alerte désigne la divulgation par un employé/représentant d'informations relatives à une violation du Code de conduite par un autre employé/représentant.

Cette politique traite du feed-back et des plaintes liées à la politique d'intégrité de l'organisation et soulevées en réponse à certaines activités du programme ou à une éventuelle mauvaise conduite de tout représentant de Help a Child (par exemple, le personnel, les consultants, les bénévoles, les stagiaires, les travailleurs internes, les guides et les participants aux voyages de groupe). Elle concerne également les problèmes et plaintes relatifs à une éventuelle mauvaise conduite d'un partenaire de Help a Child.



2. Communication du feed-back, des problèmes et des plaintes

2.1 Environnement favorable

Help a Child s'engage à protéger ses bénéficiaires et son personnel de tout abus et à fournir une procédure efficace pour traiter et répondre aux plaintes et au feed-back. En outre, toutes les personnes travaillant au nom de Help a Child à ses programmes doivent répondre positivement à toute plainte qui leur est adressée et se sentir en confiance pour le faire. L'organisation (les cadres supérieurs) doit assurer un climat de confiance et d'orientation des valeurs à cette fin. Des conseils et des procédures sont fournis au personnel et aux communautés soutenues par Help a Child, afin d'éviter les réponses ad hoc, défensives et négatives, ainsi que l'incertitude quant à l'attitude attendue du personnel face aux plaintes.

Tous les plaintes et problèmes partagés sont confidentiels. Tous les dossiers et rapports sont conservés dans un répertoire sécurisé à accès limité. La divulgation d'informations ne peut être faite qu'aux parties concernées, sur la base du besoin de savoir.

Dans chaque pays disposant d'un bureau national de Help a Child, une personne focale est choisie parmi le personnel national de Help a Child : le point focal chargé de l'intégrité.

Cette personne est chargée de s'assurer que :

- le personnel est conscient et a une bonne connaissance de la politique d'intégrité, et en particulier de la procédure de feed-back, de plaintes et de lancement d'alerte ;
- un mécanisme de réponse adapté au contexte est mis en place, si possible en étroite collaboration avec le personnel des organisations partenaires impliquées et les communautés cibles ;
- les communautés cibles savent comment communiquer leur feed-back, leurs problèmes et leurs plaintes ;



- la procédure de feed-back, de plaintes et de lancement d'alerte est approuvée dans le pays concerné.

Une partie de cet environnement favorable est la **sensibilisation** à l'existence de mécanismes de traitement des plaintes et d'un feed-back communautaire, ainsi qu'aux mécanismes de signalement interne. Dans un pays où le programme de Help a Child n'a pas de bureau national, des accords doivent être passés avec les partenaires de l'organisation pour s'assurer que le personnel de ces partenaires est informé de la procédure de feed-back, de plaintes et de lancement d'alerte de Help a Child ; un mécanisme de réponse adapté au contexte est mis en place, si possible en étroite collaboration avec les communautés cibles ; les communautés cibles savent comment communiquer leur feed-back, leurs problèmes ou leurs plaintes ; la procédure est approuvée dans le pays.

La sensibilisation peut se faire par la distribution d'affiches et de dépliants, et en organisant des ateliers ou des réunions avec les communautés.

2.2 Mécanismes de conseil et de signalement confidentiels

Help a Child a désigné une personne de confiance pour soutenir ceux ou celles qui subissent ou sont témoins de mauvaise conduite de la part des représentants de Help a Child ou dans nos programmes. Les entretiens entre la personne de confiance et la personne qui demande conseil sont strictement confidentiels. Le soutien comprend : une écoute attentive, un soutien dans la clarification du type de mauvaise conduite subie (par exemple, protestation morale, violation de l'intégrité), des conseils sur les mesures possibles à prendre, un soutien dans la prise d'une décision relative à cette mauvaise conduite.

La personne de confiance n'est pas celle à qui il faut rendre des comptes. Elle peut se tourner vers les dispositifs de signalement des violations de l'intégrité ; aux RH pour les questions d'emploi, d'orientation et d'accompagnement de la prise en charge ; au comité moral de l'organisation pour discuter des protestations et des doutes d'ordre moral. Quiconque demande conseil à la personne de confiance peut toujours choisir de ne pas signaler le problème.

La notice figurant à l'annexe 5 de la politique d'intégrité contient de plus amples informations sur les conseils de la personne de confiance de Help a Child.

Dispositifs de signalement destinés au personnel de Help a Child et du partenaire

Le personnel de Help a Child ou du partenaire peut choisir parmi plusieurs dispositifs pour communiquer son problème ou déposer sa plainte :

Le supérieur

- Remplir le formulaire de signalement d'incident ci-dessous et l'envoyer à son supérieur hiérarchique.



- Si le supérieur hiérarchique est impliqué, ou s'il est nécessaire d'intensifier la plainte, contactez l'équipe chargée de l'intégrité.

L'équipe chargée de l'intégrité

- Remplir le formulaire de signalement d'incident ci-dessous et l'envoyer au point focal chargé de l'intégrité du bureau national.
- Remplir le formulaire de signalement d'incident ci-dessous et l'envoyer au coordinateur chargé de l'intégrité (integrity@helpachild.org, ou integritycoordinator@redeenkind.nl).
- Appeler le coordinateur chargé de l'intégrité (+31(0)38-4680869) ou le point focal national chargé de l'intégrité.
- Téléchargez le formulaire de signalement sur le site Web de Help a Child, puis envoyez-le au coordinateur chargé de l'intégrité.
- En outre, si besoin est, et en particulier dans les cas d'EAS, le formulaire de référence peut être utilisé pour orienter le plaignant ou la victime vers les prestataires de services appropriés.

Mécanisme communautaire de feed-back et de traitement des plaintes

Au début de chaque nouveau projet, le type de mécanismes de signalement utilisés par la communauté cible sera convenu avec ces communautés. Ci-dessous quelques exemples de mécanismes de signalement des réclamations possibles:

- Une boîte à problèmes et plaintes ;
- E-mail ;
- Téléphone ;
- En personne ;
- Par le biais d'un intermédiaire de confiance.

L'approche par ce mécanisme est décrite en détail dans un document séparé, comprenant un guide de la consultation communautaire pour définir les dispositifs appropriés et privilégiés.

Dispositif pour toute personne souhaitant communiquer un feed-back ou une plainte

Nos sites Internet néerlandais et international mentionnent l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de l'organisation et comprennent un formulaire de feed-back et de plainte qui peut être utilisé par tout un chacun pour communiquer son feed-back, ses problèmes ou ses plaintes. Ce formulaire sera reçu par la réception, et non pas directement par le coordinateur chargé de l'intégrité, bien qu'il soit transmis au(x) membre(s) du personnel concerné(s).



- Lien vers le formulaire de feed-back et de plainte sur le site Web néerlandais :
<https://www.redeekind.nl/contact>
- Lien vers le formulaire de feed-back et de plainte sur le site Web international :
<https://helpachild.org/contact-us>

Plaintes concernant les organisations partenaires de Help a Child

Lorsque le problème ou la plainte concerne une organisation partenaire qui met en œuvre un projet au nom de Help a Child, la plainte doit être adressée en premier lieu à l'organisation partenaire. S'assurer que ces problèmes et plaintes sont traités comme il se doit et qu'une personne focale chargée de l'intégrité et un mécanisme de traitement des plaintes sont mis en place, représente une condition au contrat avec le partenaire. Les problèmes et les plaintes reçues par les organisations partenaires doivent toujours être signalés à Help a Child qui examinera et évaluera la justesse du traitement des plaintes.

2.3 Calendrier

Tout problème ou toute plainte doit être signalé/e dès que possible, de préférence au plus tard une semaine après la date de l'incident, mais en cas de violation de la politique d'intégrité, de préférence dès que possible, car il est crucial d'assurer un suivi immédiat. Cela permet à Help a Child de répondre de manière adéquate et opportune, de s'assurer que les preuves ne se perdent pas et que le plaignant est orienté vers les services (de protection) disponibles.

Les plaintes reçues par les organisations partenaires doivent toujours être signalées à Help a Child dans un délai d'une semaine. Si une plainte est déposée contre (le personnel de) Help a Child, le bureau de pays doit toujours la signaler au coordinateur de l'intégrité dans les 72 heures suivant la réception de la plainte.

3. Traitement du feedback, des problèmes et des plaintes

Ce chapitre décrit la procédure à suivre en cas de réception d'une plainte. Chaque fois que le terme « plainte » est mentionné, il s'agit à la fois d'un problème et d'une plainte.

3.1 Communication d'une plainte

Tout problème ou toute plainte peuvent être portés directement à l'attention d'un membre du personnel. Si la personne recevant la plainte n'est pas le point focal désigné, le membre du personnel transmettra la plainte à un membre de l'équipe chargée de l'intégrité ou au supérieur hiérarchique en utilisant les dispositifs de notification susmentionnés.¹ Cette personne accusera réception de la plainte et informera le plaignant de la procédure. Tous les problèmes et plaintes signalés seront classés dans un registre ou une base de données des plaintes, afin de faciliter un contrôle et un suivi adéquat.

Comme indiqué précédemment, les problèmes et les plaintes reçus par les organisations partenaires doivent toujours être signalés à Help a Child en utilisant les dispositifs de signalement mentionnés ci-dessus. Les problèmes ou les plaintes concernant (le personnel de) Help a Child doivent être signalés au point focal national chargé de l'intégrité ou, si cela n'est pas possible, au coordinateur international chargé de l'intégrité.

Il est possible de déposer une plainte de manière anonyme, mais il est conseillé de toujours contacter le plaignant, ou un mandataire, c'est-à-dire une personne qui peut être contactée au nom du plaignant.

¹ Tout problème ou toute plainte concernant le supérieur hiérarchique peut être adressé/e au coordinateur chargé de l'intégrité ou au PDG, toute plainte concernant le coordinateur chargé de l'intégrité peut être adressée au supérieur hiérarchique ou au PDG et toute plainte concernant le PDG peut être adressée au coordinateur chargé de l'intégrité ou au conseil de surveillance (sauf pour le conseiller confidentiel).

3.2 Analyse de la situation

Dans la semaine qui suit la réception d'un problème ou d'une plainte par Help a Child, une description du cas est faite par le supérieur hiérarchique, le point focal chargé de l'intégrité ou une personne désignée par le coordinateur chargé de l'intégrité. En cas de suspicion de fraude ou de corruption, cette description de cas sera faite par le responsable financier comme décrit dans la politique antifraude et anticorruption. En cas de soupçon lié à la sauvegarde de l'enfant, cette description de cas sera faite par le conseiller en protection de l'enfance. La description d'un cas comprend toutes les informations connexes et pertinentes afin de pouvoir prendre une décision éclairée sur l'opportunité d'enquêter sur l'allégation. Pour ce faire, il faut (au moins) répondre aux questions suivantes:

- Une plainte a-t-elle été déposée ? La plainte doit correspondre à un problème réel du plaignant, doit être soulevée de bonne foi, et non motivée par une intention de gain ou d'intérêt personnel ou de rancune. S'il est établi que la plainte n'a pas été déposée de bonne foi, des mesures disciplinaires peuvent être prises.
- La plainte concerne-t-elle une violation de la politique d'intégrité de Help a Child, une violation de l'une des politiques et directives de Help a Child ou une violation de la loi ?
- Le plaignant ou toute autre personne court-il un risque immédiat ou potentiel ?
- Les informations et les preuves sont-elles suffisantes ou est-il nécessaire d'approfondir l'enquête ?
- À ce stade, l'allégation est-elle assez concluante pour prendre des mesures administratives ?

La personne qui analyse le cas a la possibilité de demander conseil au responsable financier, à l'expert en sauvegarde de l'enfance ou au coordinateur chargé de l'intégrité. Pour les questions relevant du niveau national, c'est le point focal national chargé de l'intégrité et le coordinateur chargé de l'intégrité qui décident, sur la base de la description du cas, si 1) une enquête est justifiée, 2) la suspension du travail de l'un des membres du personnel est nécessaire (par exemple, pour des raisons de sécurité et de protection) et 3) un rapport au donateur ou aux autorités est indispensable. Pour les questions relevant du niveau international, c'est le PDG et le coordinateur chargé de l'intégrité qui décident de ces trois facteurs. La suspension se fera toujours de manière respectueuse et confidentielle. Le point focal chargé de l'intégrité communiquera le rapport de cas et sa décision au sujet d'une enquête avec le directeur général.

Si un enfant est impliqué dans l'allégation, la *politique de sauvegarde de l'enfance* doit être respectée, et en cas de suspicion de fraude, la *politique de lutte contre la fraude* et la corruption doit être suivie. En outre, si le plaignant ou toute autre personne impliquée court un risque immédiat ou potentiel, des mesures adéquates doivent être prises pour garantir sa protection contre tout préjudice éventuel (futur).

Si une plainte concerne une violation du *Code de conduite* ou de la *politique de sauvegarde de l'enfance*, la plainte doit toujours être examinée et la direction de Help a Child International doit être informée..

Les plaintes opérationnelles (liées aux activités du programme) ne nécessitant pas d'enquête formelle suivront le processus normal d'action et de prise de décision de l'équipe de mise en œuvre du programme.

Le plaignant sera informé par le responsable hiérarchique ou le point focal chargé de l'intégrité du résultat de l'analyse et de la marche à suivre. Dans le cas où le personnel de Help a Child est impliqué, la ou les personnes concernées seront informées au préalable de l'allégation et de la décision de mener une enquête.

3.3 Enquête

Si Help a Child décide de mener une enquête, celle-ci commencera dès que possible. Le coordinateur chargé de l'intégrité, le PDG et le point focal chargé de l'intégrité dans le pays désigneront une équipe responsable de l'enquête. La composition de l'équipe d'enquête varie selon les situations et dépend de la nature de la plainte et des personnes impliquées. L'équipe se compose généralement d'un membre de l'équipe chargée de l'intégrité et du responsable RH. Si un enfant est impliqué, l'expert en protection de l'enfance de Help a Child International fera partie de l'équipe. En cas de suspicion de fraude ou de corruption, le responsable financier de Help a Child International fera partie de l'équipe. Lorsque l'incident signalé est lié à l'EAS, des conseils supplémentaires peuvent être trouvés à la section 7.2 de la boîte à outils de l'UNICEF.

L'enquête est guidée par les principes suivants :

- *Protection et Confidentialité* : les enquêtes sur les incidents signalés donnent toujours la priorité à la protection et aux intérêts des victimes, des plaignants et des accusés. Si nécessaire, un soutien adéquat sera mis à leur disposition. Toutes les questions relatives aux plaintes sont confidentielles.
- *Impartialité* : toute enquête doit être menée de manière impartiale, équitable et respectueuse.
- *Responsabilité* : les personnes chargées des enquêtes doivent se conformer aux présentes lignes directrices et consigner de manière précise et exhaustive les étapes suivies. Les méthodes et techniques employées doivent être adaptées aux circonstances et proportionnelles aux objectifs de l'enquête.
- *Transparence* : le personnel de Help a Child, le personnel des partenaires et les personnes de la communauté touchée savent que cette procédure existe et savent comment accéder aux personnes impliquées dans la conduite de la procédure d'enquête.

3.4 Suivi

L'équipe chargée d'une enquête doit rédiger un rapport d'enquête. Il s'agit d'un résumé qui doit aborder tous les aspects de l'enquête, notamment la manière dont la mauvaise conduite présumée a été découverte, les mesures prises pour recueillir les preuves, les conclusions des enquêteurs et les preuves à l'appui de ces conclusions. La conclusion de l'enquête doit être clairement énoncée dans le rapport d'enquête. L'équipe chargée de l'enquête soumettra le rapport d'enquête à l'équipe de direction de Help a Child pour

examen et approbation. Ce rapport doit démontrer et documenter que la plainte a été bien étudiée, que les autorités compétentes ont été informées (si nécessaire) et que les intérêts et les droits de la victime, du plaignant et des auteurs présumés ont été respectés tout au long du processus d'enquête..

Sur la base du rapport d'enquête, et dans un délai d'une semaine après réception du rapport, l'équipe de direction décidera de la suite à donner. Le plaignant sera informé du résultat de l'enquête.

3.5 Sanctions

Des mesures appropriées seront prises si le personnel est reconnu coupable. En fonction de la gravité du cas, les mesures appropriées peuvent inclure la résiliation du contrat et une action en justice si besoin est, comme décrit dans les politiques de RH. Help a Child applique une tolérance zéro en ce qui concerne l'exploitation et les abus sexuels physiques. Tout cas avéré et prouvé d'exploitation et d'abus sexuels physiques entraînera toujours le licenciement immédiat du personnel.

4. Surveillance et évaluation du mécanisme de traitement des plaintes

L'utilisation du mécanisme de traitement des plaintes sera contrôlée par le coordinateur chargé de l'intégrité en coordination avec les points focaux nationaux chargés de l'intégrité. En collaboration avec les points focaux nationaux, le coordinateur chargé de l'intégrité favorisera la philosophie sous-jacente à la procédure par le biais de programmes de formation pour le personnel de Help a Child et des partenaires sur des sujets liés à l'intégrité et en contribuant à divers moyens d'assurance et de responsabilité en matière de qualité.

La procédure de feed-back, de plainte et de lancement d'alerte peut être mise à jour et révisée chaque fois qu'il est nécessaire de mettre le système à jour. Une révision standard sera effectuée deux fois par an, en se fondant sur la base de données des plaintes - y compris les questions de protestation ou de doute moral - et des résultats du suivi de la mise en œuvre de la politique et des enseignements tirés. Tous les points focaux chargés de l'intégrité communiquent leurs observations lors d'une réunion semestrielle d'évaluation de l'équipe chargée de l'intégrité. Outre les révisions de la politique, un rapport annuel sera rédigé par le coordinateur chargé de l'intégrité et communiqué à l'équipe de direction.

La base de données des plaintes et les leçons apprises en conséquence seront évaluées deux fois par an lors de la réunion de consultation stratégique, réunion tenue avec l'équipe de direction de Help a Child International et les directeurs de programmes des pays (CPD).

Annexes



Formulaire de signalement d'incident

CONFIDENTIEL : Veuillez restreindre l'accès à ce document et le conserver en toute sécurité (par exemple en utilisant des mots de passe ou des cryptages pour les ordinateurs et en verrouillant les bureaux lorsqu'ils sont sans surveillance). Pour les cas d'EAS, utilisez toujours des noms de code pour désigner les personnes impliquées dans l'affaire, omettez les informations qui pourraient révéler l'identité (par exemple, la date de naissance, l'adresse, le numéro de téléphone, la description de traits physiques uniques) et conservez les informations sur l'identité et les détails personnels des personnes impliquées séparément des rapports d'incident et des rapports connexes.

Nom de la personne effectuant le signalement

Nom	
Âge	
Sexe	
Besoins spécifiques	
Coordonnées	
Date du signalement	
Dispositif de signalement	
Date de l'incident	

Description de la plainte /du problème



Que s'est-il passé?	
Où cela a-t-il eu lieu ?	<i>Lieu exact</i>
Quand ?	<i>Date et heure</i>
Qui a été impliqué en tant qu'employé externe et interne/stagiaire/consultant/ bénévole présumé de HaC ?	<i>Description de l'auteur ou des auteurs présumés ou suspectés (par exemple, nom, âge, sexe, nationalité, connexion avec/poste dans l'organisation, antécédents de mauvaise conduite)</i>
Si c'est le cas, quelles sont les coordonnées de l'enfant concerné ?	
Y a-t-il d'autres témoins ?	

Intervention jusqu'à présent

Qu'a-t-il été fait jusqu'à présent ?	<i>(par exemple, orientation vers assistance, référence de plainte auprès des autorités locales, enquête, notification ONU/gouvernement d'accueil.):</i>
---	--

Mesures prises par HaC (directeur du pays et équipe de direction)				
Rapport de cas élaboré	<i>Nom, titre, coordonnées</i>			
Investigation de la situation				
Soutien de la victime organisé				
Membre du personnel accusé entendu	<i>Si c'est le cas, ajouter la date et le nom du membre du personnel impliqué.</i>			
Soutien des partenaires requis	<i>(par exemple, soutien aux victimes d'EAS, enquêtes)</i>			
Mesures prises				
Statut de l'allégation	Non valide, abandonnée	renvoi interne	En cours d'enquête	Dépôt de plainte devant les autorités judiciaires

Formulaire de référence

CONFIDENTIEL : Veuillez restreindre l'accès à ce document et le conserver en lieu sûr.

Remarque : veuillez distribuer des copies des formulaires de référence de plainte remplis avec la victime et l'organisme de destination et en conserver une copie pour les dossiers internes de l'organisation et le suivi.

Agence de référence

Agence/org. :

Contact :

Téléphone :

E-mail :

Lieu :

Agence de réception

Agence/org. :

Contact :

Téléphone :

E-mail :

Lieu :

Informations sur la victime

Nom :

Téléphone :

Adresse :

Âge :

Sexe :

Nationalité :

Langue :

Numéro d'identification :

Si la victime est un mineur (en dessous de 18 ans)

Nom du responsable principal :

Relation avec l'enfant :

Coordonnées du responsable :

L'enfant est-il séparé ou non accompagné ?

Oui Non

Le responsable est-il informé du dépôt de la plainte ? Oui Non (si non, expliquez)

Informations générales/raison du référence de la plainte et services déjà fournis



La victime a-t-elle été informée du référence de la plainte ?

Oui Non (si non, expliquez ci-dessous)

La victime a-t-elle déjà été orientée vers une autre organisation ?

Oui Non (si oui, expliquez ci-dessous)

Services demandés

Services de santé mentale

Aide psychosociale

Services sociaux

Soins médicaux

Services de protection

Assistance juridique

Éducation

Aide à la subsistance

Refuge

Matériel d'assistance

Nutrition

Aide aux enfants nés suite à l'EAS

Veillez expliquer les services demandés :

Consentement à la divulgation d'informations. (Lire avec la victime /le responsable et répondre à ses questions avant qu'il/elle ne signe ci-dessous. Signer au nom de la victime/le responsable si le consentement est donné verbalement et que la victime/le responsable ne peut pas signer).

Je _____ (**nom de la victime**) comprends que le but du dépôt de la plainte et de la divulgation de ces informations à _____ (**nom de l'agence de destination**) est d'assurer la sécurité et la continuité des soins parmi les prestataires de services qui cherchent à aider le client. Le prestataire de services, _____ (**nom de l'agence de référence**), m'a clairement expliqué la procédure de dépôt de la plainte et a énuméré les informations exactes qui doivent être divulguées. En signant ce formulaire, j'autorise cet échange d'informations.

Signature de la partie responsable (victime ou responsable s'il s'agit d'un enfant) :

Date (JJ/MM/AA) : _____

Détails du de la plainte

Contact ou autres restrictions ? Oui Non (si oui, veuillez expliquer ci-dessous)



Référence de la plainte effectué par : Téléphone (uniquement en cas d'urgence) E-mail
 Par voie électronique (par ex., application ou base de données) En personne

Suivi attendu par : Téléphone E-mail En personne. Sur rendez-vous (JJ/MM/AA):

Information que les agences acceptent d'échanger dans le suivi :

Nom et signature du destinataire

Date de réception (JJ/MM/AA) :



Organigramme des rapports et des réponses



