

Code d'éthique

Introduction

Trias est attachée à un mode de fonctionnement juste, transparent et éthique. Nous valorisons un dialogue ouvert sur nos activités, notre organisation et nos services avec nos partenaires et nos parties prenantes et vous invitons à partager et à discuter de vos questions ou préoccupations. Notre objectif est de se concerter afin de parvenir à un accord et de trouver des solutions satisfaisantes. Si la solution proposée ne dissipe pas votre insatisfaction, vous pouvez déposer une réclamation. Trias s'efforce de faire tout ce qui est en son pouvoir pour donner suite à votre réclamation et regagner votre confiance !

Déclaration de politique concernant les réclamations

Cette politique s'applique à toutes les divisions de Trias et son application est globale. Une réclamation peut être déposée par tout supporter, organisation partenaire, communauté ou individu avec qui nous travaillons ou tout membre du public que ce soit un particulier, une entreprise ou une autre entité en Belgique ou ailleurs dans le monde.

En nous assurant que nos parties prenantes peuvent nous tenir pour responsables, nous améliorerons la qualité de notre travail. Lorsque nous commettons une erreur, nous voulons et devons être informés. Nous utiliserons les informations pour corriger les erreurs et nous aider à devenir plus efficaces.

Définitions et principes directeurs

Une réclamation est une expression d'insatisfaction quant aux normes de service, aux actions ou inactions de Trias ou de son personnel, de ses volontaires ou de toute personne participant directement à la réalisation de notre travail. Le requérant attend une réponse et souhaite que les choses changent. Les réclamations peuvent inclure les éléments suivants (liste non exhaustive) : Inquiétude de la part d'une personne avec laquelle nous travaillons au sujet de la qualité de l'exécution d'un programme · Inquiétude d'un membre du public ou d'un supporter concernant une approche ou une campagne de levée de fonds particulière · Inquiétude concernant le comportement d'employés, de volontaires ou de partenaires / contractants, etc.

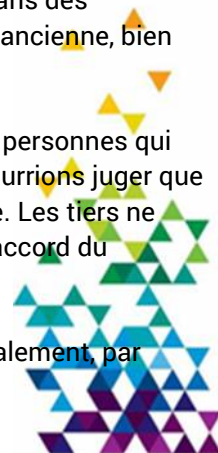
Une réclamation doit porter sur une action dont Trias est responsable ou qui relève de notre sphère d'influence. Elle doit en premier lieu être gérée de manière décentralisée par la division concernée.

Accessibilité. Les requérants doivent pouvoir déposer une réclamation aussi facilement que possible : correspondance écrite, courrier électronique, téléphone, de vive-voix, via un tiers, etc. Nous nous sommes engagés à rendre la communication avec nous aussi facile que possible

Délais. Trias a pour objectif de résoudre les réclamations dans les 15 jours suivant leur réception. Si une réclamation ne peut être résolue dans ce délai, le requérant sera informé des progrès réalisés à ce jour et du moment où il peut s'attendre à recevoir une réponse. Cela sera dans les 45 jours suivant la réception. Les réclamations doivent être déposées dans les 3 mois suivant l'incident en question. Dans des circonstances exceptionnelles, nous pourrions peut-être répondre à une réclamation plus ancienne, bien que le passage du temps rende le traitement de la réclamation plus difficile.

Confidentialité. Certaines réclamations doivent rester confidentielles afin de protéger les personnes qui déposent ou sont impliquées dans la réclamation. Cependant, dans certains cas, nous pourrions juger que le requérant sera mieux servi si d'autres personnes participent au règlement d'une plainte. Les tiers ne participeront à la résolution des réclamations confidentielles qu'au cas par cas et avec l'accord du requérant.

Documentation. Certaines réclamations peuvent être à la fois formulées et résolues verbalement, par exemple par téléphone ou en face à face.



Lorsqu'elles ne peuvent pas être résolues verbalement, les réclamations doivent être formulées par écrit.

Droit de faire appel. Les requérants ayant déposé une réclamation fondée et qui ne sont pas satisfaits de la réponse de Trias à cette réclamation ont le droit de faire appel. Les processus d'appel appropriés sont décrits dans le document publié avec cette politique. L'appel interne est le dernier processus interne. Vous pouvez toutefois contacter notre direction générale ou le Président du Conseil d'Administration.

Respect mutuel. Toute personne qui dépose une réclamation auprès de Trias sera traitée avec courtoisie et respect. En retour, Trias attend des personnes qui déposent une réclamation qu'elles fassent part de leurs préoccupations de manière juste et appropriée. Trias se réserve le droit de retirer ou de modifier son processus de réclamation lorsque des requérants harcèlent le personnel, se comportent de manière abusive ou déposent des réclamations sans motif raisonnable.

Un aspect d'un processus d'apprentissage. Nous enregistrerons et suivrons toutes les réclamations sérieuses et les résultats de celles-ci. Ces informations seront régulièrement communiquées à l'attention de la haute direction appropriée afin que nous puissions apprendre de ce que nous faisons et comment nous le faisons. Cette information ne sera pas nécessairement accessible au public.

Rapport annuel. Trias continuera à examiner cette politique et un rapport annuel sur sa mise en œuvre sera établi et soumis à l'équipe de direction et au conseil d'administration de Trias. Ce rapport comprendra également un examen et des commentaires sur l'application des enseignements tirés des rapports des années précédentes. Conformément à la politique d'intégrité de Trias, un aperçu des réclamations, comprenant le nombre et leur analyse, sera publié. Toutefois, pour respecter la vie privée des individus, les détails des réclamations individuelles ne seront pas publics. Le contenu du rapport annuel sera basé sur les données extraites des registres de réclamations.

Notre approche étape par étape des réclamations:

1. Dès réception de votre réclamation, le responsable (généralement le conseiller interne de la division, voir les coordonnées ci-dessous) enregistrera votre réclamation et mènera une enquête plus approfondie. Un dossier sera ouvert.

2. Si certains aspects nécessitent des éclaircissements, vous pouvez être contacté pour plus d'informations dans un délai de 15 jours ouvrables. Vous recevrez également un avis de réception.

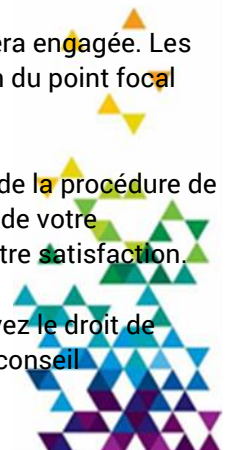
3. Dès réception d'une réclamation justifiée, nous prendrons le temps nécessaire pour effectuer des recherches et trouver des solutions possibles. Les résultats de ce processus et les solutions proposées vous seront communiqués dans un délai de 45 jours. Les solutions proposées peuvent être des mesures préventives ou correctives, ou une combinaison des deux.

4. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre réclamation a été traitée ou de la ou des solution(s) proposée(s), vous pouvez porter votre cas à l'attention du responsable de l'intégrité au Siège de Trias.

5. Dès réception de cet appel suivant une réclamation, une deuxième procédure interne sera engagée. Les étapes mentionnées aux points 1 à 3 seront répétées mais cette fois sous la coordination du point focal (central) intégrité au Siège / QRD à Bruxelles.

6. Les objectifs de ce second processus pourraient être d'évaluer la qualité du traitement de la procédure de réclamation au niveau décentralisé, des processus internes ou des politiques à la source de votre réclamation et de rechercher / proposer des solutions ayant un impact plus positif sur votre satisfaction.

7. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation, vous avez le droit de vous adresser directement à notre direction générale ou, le cas échéant, au président du conseil d'administration.



Contact

Vous pouvez nous contacter de différentes manières si vous souhaitez déposer une réclamation.
Par la poste, par courrier électronique ou par téléphone aux agents des bureaux régionaux suivants :

Trias Central America

Daisy Mejia, conseillère interne

Regional office in El Salvador
Residencial Lomas de San Francisco 3
Avenida 2 casa no. 29
San Salvador
El Salvador
Integrity_CAM@trias.ngo

Trias Afrique de l'Ouest

Emmanuel Zombre, conseiller interne

Regional Office Burkina Faso
Boîte Postal : 05 BP 6530 Ouagadougou
05- Burkina Faso
Ouaga 2000, Secteur 45
Ouagadougou
Tel: 00226 25 37 51 14
Integrity_WAF@trias.ngo

Trias South America

Paul Vazquez, conseiller interne

Regional office in Ecuador
Argentinos 38-82 y Carlos Zambrano
Riobamba
Ecuador
Tel: 00593 3 2968 211
Casilla Postal: 06-01-1422
Integrity_SAM@trias.ngo

Trias Afrique Centrale

Raul Muhindo, conseiller interne

Avenue Colonel Ebeya 15-17 (nouveau bâtiment, 3ième étage)| Kinshasa-Gombe
Kinshasa
RD Congo
Tel: 00243 82 30 82 399 or 00243 81 07 05 527
Integrity_CAF@trias.ngo

Trias East-Africa

Sophia Rwomire, conseiller interne

Regional Office in Tanzania
Hans road - Gate No. 5 - Plot No. 17



PO BOX 12 005
Arusha
Tanzania
Tel: 00255 73 29 79 942
Integrity_EAF@trias.ngo

Trias Southeast Asia
Catherine Esplana, conseillère interne

#22 Matiyaga Street
Central District Diliman
Quezon City
Manilla
Philippines
Tel: 0063 2 89266163
Integrity_SEA@trias.ngo

Adresse postale générale:
Els Libbrecht - point focal Intégrité/HR
Trias Brussels Office
Kunstlaan 7-8
1210 Brussel
Tel: 0032 548 01 31
integrity_BO@trias.ngo



Nom de famille : Prénom :

Adresse postale :

.....
.....
.....
.....

Adresse électronique :

Description de la réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

..... (continuez au verso si nécessaire)

