

## **Politique en matière de recueil des plaintes**

### **Objet**

La politique de recueil des plaintes a pour but de permettre à chaque employé d'exprimer toute situation qu'il juge inappropriée ou qui l'affecte personnellement de la part d'un autre employé. Qu'il s'agisse d'un supérieur ou un pair.

### **Champ d'application**

Tout le personnel de l'Eglise du Christ au Congo salarié, bénévole ou temporaire.

### **1. De la Réception des plaintes**

#### ***1.1. Plainte verbale***

Sur réception d'une plainte verbale, celle-ci sera traitée immédiatement par un membre du personnel.

Si la plainte demande une analyse plus approfondie, elle est alors transférée par écrit au responsable du service ou de l'équipe en cause. Le document inclura le nom, le numéro de téléphone, l'adresse physique et l'adresse email du plaignant ainsi qu'un résumé de la plainte. Le service et/ou les personnes en cause y seront également mentionnées.

Le gestionnaire devra accuser réception de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables.

## **1.2. Plainte écrite**

La plainte reçue par écrit doit inclure les renseignements mentionnés plus haut. Elle sera transférée au responsable du service ou de l'équipe en cause.

## **2. Du Règlement d'une plainte**

La plainte sera traitée et résolue aussi rapidement que possible, et ce, de façon équitable, impartiale et respectueuse envers tous les individus impliqués.

La personne responsable de la plainte doit tenter de la résoudre dans un délai de dix jours ouvrables. Si toutefois elle ne peut être résolue, le dossier sera transféré au Président national.

Si toutefois le Président national est celui qui est mis en cause, la plainte sera traitée par le président Staff.

Le plaignant doit être tenu informé du statut de sa plainte et recevra des raisons claires et détaillées entourant la décision finale.

Si ce dernier est mécontent du traitement ou du verdict final, il peut demander à ce que sa plainte soit, le cas échéant au niveau du Staff. Le traitement s'effectuera dans un délai de dix jours ouvrables et sera résolue dans le mois suivant sa réception. Au cas où c'est le Staff qui devra statuer, le plaignant attendra la rencontre prochaine du Bureau du Staff pour avoir une suite à sa plainte.

## **3. De la Documentation des plaintes**

Le gestionnaire doit conserver une copie de toute plainte ne pouvant être résolue immédiatement, et ce, dès sa réception.

Le service qui a les Ressources humaines et Administration dans ses attributions tiendra un registre complet des plaintes reçues incluant tous les détails entourant son traitement et sa résolution. Un résumé sera présenté au Staff chaque année.

Validé par le Staff à Kinshasa, le 21 MARS 2019

**Rév. Dr. André BOKUNDOA-bo-LIKABE**  
**Président National**