

# Politique et procédure de traitement des plaintes de Caritas Internationalis

## Première partie : Politique de traitement des plaintes

### 1.1. Introduction

En tant qu'organisation centrale de l'Église catholique, la vision, la mission et les valeurs de Caritas Internationalis alimentent notre conviction et notre engagement en faveur d'un monde où les droits et la dignité de chaque personne soient respectés. Pour s'assurer que Caritas Internationalis est pleinement responsable envers toutes ses bases, les membres adhèrent au Code de déontologie de CI et le personnel au Code de conduite de ses organisations respectives. Nous veillons à ce que les personnes que nous servons et accompagnons, les communautés, les partenaires, les bénévoles et le personnel soient en mesure de communiquer toute carence perçue, préoccupations ou inconduites par le biais de canaux appropriés, sûrs, accessibles et confidentiels. Ce mécanisme permet à Caritas Internationalis de fermer complètement la boucle de la reddition de comptes en identifiant les lacunes et les carences potentielles dans sa réalisation et ses relations avec les personnes qu'elle sert.

Caritas Internationalis s'engage à renforcer sa culture de la responsabilité, qui prévient ces actes répréhensibles et abus, par le biais de travaux sur la prévention et la formation, et à mieux contrôler le recrutement de personnel et de bénévoles. Elle s'est également engagée à réparer les torts causés par de fausses accusations.

Dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la reddition de comptes envers tous ceux qu'elle sert, individus et communautés, Caritas Internationalis a doté son Secrétariat général d'un Mécanisme de traitement des plaintes (MTP) facile à utiliser, sûr et accessible mais également simple, effectif et efficace et ne constituant pas une charge excessive. Le soin pastoral des victimes sera également développé.

***Cette politique s'applique au personnel<sup>1</sup> du Secrétariat général de Caritas Internationalis et à ses collaborateurs<sup>2</sup> ainsi qu'au personnel détaché par l'intermédiaire de mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis. Le MTP de Caritas Internationalis ne remplace pas les mécanismes individuels de traitement des plaintes que les organisations membres ont déjà en place. Il fournit un moyen alternatif et complémentaire de gestion des plaintes pouvant être activé dans des circonstances prédéterminées et lorsque certaines conditions sont remplies.***

---

<sup>1</sup> Le personnel désigne les membres du personnel, les bénévoles, les stagiaires et les membres du Conseil.

<sup>2</sup> Les collaborateurs désignent les consultants et les prestataires.

***Caritas Internationalis reconnaît que la responsabilité du traitement des plaintes incombe aux organisations membres.***

Le but de cette politique est :

- d'encourager à identifier et contester à tous les niveaux de l'organisation tout type de comportements déplacés, contraires à l'éthique ou inappropriés ;
- de veiller à ce que toute personne au courant d'actes répréhensibles bénéficie d'une confiance totale dans le signalement des problèmes soupçonnés d'impliquer quoi que ce soit de déplacé, contraire à l'éthique ou inapproprié ;
- de prévoir des procédures claires pour rendre compte de telles questions ;
- de gérer toute divulgation dans les délais et de manière cohérente et professionnelle ;
- de fournir l'assurance que toute divulgation sera prise au sérieux, traitée de manière confidentielle et gérée sans représailles à craindre.

**1.2. Portée et limitation de la politique**

Une plainte est l'expression d'une déclaration selon laquelle un élément est insatisfaisant ou inacceptable par rapport à la norme de qualité du travail prescrite, ou est lié à des mesures prises ou à un manque de mesures de la part du personnel ou des collaborateurs qui, directement ou indirectement, inquiètent la partie affectée.

**Quelles plaintes peuvent être déposées :**

Allégations d'infractions au Code de conduite, au Code de déontologie et à la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas Internationalis de la part du personnel du Secrétariat général, liées à des irrégularités financières, à la corruption, la fraude, l'exploitation et les abus sexuels, et la non-garantie de la sauvegarde des enfants.

**Plaintes anonymes :**

Nous reconnaissons qu'il peut être difficile dans certaines circonstances de parler ouvertement. Par conséquent, Caritas Internationalis acceptera et traitera les plaintes anonymes avec prudence s'il existe *suffisamment d'informations* pour éclaircir les problèmes, justifier les réclamations et enquêter correctement sur les allégations.

**Plaintes malveillantes :**

Lorsque l'enquête conclut qu'une accusation a été délibérément formulée à tort et dans le but de causer un préjudice, et si le plaignant est un membre du personnel de Caritas Internationalis, des mesures disciplinaires adéquates seront prises, y compris le licenciement. Tout signalement s'avérant malveillant sera considéré comme une infraction disciplinaire grave. Si l'identité de la personne ayant subi l'accusation malveillante a été rendue publique, Caritas Internationalis veillera à sa réhabilitation et à la restauration de sa réputation.

**Plaintes contre des membres du clergé ou des congrégations religieuses :**

Les plaintes déposées contre des membres du personnel et des collaborateurs appartenant au clergé ou à des congrégations religieuses sont traitées en coordination avec l'ordre religieux d'appartenance ou l'Evêque compétent.

**Quelles plaintes ne seront pas traitées :**

Les plaintes relatives aux griefs des employés des organisations membres, aux questions de performance, aux problèmes d'emploi et de travail, à un environnement de travail hostile et au harcèlement sur le lieu de travail sont traitées exclusivement par les organisations membres, par le biais de la législation nationale et des politiques et procédures de RH en vigueur (manuel des RH, politique de règlement des griefs).

**1.3. Qui peut déposer plainte en vertu de cette politique**

1. Toute personne touchée par les activités menées par le Secrétariat général de Caritas Internationalis. Les plaintes reçues par le Secrétariat général de Caritas Internationalis contre une organisation membre seront renvoyées pour leur suivi et les mesures à prendre à l'organisation membre en question ;
2. Le personnel du Secrétariat général de Caritas Internationalis et ses collaborateurs ;
3. Le personnel des organisations membres et leurs collaborateurs ;
4. Les donateurs, le grand public.

**1.4. Obligation de signalement**

Tout membre du personnel ou collaborateur ayant connaissance ou soupçon d'une infraction potentielle au Code de conduite, au Code de déontologie ou à la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas Internationalis est tenu de signaler ses préoccupations. Le non-respect de cette règle entraînera des sanctions disciplinaires.

**1.5. Principaux domaines et types de plaintes**

Les principaux domaines de plaintes possibles peuvent inclure, mais ne se limitent pas au(x) :

1. comportement ou conduite du personnel du Secrétariat général de Caritas Internationalis et de ses collaborateurs ;
2. comportement ou conduite du personnel d'une organisation membre et de ses collaborateurs ;
3. irrégularités financières telles que détournement de fonds, fraude ou corruption ;
4. harcèlement, y compris exploitation et abus sexuels ;
5. violence psychologique telle que l'intimidation, l'humiliation, la persécution et le harcèlement moral.

**1.6. Confidentialité**

Toutes les plaintes, qu'elles soient sensibles ou non, seront traitées de manière confidentielle. Dans certains cas, il peut être nécessaire de divulguer des informations à des tiers. Cela sera décidé au cas par cas et, dans la mesure du possible, avec l'accord du plaignant. Ces deux types

de plaintes doivent être traitées de manière différente, en tenant compte des exigences spécifiques et des risques éventuels pour les parties impliquées.

La confidentialité est primordiale pour garantir la sécurité des plaignants, des dénonciateurs, des témoins et des personnes faisant l'objet d'une plainte. Les informations relatives aux plaintes et aux enquêtes associées ne devraient être partagées que selon le principe du « besoin d'en connaître », clairement identifié pour chaque cas. En cas de violation de la confidentialité, Caritas Internationalis peut prendre des mesures disciplinaires, sauf lorsque :

- la divulgation est requise par la loi ;
- la divulgation des informations est exigée par la direction dans l'intérêt de toutes les parties impliquées ;
- la divulgation est nécessaire pour obtenir une expertise spécifique (médicale, juridique ou autre).

Les plaintes indiquant qu'une infraction pénale pourrait avoir été commise devraient être transmises par le Secrétariat général de Caritas Internationalis aux autorités chargées des enquêtes sur les affaires de ce genre.

#### **1.7. Travail avec les organisations membres**

Le Secrétariat général de Caritas Internationalis reconnaît que la responsabilité première du traitement des plaintes incombe aux organisations membres. Le Secrétariat général de Caritas Internationalis encouragera de manière stratégique et constante les organisations membres à développer leur propre mécanisme de traitement des plaintes en :

- fournissant un soutien aux organisations membres pour la mise en place d'un MTP adapté au contexte et en les sensibilisant sur le comportement attendu et les moyens de porter plainte ;
- fournissant un soutien aux organisations membres pour le renforcement des capacités en matière d'enquêtes ;
- encourageant les membres plus expérimentés en MTP et en PEAS (prévention de l'exploitation et des abus sexuels) à agir en fers de lance vis-à-vis des autres membres, par le biais d'un système d'appui coordonné et harmonisé.

## **Deuxième partie : Procédure de traitement des plaintes**

### **2.1. Réception de la plainte**

Les plaintes formelles doivent être adressées par écrit ou par courrier électronique au Responsable du traitement des plaintes (RTP ou CHO selon le sigle de Complaints Handling Officer en anglais) de Caritas Internationalis ou à l'aide de la ligne d'assistance téléphonique de Caritas Internationalis.

Si une plainte est reçue par téléphone ou en personne mais ne peut pas être traitée au moment de la conversation, le plaignant doit être informé de l'existence du MTP de Caritas Internationalis, y compris de la possibilité de déposer une plainte anonyme. Le plaignant décide alors de déposer officiellement une plainte ou non.

Les dossiers de plaintes déposées au Secrétariat général de Caritas Internationalis ne seront ouverts que par le RTP (CHO). Le plaignant recevra un avis de réception dans un délai d'une semaine.

### **2.2. Enregistrement de la plainte**

Les plaintes seront enregistrées sur un système interne de Caritas Internationalis auquel l'accès du personnel sera restreint et où seront confirmés leur enregistrement dès réception, le suivi des actions et l'enregistrement des résultats.

### **2.3. Traitement de la plainte**

Il est de la responsabilité du RTP (CHO) d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié, qui sera examiné et approuvé par le Comité de traitement des plaintes (CTP). Les plaintes sensibles seront traitées selon la procédure décrite à l'article 2.4. Les rôles et responsabilités du Secrétariat général, des secrétariats régionaux et des organisations membres de Caritas Internationalis seront déterminés à ce stade.

En règle générale :

1. Les plaintes contre le personnel du Secrétariat général de Caritas Internationalis et ses collaborateurs seront traitées au niveau du Secrétariat général et par le RTP (CHO) directement.
2. Les plaintes contre des personnes déployées à travers les mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis seront coordonnées, le cas échéant, avec l'organisation Caritas en détachement. Celle-ci a la responsabilité première d'enquêter de manière adéquate sur la plainte, tandis que le Secrétariat général de Caritas Internationalis se réserve le droit de superviser l'enquête.
3. Les plaintes impliquant des organisations membres de Caritas n'ayant pas la capacité de les traiter seront évaluées au cas par cas. Si nécessaire et à la demande de l'organisation membre concernée, le Secrétariat général de Caritas Internationalis collaborera avec

- l'organisation membre pour mener l'enquête tout en renforçant ses procédures internes et ses capacités de traitement des plaintes.
4. Si une organisation membre n'est pas disposée à donner suite à une plainte, le Secrétaire général de Caritas Internationalis en informera rapidement la Conférence épiscopale compétente afin qu'une enquête adéquate puisse avoir lieu.
  5. Les plaintes impliquant plusieurs organisations membres de Caritas seront coordonnées avec les organisations membres de Caritas concernées. Le Secrétariat général de Caritas Internationalis peut jouer un rôle de facilitateur afin d'assurer un plan d'action transparent, impartial et cohérent.

En cas de plainte renvoyée à l'organisation membre, celle-ci devra rendre compte dans les trente jours au Secrétariat général de Caritas Internationalis de la détermination des infractions et du plan d'action, du plan d'enquête et, si nécessaire, solliciter le soutien du Secrétariat général.

#### **2.4. Plaintes sensibles**

Les plaintes sensibles seront immédiatement transmises au Secrétaire général de Caritas Internationalis qui procédera avec le RTP (CHO) au premier examen et à l'évaluation de la plainte. Ensemble, ils conviendront du plan d'action le plus adéquat. Les plaintes concernant des allégations d'exploitation et d'abus sexuels ne seront partagées par le RTP (CHO) qu'avec le Secrétaire général de Caritas Internationalis ; celles qui concernent des irrégularités financières le seront également avec le Directeur financier et le Trésorier de Caritas Internationalis. La gravité de la plainte déterminera le déroulement de l'enquête. Les détails ne seront strictement partagés que selon le principe du « besoin d'en connaître ».

Les plaintes sensibles impliquant une violation flagrante du Code de conduite, du Code de déontologie et de la Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables de Caritas Internationalis et faisant référence au personnel<sup>3</sup> d'une organisation membre ou à ses collaborateurs<sup>4</sup> seront communiquées par le Secrétaire général de Caritas Internationalis à son homologue dans les organisations membres concernées.

Ces plaintes suivent les règles strictes de confidentialité et le principe du « besoin d'en connaître ». Le RTP (CHO) fournira au CTP uniquement les éléments essentiels de la plainte, c'est-à-dire la nature de la plainte, le plan d'action décidé et, le cas échéant, le résultat de la procédure. Aucun détail concernant les noms du plaignant, de l'accusé, de la victime, des témoins ou des dénonciateurs ne sera partagé avec le CTP.

---

<sup>3</sup> Le personnel désigne tous les membres du personnel et du Conseil des organisations membres et toutes les personnes déployées à travers les mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis.

<sup>4</sup> Les collaborateurs désignent les consultants, les bénévoles, les stagiaires et les prestataires en service dans les organisations membres.

## **2.5. Processus d'enquête**

Le RTP (CHO) aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manière confidentielle. Seules les personnes devant connaître la plainte seront impliquées dans le processus. Des experts qualifiés externes issus d'un vivier d'enquêteurs présélectionnés et validés enquêteront sur les plaintes complexes et sensibles. Le RTP (CHO) identifiera l'enquêteur expert le plus qualifié en fonction de la nature de la plainte, de l'emplacement géographique et des exigences linguistiques.

Les délais d'exécution de l'enquête varient en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante jours maximum suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le CTP pour examen et approbation.

La décision sur le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête sera prise par le Secrétaire général ou, s'il s'agit de la personne accusée, par le Président de Caritas Internationalis.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes contre le personnel du Secrétariat général de Caritas Internationalis et ses collaborateurs seront à la charge du Secrétariat.

Les coûts associés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes contre des personnes déployées à travers les mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis seront à la charge de l'organisation ou des organisations membres. Si cela s'avère impossible, d'autres sources de financement seront explorées.

## **2.6. Communication des résultats**

Le RTP (CHO) fournira comme il se doit un retour d'information au plaignant et aux personnes impliquées dans la plainte.

En cas de plainte sensible, le plaignant, à moins d'être aussi la victime, n'a pas le « droit » de connaître le résultat de l'enquête. Le RTP (CHO) communiquera au plaignant les informations déterminant si sa plainte est fondée ou non. Aucune autre information ou détail ne sera divulgué.

## **2.7. Procédure d'appel**

Caritas Internationalis souhaite que toute plainte soit résolue de manière satisfaisante pour le plaignant et pour l'organisation. Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat, il/elle peut faire appel au Secrétaire général ou au Président de Caritas Internationalis par l'intermédiaire du RTP (CHO) par écrit, par lettre ou courrier électronique, à l'adresse suivante :

Caritas Internationalis  
Piazza San Calisto 16  
00120 Cité du Vatican  
[CHO@caritas.va](mailto:CHO@caritas.va)

Approuvé par le Conseil représentatif le 29 novembre 2018.

### Termes de référence

#### Comité de traitement des plaintes de Caritas Internationalis

##### 1.1. Contexte

Dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la reddition de comptes envers tous ceux qu'elle sert, individus et communautés, et organisations membres, Caritas Internationalis a mis en place un Mécanisme de traitement des plaintes (MTP) facile à utiliser, sûr et accessible mais également simple, effectif et efficace et ne constituant pas une charge excessive.

La Politique et procédure de traitement des plaintes est applicable au personnel, aux membres du Conseil, aux bénévoles, stagiaires, consultants et prestataires du Secrétariat général de Caritas Internationalis et au personnel détaché des organisations membres par le biais des mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis. Le MTP de Caritas Internationalis ne remplace pas les mécanismes individuels de traitement des plaintes que les organisations membres ont déjà en place. Il fournit un moyen alternatif et complémentaire de gestion des plaintes pouvant être activé dans des circonstances prédéterminées et lorsque certaines conditions sont remplies. Caritas Internationalis reconnaît que la responsabilité première du traitement des plaintes incombe aux organisations membres.

Conjointement avec le Responsable du traitement des plaintes (RTP ou CHO selon le sigle de Complaints Handling Officer en anglais), le Comité de traitement des plaintes (CTP) est essentiel pour garantir que toutes les plaintes reçues par l'intermédiaire du MTP de Caritas Internationalis soient traitées conformément à la procédure et aux directives convenues.

##### 1.2. Objectif

Aider le Responsable du traitement des plaintes à prendre les décisions qui s'imposent concernant les plaintes reçues par l'intermédiaire du MTP de Caritas Internationalis, conformément aux procédures et aux directives convenues.

##### 1.3. Composition

Le Comité de traitement des plaintes se compose des membres suivants :

1. le Responsable du traitement des plaintes ;
2. un membre du Conseil de Caritas Internationalis ;
3. le Secrétaire général de Caritas Internationalis ;
4. l'Assistant ecclésiastique de Caritas Internationalis.

Les membres du CTP sont nommés par le Secrétaire général de Caritas Internationalis en consultation avec le RTP (CHO) et le Responsable des ressources humaines.

#### **1.4. Responsabilités**

Le CTP est responsable :

- d'examiner la plainte et approuver le plan d'action proposé par le RTP (CHO) ou de suggérer une alternative, le cas échéant ;
- d'examiner et d'approuver le rapport d'enquête final ou de demander des informations supplémentaires, le cas échéant ;
- de demander une enquête indépendante à la suite de rapports n'ayant pas été jugés satisfaisants et/ou n'ayant pas été reconsidérés à des fins de révision par l'organisation membre concernée ;
- de recommander les mesures disciplinaires appropriées, le cas échéant.

La décision finale est prise par le Secrétaire général.

#### **1.5. Confidentialité**

Les membres du CTP sont tenus de traiter toutes les informations reçues dans la plus grande confidentialité. Le non-respect de la confidentialité entraînera une suspension immédiate et l'application d'une mesure disciplinaire adéquate.

#### **1.6. Plaintes sensibles**

Les plaintes sensibles suivent les règles strictes de confidentialité et le principe du « besoin d'en connaître ». Le RTP (CHO) fournira au CTP uniquement les éléments essentiels de la plainte, c'est-à-dire la nature de la plainte, le plan d'action décidé et, le cas échéant, le résultat de la procédure. Aucun détail concernant les organisations membres impliquées, les noms du plaignant, de l'accusé, de la victime, des témoins ou des dénonciateurs ne sera partagé avec le CTP.

#### **1.7. Réunions**

Le RTP (CHO) est responsable de l'organisation des réunions du CTP. Il est demandé aux membres du CTP de donner la priorité à leur participation aux réunions afin de s'assurer que les plaintes soient traitées rapidement.

#### **1.8. Durée**

Les membres du CTP sont nommés pour une durée de deux ans. Ils peuvent être renouvelés pour deux ans supplémentaires par le Secrétaire général de Caritas Internationalis, en consultation avec le RTP (CHO).

### Responsable du traitement des plaintes de Caritas Internationalis

#### Descriptif de poste

##### 1.1. Contexte

Dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la reddition de comptes envers tous ceux qu'elle sert, individus et communautés, et organisations membres, Caritas Internationalis a mis en place un Mécanisme de traitement des plaintes (MTP) facile à utiliser, sûr et accessible mais également simple, effectif et efficace et ne constituant pas une charge excessive.

La Politique et procédure de traitement des plaintes est applicable au personnel, aux membres du Conseil, aux bénévoles, stagiaires, consultants et prestataires du Secrétariat général de Caritas Internationalis et au personnel détaché des organisations membres par le biais des mécanismes d'appui mandatés par Caritas Internationalis. Le MTP de Caritas Internationalis ne remplace pas les mécanismes individuels de traitement des plaintes que les organisations membres ont déjà en place. Il fournit un moyen alternatif et complémentaire de gestion des plaintes pouvant être activé dans des circonstances prédéterminées et lorsque certaines conditions sont remplies. Caritas Internationalis reconnaît que la responsabilité première du traitement des plaintes incombe aux organisations membres.

Le poste de Responsable du traitement des plaintes (RTP ou CHO selon le sigle de Complaints Handling Officer en anglais) est essentiel pour garantir que toutes les plaintes reçues par l'intermédiaire de son MTP soient traitées conformément à la procédure et aux directives convenues.

Le RTP (CHO) sera le secrétaire exécutif du Comité de traitement des plaintes (CTP) et sera chargé de lancer une session du CTP lorsqu'une plainte devra être examinée et suivie.

##### 1.2. Finalité du poste

Veiller à ce que toutes les plaintes reçues par l'intermédiaire du MTP de Caritas Internationalis soient traitées de manière juste et dans les meilleurs délais, conformément aux procédures et directives convenues.

##### 1.3. Responsabilités fonctionnelles

Sous la direction du Secrétaire général :

- Recevoir et prendre connaissance des plaintes dans les meilleurs délais ;
- Examiner et évaluer le type et la nature de la plainte et recommander le plan d'action à mener le plus approprié ;
- Coordonner les réunions avec le Comité de traitement des plaintes ;
- Soumettre les plaintes relatives à l'exploitation et aux abus sexuels au Secrétaire général de Caritas Internationalis ;

- Coordonner et faciliter les enquêtes ;
- Fournir un retour d'information au plaignant et aux personnes impliquées dans la plainte, le cas échéant ;
- Assurer à tout moment la confidentialité ;
- Identifier les experts externes qualifiés qui enquêteront sur des plaintes sensibles et complexes ;
- Veiller à ce que les organisations membres auxquelles les plaintes sont transmises rendent compte des résultats de l'enquête à Caritas Internationalis et ce dans les meilleurs délais ;
- Mettre en place un système interne d'enregistrement des plaintes, saisir et suivre toutes les plaintes reçues et s'assurer que la documentation pertinente des réponses et des résultats y est enregistrée ;
- Aider les organisations membres de Caritas à renforcer leurs procédures internes et leurs capacités à traiter les allégations d'abus et d'exploitation ;
- Veiller à ce que le personnel, les membres du Conseil, les bénévoles, les stagiaires et les prestataires de Caritas Internationalis soient correctement orientés sur son MTP ;
- Identifier les organisations membres plus expérimentées en MTP et en PEAS (prévention de l'exploitation et des abus sexuels) qui agiront en fers de lance vis-à-vis des autres membres ;
- Travailler avec la communication de Caritas Internationalis pour élaborer des messages de sauvegarde ;
- Veiller à ce que les informations sur les lieux et les manières de déposer plainte soient mises à jour et disponibles sur le site web de Caritas Internationalis et sur le Baobab, en anglais, français et espagnol.

#### **1.4. Expérience**

- Solide expérience dans la conduite d'enquêtes sur des plaintes complexes et dans la rédaction de rapports de haut niveau ;
- Au moins 5 années d'expérience dans des postes similaires ;
- Excellente connaissance de la Confédération Caritas ;
- Expérience confirmée dans la conception et la prestation de formations.

#### **1.5. Compétences**

- Capacité à assimiler rapidement une gamme d'informations complexes et à porter des jugements d'expert ;
- Haut niveau de précision et d'attention portée aux détails ;
- Compétences de haut niveau en communication ;
- Capacité à gérer des demandes conflictuelles en veillant à ce que les priorités clés et les délais soient respectés grâce à une gestion efficace du temps ;
- Forte compréhension et capacité d'appliquer les normes internationales en matière de protection et de reddition de comptes ;

- Excellentes compétences en communication verbale et écrite en anglais ; la maîtrise du français et/ou de l'espagnol est un atout.

#### **1.6. Durée de la mission et lieu d'affectation**

- Contrat de deux ans, renouvelable ;
- Le Responsable du traitement des plaintes est basé au Secrétariat général de Caritas Internationalis à Rome.

#### **1.7. Liaisons hiérarchiques**

Directe : Secrétaire général de Caritas Internationalis

En cas de plainte dirigée contre le Secrétaire général, le Responsable du traitement des plaintes en rend compte au Président.

Le Responsable du traitement des plaintes entretiendra d'étroites relations de travail avec le Responsable des ressources humaines et Conseiller juridique de Caritas Internationalis.