



Code de Bonne Conduite – Francois

Tous les membres de la Fédération COC Nederland, y compris les 20 organisations COC régionales et locales, le bureau de la Fédération et l'organisation jeunesse Expresso, doivent respecter le même Code de Bonne Conduite. Ce Code comporte un ensemble de règles au moyen desquelles COC cherche à promouvoir les bons comportements et à fournir un espace sûr pour chacun. Dans le cadre de nos efforts pour éliminer les comportements indésirables, nous disposons également d'une Commission des plaintes indépendante (*klachtencommissie*), qui œuvre pour toute la Fédération. Toute personne ayant des questions relatives aux comportements indésirables au sein de l'organisation pourra en discuter avec un des conseillers confidentiels (*vertrouwenspersonen*) de la Fédération.

Règles de conduite COC

COC offre un endroit sûr pour tous les individus, qu'ils soient visiteurs ponctuels, acteurs lors d'activités COC, volontaires ou employés. Un espace sûr implique que chaque individu fasse preuve d'un esprit de coopération et traite autrui avec respect et intégrité, afin que chacun puisse travailler ensemble de façon positive et responsable. Pour garantir l'existence d'un espace sûr, nous avons établi la liste de règles suivantes, destinées à tous et à toutes, sous la forme de déclarations :

1. J'accepte et je respecte tout le monde. Je ne discrimine personne. Tout le monde a son rôle à jouer au sein de l'organisation.
2. Je ne formule pas d'hypothèses à propos de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre d'une personne.
3. Je prends en compte les limites indiquées par autrui.
4. Je ne harcèle personne.
5. Je ne blesse personne.
6. Je n'insulte personne, je ne fais pas de plaisanteries aux dépens d'autrui et je ne fais aucun commentaire sur autrui.
7. Je traite toute information transmise par autrui comme confidentielle.
8. Je n'ignore personne.
9. Je ne harcèle pas, ne me moque pas et ne diffuse pas de ragots.
10. Je ne me bats pas, je n'use pas de violence et je ne menace personne.
11. Je respecte l'espace personnel des individus et je ne touche personne contre son gré.
12. Je ne fais pas d'avances sexuelles indésirables.
13. Je ne pose pas des questions inappropriées et ne fais pas de commentaires indésirables sur la vie privée d'une personne ou sur son apparence.
14. Je fais clairement mention de mes propres limites et je confronte quiconque les enfreint.
15. J'aide les autres à respecter ces règles et je confronte ceux qui ne le font pas.
16. Je n'abuse en aucune façon de ma position de force.
17. Je gère les ressources de l'organisation de façon responsable.



Conseillers confidentiels

Aimeriez-vous avoir une conversation confidentielle à propos d'une de ces règles de conduite ? Si votre organisation COC locale/régionale ne dispose pas de son propre conseiller confidentiel (*vertrouwenspersoon*), n'hésitez pas à contacter un conseiller confidentiel de la Fédération COC Nederland. Vous pouvez le faire par téléphone au : +31(0)20 623 4596 ou par e-mail : vertrouwenspersoon@coc.nl. [Note : pour une conversation confidentielle relative à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre, vous pouvez contacter [Switchboard](#).]

Commission des plaintes indépendante

Si vous avez une réclamation, veuillez contacter la commission des plaintes indépendante via klachtencommissie@coc.nl.

Conseillers confidentiels

Tous les membres de la Fédération COC Nederland, y compris les 20 structures COC régionales et locales, le bureau de la Fédération et l'organisation jeunesse Expresszo, doivent respecter le même Code de Bonne Conduite. Ce Code comporte un ensemble de règles au moyen desquelles COC cherche à promouvoir les bons comportements et à fournir un espace sûr pour chacun. Toute personne ayant des questions relatives aux comportements indésirables au sein de l'organisation pourra en discuter avec un des conseillers confidentiels de la Fédération.

- **Carla Schoenmakers**
- **Fiet Meijer**
- **Meine Willem Dijkstra**
- **Johan Baas**

Carla, Meine Willem et Johan sont tous des conseillers confidentiels certifiés, affiliés à l'Association Nationale des Conseillers Confidentiels (*Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen*) et connaissent très bien la culture interne de COC. Fiet est en formation pour devenir conseillère certifiée. Aucun de ces conseillers n'occupe actuellement un autre rôle actif au sein de COC.

Contact

Si vous souhaitez entrer en contact avec un conseiller confidentiel (*vertrouwenspersoon*), veuillez envoyer votre numéro de téléphone par e-mail à vertrouwenspersoon@coc.nl. Vous pouvez également contacter la Fédération COC Nederland par téléphone au +31(0)20 623 4596. Il vous suffit de demander de parler avec un conseiller confidentiel. Si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer que vous préférez parler à une femme ou un homme. Votre nom et votre numéro de téléphone seront enregistrés et vous serez rappelé aussi rapidement que possible. Vous n'avez pas besoin de mentionner le sujet que vous souhaitez aborder avec le conseiller confidentiel. Cela sera fait pendant la conversation.



Afin d'éliminer complètement les comportements indésirables, COC dispose d'une Commission des plaintes indépendante, qui œuvre pour toute la Fédération.

Commission des plaintes

COC dispose d'une Commission des plaintes indépendante, qui œuvre pour tous les membres de la Fédération. Cette page vous explique la procédure relative au dépôt d'une plainte ainsi que la façon dont la commission la traitera.

Déposer une plainte

- Toutes les plaintes doivent être déposées par écrit. Vous êtes libre de choisir la forme (il n'y a pas de formulaire). Veuillez décrire le (les) événement(s) aussi clairement que possible, en utilisant vos propres mots. L'adresse de la Commission des plaintes indépendante se trouve en bas de la page.
- Lorsque la Commission des plaintes a reçu votre plainte, elle vous en informera par écrit et portera les prochaines étapes à votre attention.
- La Commission des plaintes prendra connaissance de votre plainte et déterminera si elle peut la prendre en considération. La commission prendra seulement en compte les plaintes dont l'objet tombe sous le coup du Code de Bonne Conduite qui s'applique à toutes les organisations membres de la Fédération (depuis le 1^{er} janvier 2016). Si votre plainte ne remplit pas cette condition, la Commission vous réfèrera à un autre organisme au sein de la Fédération. Par exemple, la Commission des plaintes ne traitera pas les plaintes relatives au registre des membres ou à la façon dont un bâtiment COC est nettoyé.
- Si la Commission des plaintes choisit de prendre votre plainte en considération, vous serez invité à expliquer en détail votre plainte en personne, auprès de la Commission. Dans ce cas de figure, vous pouvez exiger la présence d'un conseiller confidentiel.

Une audience équitable

- La personne concernée par votre plainte (le/la défendant(e)) sera informée que la Commission a retenu une plainte contre sa personne. L'identité du/de la plaignant(e) sera communiquée au/à la défendant(e). En outre, la personne concernée recevra des informations relatives à la procédure et il lui sera donné la possibilité d'exprimer sa position par écrit.
- Afin de créer les conditions pour une audience équitable, la Commission des plaintes invitera les deux parties (le/la défendant(e) et le/la plaignant(e)) afin qu'elles puissent expliquer, en personne, et en détail leur point de vue sur l'incident. Le/la défendant(e) pourra également venir avec un conseiller confidentiel pour bénéficier d'une assistance durant l'audience.
- Il est possible que l'audience de la Commission des plaintes résulte en un résultat satisfaisant pour vous (le/la plaignant(e)). Si c'est le cas, l'affaire sera résolue. Il est également possible que la Commission des plaintes décide que le comportement du/de la défendant(e) doive être sanctionné.

Conclusions de la Commission des plaintes

- Les conclusions de la Commission seront transmises par écrit à vous (le/la plaignant(e)), au/à la défendant(e) ainsi qu'au conseil d'administration de l'entité juridique (l'organisation membre) concernée. Le rapport de la Commission contiendra également



des recommandations relatives à des mesures à prendre par le conseil d'administration de l'entité juridique. En effet, le rapport signalera au conseil d'administration qu'un individu spécifique (ex. : volontaire, employé, visiteur) pose problème au sein de leur organisation.

- L'implication de la Commission indépendante des plaintes est une étape importante. Elle signifie que vous êtes pris au sérieux en tant que plaignant(e) et que le/la défendant(e) pourrait subir de graves conséquences.
- Le directeur du bureau de la Fédération (COC Nederland) recevra une copie des recommandations et fera en sorte que le conseil d'administration de l'entité juridique (l'organisation membre) concernée mette en œuvre ces mêmes recommandations.

Durée de la procédure

- Notification de la réception de la plainte : 2 jours ouvrables.
- Notification au/à la plaignant(e) de la prise en considération de la plainte par la Commission : 2 semaines.
- Notification de la plainte au/à la défendant(e) et délai de réponse attribué au/à la défendant(e) : 2 semaines.
- Audience auprès de la Commission des plaintes, durant laquelle les deux parties peuvent exprimer leurs positions respectives : 6 semaines, avec un délai supplémentaire de 2 semaines en cas d'impossibilité technique.
- Soumission du rapport final relatif aux conclusions de la Commission et émission des recommandations destinées au/à la plaignant(e), au/à la défendant(e) ainsi qu'au conseil d'administration de l'entité juridique concernée : 2 semaines après l'audience.

Confidentialité

Les seules personnes ayant accès à l'information relative à la plainte sont les membres de la Commission des plaintes, le secrétaire officiel de la Fédération, le/la plaignant(e) et le/la défendant(e) (ainsi que leurs conseillers confidentiels respectifs, s'ils en ont). La Commission des plaintes partagera ses conclusions avec le conseil d'administration de l'entité juridique concernée ainsi qu'avec le directeur de la Fédération (COC Nederland).

Membres de la Commission des plaintes

La Commission des plaintes de la Fédération COC Nederland est composée des individus suivants :

- Christine Linzel, responsable de l'assistance aux volontaires à De Zonnebloem (une organisation qui associe des volontaires à des personnes en situation de handicap), secrétaire de Stichting Tucht recht Vrijwilligerswerk (une organisation qui s'occupe de sujets disciplinaires concernant des volontaires), membre du conseil d'administration de la confédération des organisations de volontaires des Pays-Bas (NOV) et présidente du conseil de surveillance des services d'assistance et de transport de l'agence des institutions carcérales du ministère néerlandais de la justice et de la sûreté.
- Cor Petiet, chargé de cours de droit pénal à l'établissement Vrije Universiteit Amsterdam, président de la Commission des plaintes de l'aéroport de Schiphol, ainsi que juge à mi-temps au tribunal de district d'Amsterdam.
- Achmed Baayens, avocat en droit pénal à Utrecht et membre du conseil de surveillance des services d'assistance et de transport de l'agence des institutions carcérales du ministère néerlandais de la justice et de la sûreté.



Afin de garantir leur impartialité, aucun des membres de la Commission des plaintes ne joue un rôle actif au sein de la Fédération. La Commission est officiellement assistée par Jan-Willem de Bruin, membre de l'équipe des Affaires fédérales de COC Nederland.

Rapport annuel

Chaque année, la Commission des plaintes transmet un rapport écrit à l'Assemblée générale (la plus haute instance de la Fédération). Ce rapport inclut une liste anonymisée de toutes les plaintes traitées durant l'année précédente ainsi que les recommandations émises à la suite de ces plaintes. La transmission de ce rapport aux plus hautes instances de la Fédération met en exergue l'importance que la Fédération accorde à la création d'un espace sûr pour tous, à l'encouragement de bons comportements et à la capacité d'auto-régulation de l'organisation.

Contactez la Commission des plaintes

Vous pouvez contacter la Commission des plaintes par e-mail (klachtencommissie@coc.nl) ou par courrier à l'adresse suivante :

COC Nederland
Attn: Klachtencommissie
Postbus 3836
1001 AP Amsterdam
Pays-Bas