

Centre des droits des réfugiés: Nos principes d'éthique et de professionnalisme - Questions et réponses

1) Qui est Refugee Rights Turkey ?

Refugee Rights Turkey est une organisation non gouvernementale stambouliote ayant le statut d'association et indépendante qui travaille à renforcer l'accès des réfugiés et autres immigrants vulnérables qui se sont réfugiés en Turquie en raison de la guerre ou de la persécution à leurs droits découlant de la législation nationale et internationale. Parallèlement aux services d'assistance juridique qu'elle fournit aux demandeurs d'asile, elle mène des activités de formation et de renforcement des capacités pour les avocats et les organisations non gouvernementales, prépare des informations et des ressources de référence sur diverses questions relatives au droit des réfugiés et encourage l'élaboration de législations, de politiques et de pratiques dans le domaine de l'asile en Turquie conformément aux normes internationales mène des activités.

2) Pourquoi nous avons besoin des principes d'éthique et de professionnalisme ?

Refugee Rights Turkey (RRT) s'engage à maintenir les services de soutien qu'il fournit aux demandeurs d'asile, aux réfugiés, aux migrants vulnérables et aux autres personnes intéressées avec le plus haut niveau de conformité aux principes de comportement éthique et professionnel. Aussi, étant conscient que la prestation de service de RRT contient un rapport de force inégal entre nos bénéficiaires et nos salariés ; nous pensons que pour fournir un service efficace à nos clients, nous devons avoir des normes bien définies de comportement d'entreprise.

Ces principes sont un ensemble de valeurs et de règles créées pour protéger RRT et ses employés afin de maintenir les normes de comportement nécessaires et d'éviter tout abus. L'éthique et le professionnalisme sont essentiels pour assurer que les services fournis par RRT sont efficaces et responsables pour les bénéficiaires. Il est également essentiel de maintenir la réputation de transparence et de compétence de RRT.

Le Code d'éthique et de professionnalisme s'applique à MHM et à tout son personnel (y compris les employés de RRT, les bénévoles, les sous-traitants et les employés des organisations partenaires de RRT).

Les employés de notre association à tous les niveaux agissent avec une responsabilité particulière pour protéger ces normes, donner le bon exemple et créer un environnement de travail qui soutient nos employés à cet égard.

3) Quels sont les principes éthiques et professionnels auxquels nous adhérons dans la prestation de services d'assistance juridique ?

Refugee Rights Turkey prête attention aux éléments suivants dans l'exécution des services d'assistance juridique gratuits pour les demandeurs d'asile et autres étrangers vulnérables.

- **Traite les bénéficiaires de manière égale**, indépendamment de la race, de la langue, de la couleur de la peau, de l'appartenance ethnique et religieuse, de l'opinion politique, du sexe, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre et d'autres différences individuelles ;

- Dans le cadre de politiques de services standardisées établies pour assurer l'égalité de traitement et la qualité des services, **tous les bénéficiaires bénéficient de services de niveau et de qualité équivalents pour le même type de demandes d'assistance juridique** ;
- **Fournit des informations claires, précises et réalistes aux bénéficiaires sur les possibilités et options positives et négatives** qu'ils peuvent rencontrer dans les processus de migration et d'asile pertinents, en évitant de créer des attentes irréalistes ;
- Evite de prendre des décisions au nom des bénéficiaires concernant les options juridiques et **aide les bénéficiaires à prendre leurs propres décisions en fournissant des informations et des conseils précis et fiables** ;
- **Fournit des informations claires et précises sur le contenu et les limites des services d'assistance juridique** offerts aux bénéficiaires, évite de prendre des engagements irréalistes ou non tenus ;
- Communique avec les bénéficiaires **sur la base du respect mutuel, de la distance professionnelle et de la politesse personnelle** ;
- **Tous les documents d'information juridique et les services d'assistance juridique de RRT sont entièrement gratuits** ; y compris les publications d'information juridique imprimées et visuelles, les séminaires de groupes et de renforcement des capacités en ligne et en face à face. ; Afin d'éviter toute autre perception ou incompréhension, **les employés de RRT ne peuvent accepter de quelque manière que ce soit des cadeaux, avantages financiers ou personnels de la part des bénéficiaires** ;
- Les bénéficiaires peuvent directement nous adresser leurs questions et demandes, **sans avoir besoin de l'intermédiaire d'un tiers ou d'une institution, afin de bénéficier des services d'information et d'accompagnement juridiques de RRT. Refugee Rights Turkey n'a aucune affiliation avec une tierce partie ou une institution prétendant fournir aux demandeurs d'asile et aux immigrés des services de « référence » ou « d'association »** concernant nos services en échange d'une rémunération ou d'un autre avantage personnel; les bénéficiaires ne doivent pas croire aux personnes et aux institutions malveillantes qui peuvent chercher à obtenir des avantages avec de telles promesses trompeuses.
- Il observe méticuleusement le principe de travailler avec diligence dans l'exécution des services d'assistance juridique et **dans les travaux qui s'engagent envers les personnes concernant leurs processus administratifs et juridiques**, et assume **la responsabilité de l'entreprise pour toute négligence ou erreur pouvant survenir dans l'assistance juridique service fourni.**
- **Respecte scrupuleusement la confidentialité des informations personnelles** ; en tant qu'acteur indépendant d'assistance juridique, il ne partage pas les informations personnelles des bénéficiaires – sans leur consentement exprès – avec des tiers, institutions ou autorités ;
- **RRT respecte strictement les obligations légales de protection des données personnelles de nos bénéficiaires**, telles qu'établies et protégées par la loi turque et les traités internationaux ; Notre personnel vous fournit des informations adéquates et sollicite votre consentement éclairé chaque fois que des considérations relatives aux données personnelles s'appliquent au cours de nos interactions d'assistance juridique avec vous ;
- En tant que fournisseur d'assistance juridique, **il n'encourage pas les bénéficiaires à soumettre des informations et des déclarations inexactes ou de faux documents ; il n'intervient en aucune manière dans la présentation de fausses informations et déclarations ou de faux documents au nom d'individus** en tant que représentant légal ;
- **RRT ne participe ou ne facilite aucune activité qui constitue un crime** ;

- **Respecte le principe de “l'intérêt supérieur de l'enfant ”** dans toutes les questions liées aux enfants bénéficiaires,
- **RRT s'engage à offrir un environnement de travail et de service sûr à tous les bénéficiaires et employés** ; ne tolère aucune attitude ou comportement d'irrespect, de violence, de harcèlement ou d'exploitation sur la base de tout élément d'identité ou de différence, notamment le sexe, l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

4) Qu'est-ce que l'exploitation et les abus sexuels?

L'exploitation sexuelle: L'exploitation sexuelle est le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'une situation délicate, d'une relation de pouvoir ou de confiance à des fins sexuelles.

L'abus sexuel : Toute activité sexuelle qui est effectivement pratiquée ou menacée d'être pratiquée en utilisant la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.

L'exploitation et les abus sexuels sont une violation des droits de l'homme et constituent un acte d'abus pour les employés de RRT. RRT suit une politique de tolérance zéro contre toutes les formes de violence sexuelle, sachant que même un seul cas d'exploitation et d'abus sexuels est extrêmement grave.

Si vous pensez avoir été victime d'exploitation et d'abus sexuels de la part d'un employé de RRT, ou si vous avez connaissance ou soupçonnez que l'employé de RRT est impliqué dans une possible exploitation ou abus sexuels, veuillez signaler la situation directement au "**Mécanisme de Feedback et de Plaintes**" détaillé ci-dessous. Dans ce processus, n'oubliez pas que vos plaintes restent confidentielles et que les informations que vous signalez ne seront pas partagées avec d'autres sans votre consentement.

5) Quels sont nos principes sur la prévention de l'exploitation et l'abus sexuel ?

RRT a une politique de tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels. Nous prenons des mesures pour protéger nos bénéficiaires contre l'exploitation et les abus sexuels et pour apporter une réponse adéquate lorsque ces problèmes surviennent. Dans ce contexte, nous adoptons les principes suivants et les appliquons méticuleusement :

1. L'exploitation et les abus sexuels sont considérés comme une faute grave par les employés de RRT et leur emploi est résilié.
2. L'interaction sexuelle avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) est interdite. La désinformation sur l'âge d'un enfant n'est pas une excuse.
3. La fourniture d'argent, d'emploi, l'achat de biens ou de services dans le but de rapports sexuels, y compris les faveurs sexuelles ou toute autre forme de comportement humiliant ou abusif est interdit. Cela inclut également les services d'assistance aux bénéficiaires.
4. Les relations sexuelles entre les salariés, les partenaires, les bénévoles et les bénéficiaires de l'institution sont fortement opposé car fondées sur un rapport de force inégale. Ce types des relations nuisent à la fiabilité et à l'intégrité des institutions.
5. Si un employé a des doutes ou des réserves concernant l'exploitation et les abus sexuels au sein de l'organisation, il doit immédiatement en informer son supérieur hiérarchique et signaler ces réserves.
6. RRT est responsable de la création et du maintien d'un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels, et tous les employés sont responsables de promouvoir la mise en œuvre d'une

politique d'exploitation et d'abus sexuels. Les administrateurs de l'institution doivent fournir un environnement approprié pour la mise en œuvre, le soutien et le développement de la politique d'exploitation et d'abus sexuels.

6) Qu'est-ce que la fraude et la corruption ?

La fraude est toute action entreprise pour tromper délibérément l'autre partie afin d'en tirer un avantage.

La corruption est le fait d'offrir, de donner, de recevoir ou de solliciter, directement ou indirectement, tout avantage dans le but d'inciter indûment une personne à accomplir un acte.

Tous les documents d'information juridique et les services d'assistance juridique de RRT sont entièrement gratuits ; y compris les publications d'information juridique imprimées et visuelles, les séminaires de groupes et de renforcement des capacités en ligne et en face à face. ; Afin d'éviter toute autre perception ou incompréhension, **les employés de RRT ne peuvent accepter de quelque manière que ce soit des cadeaux, avantages financiers ou personnels de la part des bénéficiaires** ;

Les bénéficiaires peuvent directement nous adresser leurs questions et demandes, sans avoir besoin de l'intermédiaire d'un tiers ou d'une institution, afin de bénéficier des services d'information et d'accompagnement juridiques de RRT. **Refugee Rights Turkey n'a aucune affiliation avec une tierce partie ou une institution prétendant fournir aux demandeurs d'asile et aux immigrés des services de « référence » ou « d'association »** concernant nos services en échange d'une rémunération ou d'un autre avantage personnel; les bénéficiaires ne doivent pas croire aux personnes et aux institutions malveillantes qui peuvent chercher à obtenir des avantages avec de telles promesses trompeuses.

N'oubliez pas que tout service RRT qui vous est proposé contre de l'argent est frauduleux. Veuillez nous contacter pour de véritables informations sur les activités et les services de RRT.

Si vous avez des informations selon lesquelles un employé de RRT ou un employé de partenaires ou sous-traitants de RRT est impliqué dans des actes de corruption ou de fraude, veuillez signaler immédiatement la situation à **notre Mécanisme de Feedback et de Plaintes**.

7) Je pense avoir été exposé à des attitudes et des comportements contraires aux principes d'éthique et de professionnalisme. Que devrais-je faire?

Refugee Rights Turkey s'engage à agir conformément aux Principes Ethiques et Professionnels énumérés ci-dessus dans l'exécution des services d'assistance juridique et de toutes les autres activités. Si les employés de RRT ou leurs représentants violent ces principes, vous pouvez vous adresser **au mécanisme de Feedback et de Plaintes**.

8) Qu'est-ce que le mécanisme de Feedback et de Plaintes ?

Refugee Rights Turkey (« RRT ») s'engage à recevoir des commentaires opportuns et appropriés et à répondre aux plaintes de toutes ses parties prenantes concernant son travail et son code de conduite. Les commentaires et les plaintes sont traités de manière professionnelle et d'une manière qui favorise l'équité, la transparence et la responsabilité. Le Mécanisme de Feedback et de Plaintes est une

structure institutionnelle qui montre que RRT prend en compte les problèmes suivants dans l'exercice de ses activités :

- Confirmer la réputation et la valeur de nos parties prenantes et leur droit d'être entendues et reconnues,
- Comprendre les besoins de nos parties prenantes et augmenter la qualité et l'impact en organisant nos programmes pour mieux répondre à leurs besoins,
- Augmenter la sensibilisation de l'entreprise aux mauvais comportements et assurer les parties prenantes que RRT ne tolère pas les mauvais comportements.

9) Qui peut s'adresser au Mécanisme de Feedback et de Plaintes ?

Tous les bénéficiaires de Refugee Rights Turkey peuvent s'adresser au Mécanisme de Feedback et de plaintes de notre institution. Toutes les parties prenantes, qui participent aux activités de notre institution et sont en contact avec notre institution, peuvent s'adresser à notre Mécanisme de Feedback et de Plaintes afin de transmettre leurs commentaires négatifs ou positifs concernant les services qu'ils reçoivent de RRT, ou s'ils sont exposés à ou constater une situation contraire aux principes d'éthique et de professionnalisme.

- Tous les bénéficiaires du RRT,
- Autres personnes directement affectées par les politiques et actions de RRT,
- Partenaires, organismes de financement et leurs employés (partenaires de l'aide humanitaire, entrepreneurs et personnes autorisées.).

10) Quelles commentaires sont évaluées dans le Mécanisme de Feedback et de Plaintes ?

Le Mécanisme de Feedback et de plaintes n'est pas seulement un mécanisme où vous pouvez partager vos opinions positives et négatives sur les services d'assistance juridique offerts par Refugee Rights Turkey, les événements qu'elle organise et toutes ses activités, mais aussi une structure institutionnelle qui peut être appliquée en cas de violation des principes d'éthique et de professionnalisme. Refugee Rights Turkey vise à recevoir des commentaires sur les services qu'elle offre et son fonctionnement, à répondre aux plaintes et à améliorer les services conformément à ces points de vue.

Les feedbacks/plaintes soumis dans les catégories suivantes seront pris en compte :

- Commentaires positifs/négatifs sur les services offerts
- Réclamations opérationnelles (retards dans les services, etc.)
- Corruption (fraude, vol, etc.)
- Atteintes à la vie privée
- Exploitation et abus sexuels
- Toute forme de discrimination
- Harcèlement, intimidation et violence verbale

Les commentaires/ plaintes suivants ne seront pas pris en compte dans le cadre du Mécanisme de Feedback et de Plaintes:

- Commentaires /plaintes sur des questions sans rapport avec MHM,
- Commentaires /plaintes concernant le fonctionnement interne (nous avons un mécanisme interne distinct de rétroaction et de plainte.)

11) Comment postuler au Mécanisme de Feedback et de Plaintes ?

*En tant que Refugee Rights Turkey, nous aimerions recevoir des commentaires sur les services que nous fournissons, écouter toutes les plaintes que vous souhaitez partager sur le service que vous recevez et améliorer le soutien que nous offrons avec vos opinions. Dans ce contexte, outre nos autres lignes d'assistance, vous pouvez utiliser les outils de communication ci-dessous, qui ont été créés spécialement pour vous afin d'envoyer **vos commentaires et de plaintes**.*

Ligne de Feedback et de Plaintes :

Du lundi au vendredi de 10h00 à 17h00 : 0543 329 61 90

- Cette ligne fournit des services en anglais et en turc, et des traductions en arabe et en persan, en français et dans d'autres langues seront fournies sur demande.
- En dehors de cela, les messages SMS, Whatsapp, Telegram, Signal, Viber à envoyer dans n'importe quelle langue seront évalués.

E-mail: feedback-sikayet@mhd.org.tr ou feedback-complaints@mhd.org.tr

Les e-mails envoyés dans n'importe quelle langue seront pris en compte.

Formulaire en ligne: Si vous le souhaitez, vous pouvez également nous faire part de vos commentaires ou plaintes en remplissant le formulaire en ligne préparé en [turc](#), [anglais](#), [français](#), [arabe](#) ou [persan](#).



12) Comment fonctionne le Mécanisme de Feedback et de Plaintes ?

Les informations de chaque personne et institution qui nous parviennent seront évaluées méticuleusement, en respectant les principes de confidentialité. Ces informations ne seront pas partagées avec des tiers pour une raison autre que les obligations légales. Lors de l'évaluation et de l'examen de la demande, une attention particulière est accordée à la vie privée du demandeur et des autres parties intéressées. De plus, RRT déclare que les notifications n'affecteront pas le statut des bénéficiaires de recevoir ou de continuer à recevoir des services de notre institution.

RRT est une institution qui s'engage à fournir un environnement de service qui ne fait aucune concession à la discrimination et au harcèlement de quelque nature que ce soit et n'ignore pas les situations qui peuvent survenir.

Lorsque vous déposez une plainte, partagez-la en écrivant en détail ce que vous savez sur l'incident ou les incidents, qui est la personne qui tente de commettre une faute, et si possible, les autres personnes impliquées dans cet incident, en précisant le nom-prénom, l'unité si possible, et en ajoutant le jour et l'heure si possible. Les plaintes peuvent être déposées de manière anonyme, mais si vous choisissez de déposer une plainte anonyme, assurez-vous d'inclure tous les détails de l'incident.

Nous pouvons vous contacter afin de comprendre la portée de vos plaintes et de vos commentaires et d'obtenir des informations plus détaillées sur le sujet que vous avez partagé. Les demandes adressées au Mécanisme de Feedback et de Plaintes reçoivent une réponse dans les 3 jours ouvrables. Dans la

réponse, il est indiqué que la notification a été reçue et la marche à suivre en fonction du contenu de la notification.

13) Puis-je continuer à recevoir de l'aide de votre part si je partage mes plaintes et commentaires ?

Oui. RRT s'engage à ce que les notifications n'affectent pas la capacité des bénéficiaires à recevoir ou à continuer à recevoir des services de notre organisation.

14) Puis-je rencontrer en personne un responsable de RRT concernant mes plaintes et mes commentaires ?

Oui. Vous pouvez également partager vos plaintes ou commentaires en personne pendant nos heures de travail (9h30-17h30). Avant de venir à notre office, nous vous conseillons de prendre rendez-vous en appelant 0 543 329 61 90. Vous pouvez également utiliser les boîtes à plaintes de notre bureau pour transmettre vos plaintes et vos commentaires.

15) Puis-je déposer une plainte contre une personne qui n'est pas membre de Refugee Rights Turkey ?

RRT est seul responsable de ses propres employés et activités. Selon l'objet de votre plainte, vous devrez peut-être vous adresser à une autre institution ou à la police. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez appeler notre ligne d'assistance juridique RRT au 0 850 218 48 30.