

POLITIQUE DE SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES PLAINTES

Introduction

En tant qu'associations catholiques belges de solidarité internationale et de lutte contre la pauvreté actives depuis 1961 et 1971 respectivement, **ENTRAIDE ET FRATERNITE** (EF) et **ACTION VIVRE ENSEMBLE** (VE), mentionnées ci-dessous avec l'acronyme EF/VE, s'assurent que son personnel et toutes les personnes qui œuvrent pour elles adhèrent à son « *Code Éthique* »¹. Ce Code s'inspire de la mission, vision et valeurs inscrites dans le Cadre Stratégique 2020-2024. Conséquemment, il est important que les personnes que nous servons et accompagnons (notamment les communautés et partenaires au Nord et au Sud, mais aussi les membres du personnel, les administrateurs et membres de l'AG, les volontaires, les stagiaires et toute partie prenante externe) soient en mesure de communiquer toute carence perçue, préoccupation, inquiétude, attitude et comportement contraires à ce Code Éthique par le biais de canaux appropriés, sûrs, accessibles et confidentiels. La description de ces canaux et des différents rôles et responsabilités en la matière font l'objet de cette « *Politique de signalement et traitement des plaintes* ».

A. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Cette politique vise à :

- Encourager l'identification de tout type de comportement déplacé, inapproprié ou contraire au *Code Éthique*.
- S'assurer que toute personne ayant identifié ces comportements bénéficie d'une confidentialité totale dans le signalement de ces actes.
- Prévoir des procédures claires pour rapporter de tels comportements ou actes et définir les différentes étapes et responsabilités tout au long du processus.
- Gérer tout signalement/plainte dans des délais raisonnables et de manière cohérente et professionnelle.
- Fournir l'assurance que tout signalement de plainte sera pris au sérieux, sur base de la présomption de bonne foi, traité de manière confidentielle et géré sans crainte de représailles envers le signaleur, tout en protégeant aussi la présumée victime durant toutes les étapes du processus, avant l'éventuelle sanction.

¹ Voir lien : [CODE ETHIQUE EFVE validé par CA du 03.2020.pdf](#)

B. DÉFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'un mécontentement relatif à des manquements perçus comme tels envers le *Code Éthique* d'EF/VE. Bien que des nombreuses préoccupations/inquiétudes soient évoquées et discutées entre le membre du personnel d'EF/VE, les partenaires, les communautés appuyées et toute partie prenante interne ou externe, un mécanisme formel de signalement et traitement des plaintes est nécessaire dans le cas où celles-ci ne peuvent pas être réglées de manière informelle ou dans le cadre du Règlement de Travail – y inclus les différentes procédures financières et de ressources humaines – et qu'un individu ou une organisation souhaite faire enregistrer sa plainte et recevoir une réponse formelle.

Principaux domaines et types de plainte

Les principaux domaines de plaintes possibles peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

- Tout soupçon ou fait d'infraction au *Code Éthique*.
- Tout comportement ou conduite du personnel et des personnes qui œuvrent pour EF/VE tel que le harcèlement, y compris l'exploitation et les abus sexuels, et toute forme de violence psychologique et physique. A rappeler ici que tout signalement et gestion de plainte concernant la protection contre « *les risques psychosociaux au travail, la violence et le harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail* » sont déjà traités dans le cadre du Règlement de Travail, chapitre VIII, article 30 (voir point ci-dessous « *Plaintes non visées par cette politique* »).
- Tout fait perçu de favoritisme ou d'injustice.
- Toute irrégularité financière telle que le détournement de fonds, la fraude ou la corruption.

Plaintes non visées par cette politique

Les plaintes relatives à l'organisation du travail, à un environnement de travail inadéquat, au harcèlement en milieu de travail et à toute question relative à l'application de procédures et conventions collectives de travail ne sont pas traitées par la présente politique. Ces situations/questions sont traitées par des structures compétentes, telles que le CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail) et par le biais du Règlement de Travail (Chapitre VIII), les conventions collectives et les procédures financières et de ressources humaines existantes en vigueur au sein d'EF/VE.

Plaintes anonymes

EF/VE admettent que, dans certains cas, des personnes ayant des motifs de trouble légitimes ne souhaitent pas se faire connaître en raison de circonstances particulières et ainsi désirer déposer une plainte sans révéler leur identité à d'autres personnes. C'est pourquoi EF/VE acceptent également les plaintes anonymes lorsqu'il est prouvé qu'il y a lieu de diligenter une enquête : elles seront traitées avec le plus grand sérieux en raison du risque d'abus et de préjudices ultérieurs. Tout sera mis en œuvre pour donner suite à la plainte, sous réserve que EF/VE disposent de suffisamment d'informations pour l'examiner.

Qui peut déposer une plainte en vertu de cette politique ?

- Toute personne, association ou communauté touchée par les activités menées par EF/VE.
- Le personnel d'EF/VE, ses administrateurs, les membres de l'Assemblée générale (AG), les volontaires, les stagiaires et toutes les personnes qui œuvrent pour EF/VE.
- Les personnes donatrices et toute partie prenante externe.

C. PRINCIPES EN MATIÈRE DE SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DE PLAINTES

Obligation de signalement/divulgation

Toute partie prenante interne (l'ensemble du personnel permanent et temporaire, les stagiaires, les volontaires, les administrateurs et membres de l'AG) ou externe (associations partenaires, communautés, consultants, donateurs, bailleurs de fonds, etc.) est tenue et peut signaler tout motif d'inquiétude, tout soupçon ou tout fait d'infraction au *Code Éthique* d'EF/VE.

Absence de représailles

EF/VE s'efforcent de créer un environnement sûr qui permet de signaler des plaintes sans crainte de représailles ou de traitement injuste. EF/VE entendent veiller à ce que les plaintes soient traitées de façon équitable, appropriée et dans des délais raisonnables. Elles s'engagent à veiller à ce qu'une personne puisse faire connaître des motifs d'inquiétude/soupçon raisonnables :

- sans risquer de perdre son emploi ou ses droits acquis ni d'être victime de représailles dans la communauté, l'association ou sur son lieu de travail ;
- en sachant que l'expression d'un motif d'inquiétude ou soupçon raisonnable ne lui vaudra ni harcèlement ni victimisation ;
- en sachant que les plaintes seront traitées de manière strictement confidentielle.

Dénonciation des abus

EF/VE partent du principe que toute plainte est déposée de bonne foi et n'est pas motivée par la recherche d'un gain personnel, par la défense d'un intérêt personnel ou par un ressentiment personnel. Cela étant établi, si une enquête fait apparaître qu'une plainte était non-fondée, toute enquête en cours sera immédiatement arrêtée et la partie visée par la plainte sera dégagée de tout soupçon. Les plaintes déposées pour des raisons authentiques de bonne foi dont il apparaît par la suite qu'elles n'étaient pas fondées ne sont donc pas considérées comme malveillantes.

Confidentialité et sécurité

Toute plainte, qu'elle soit sensible ou non, sera traitée de manière strictement confidentielle. Toutefois, dans certains cas il peut être nécessaire de divulguer des informations à des tiers. Cela sera décidé au cas par cas et toujours avec l'accord du plaignant. La confidentialité est primordiale pour garantir la sécurité des plaignants, des lanceurs d'alerte, des témoins et des personnes faisant l'objet d'une plainte. Les informations relatives aux plaintes et aux enquêtes associées ne seront partagées que selon le principe du « besoin d'en connaître », clairement identifié pour chaque cas par le *Comité de traitement des plaintes*. En cas de violation de la confidentialité, EF/VE peuvent prendre des mesures disciplinaires, sauf lorsque :

- la divulgation est requise par la loi ;
- la divulgation des informations est exigée par le *Comité de traitement des plaintes* 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 seront transmises par EF/VE aux autorités civiles compétentes.

La confidentialité des données et des informations se conforment à la loi du 8 décembre relative à la protection de la vie privée et au Règlement Général de la Protection des Données (RGDP).

Impartialité et équité

Les plaintes sont gérées de manière juste, objective et impartiale tout au long du processus de traitement. Les plaignants seront traités avec respect, que leur plainte soit justifiée et fondée ou non.

Adaptation

Le processus de traitement des plaintes sera adapté aux contextes locaux des pays d'où elles proviennent, en respectant la législation locale en vigueur.

Tolérance zéro

EF/VE prônent une culture de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels, notamment sur mineurs, dans tous les contextes de travail et d'intervention.

D. LES PERSONNES ET STRUCTURES INTERVENANTES

Responsable intégrité

Le/la Secrétaire général.e assume toutes les responsabilités en matière d'application du *Code Ethique*. Cela inclut aussi la garantie qu'une culture d'intégrité soit développée et entretenue au sein des associations à travers des actions de sensibilisation et formation à l'égard de toutes les parties prenantes internes et externes. C'est le/la Secrétaire général.e qui garantit, vis-à-vis de bailleurs externes, le respect du *Code Ethique* et de la *Politique de signalement et traitement des plaintes*. C'est aussi le/la Secrétaire général.e, entouré.e de l'équipe de direction (EQDI), qui identifie et évalue régulièrement les risques inhérents à l'intégrité pouvant toucher EF/VE et prend des mesures adéquates pour les gérer.

Conseiller intégrité (CI)

Il.elle conseille le/la Secrétaire général.e et l'EQDI dans toute action visant à développer une culture d'intégrité au sein d'EF/VE et diminuer ainsi les risques en la matière. Le/la conseiller.ère intégrité aide les personnes qui envisagent de déposer une plainte en les conseillant sur tous les aspects du processus. Il.elle joue un rôle important dans la prévention des violations au *Code Ethique* en aidant tous les acteurs à mieux comprendre leurs droits et devoirs en la matière, les différents canaux formels et informels disponibles et les risques potentiels liés à l'intégrité.

Chez EF/VE ce rôle est assumé par deux personnes : le/la Personne de Confiance et le/la Conseiller.ère en Prévention.

Gestionnaire du traitement des plaintes (GTP)

Il.elle est le/la garant.e que la plainte reçue relative à l'intégrité sera traitée de A à Z. Il.elle est chargé.e de proposer un plan d'action au *Comité de traitement des plaintes* (voir ci-dessous), établir un rapport d'enquête final et présenter annuellement une communication sur les éventuelles atteintes à l'intégrité. Étant donné l'indépendance nécessaire à cette fonction, le/la gestionnaire du traitement des plaintes sera nommé.e par le Conseil d'Administration, pour un mandat de 4 ans renouvelable, parmi des personnes n'ayant aucun lien contractuel de travail, de gouvernance ou de consultance avec EF/VE.

Comité de traitement des plaintes (CTP)

Ce comité est mis en place pour garantir que toute plainte soit traitée conformément aux principes et procédures convenus. Il se réunit à la demande, en fonction d'un dépôt de plainte. Il a comme responsabilité :

- d'examiner la plainte et d'approuver le plan d'action proposé par le/la gestionnaire du traitement des plaintes 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 ;
- de décider les mesures disciplinaires appropriées.

Le *Comité de traitement des plaintes* se compose des quatre personnes suivantes :

- le/la gestionnaire du traitement des plaintes ;
- un membre de l'AG qui n'a pas de fonction de gouvernance (et qui n'a pas été membre du CA pendant les 4 dernières années) ou un lien contractuel de travail ou de consultance avec EF/VE ;
- un membre du Conseil d'Administration désigné par celui-ci ;
- le/la Secrétaire général.e d'EF/VE ;

Pour les trois dernières personnes, des suppléants seront nommés. Le CTP prend ses décisions à la majorité des voix. Si un partage des voix est nécessaire, celle du/de la GTP sera prépondérante.

Si la plainte concerne des irrégularités financières, le/la Directeur.trice du Département Finances d'EF/VE sera appelé.e à faire partie, mais seulement pour la plainte en question, du *Comité de traitement des plaintes*.

Les membres du *Comité de traitement des plaintes* sont tenus de traiter toutes les informations reçues dans la plus grande confidentialité.

E. LA PROCÉDURE

1. Dépôt et réception de la plainte

Qui ?

Les plaintes peuvent être déposées par toute partie prenante interne ou externe d'EF/VE.

Quand ?

Une plainte doit de préférence être déposée dans les meilleurs délais afin d'optimiser l'efficacité d'une enquête éventuelle. Cela dit, le *Comité de traitement des plaintes* acceptera les plaintes quel que soit le délai de leur dépôt.

Comment ?

Plusieurs mécanismes sont disponibles :

À l'aide du formulaire en ligne :

Le site Web d'EF/VE inclut une section permettant le dépôt d'une plainte en ligne (www.entraide.be/.....).

Par lettre ou courrier/courriel :

Les plaintes formelles peuvent être adressées **par écrit**, à l'adresse suivante :

Gestionnaire du traitement des plaintes
ENTRAIDE ET FRATERNITE / VIVRE ENSEMBLE
Rue du Gouvernement Provisoire 32
B- 1000 BRUXELLES (Belgique)

Avec la mention « *personnel et confidentiel* »

Par email

A l'adresse suivante : ombudsman@entraide.be

Une plainte ne peut pas être déposée par téléphone car une trace écrite est indispensable pour qu'elle soit traitée formellement.

2. Accusé de réception d'une plainte

La partie plaignante reçoit un accusé de réception de la plainte dans un délai de dix (10) jours après réception de la plainte auprès d'EF/VE. La lettre ou le courriel de confirmation doit indiquer :

- quand et comment la plainte a été reçue ;
- quelle suite EF/VE ont donnée à la plainte jusqu'à présent, et ce qu'elles entendent faire ensuite ;
- le nom de la personne chargée du traitement de la plainte ;
- le nom de la personne à contacter en cas de questions ou remarques.

3. Enregistrement de la plainte

Les plaintes seront enregistrées, dès réception, sur un système interne d'EF/VE auquel l'accès sera restreint aux seuls membres du *Comité de traitement des plaintes*. Seront enregistrés également, dans ce système, le suivi des actions et le résultat du processus.

4. Traitement de la plainte

La/la *gestionnaire du traitement des plaintes* a la responsabilité d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié. Ce plan d'action sera examiné et éventuellement approuvé par le *Comité de traitement des plaintes*.

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fournira au *Comité de traitement des plaintes* tous les éléments essentiels de la plainte.

Les plaintes anonymes seront traitées avec la même rigueur que les autres plaintes. Il est possible d'enquêter sur des plaintes anonymes si des informations suffisantes sur le contexte ou les témoins éventuels sont disponibles. Cependant, dans le cas des plaintes anonymes, le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fera une évaluation préliminaire pour vérifier dans quelle mesure elles sont déposées de bonne foi et proposera au *Comité de traitement des plaintes* si les traiter ou pas.

Dans le cas de plaintes sensibles impliquant des abus flagrants sur mineurs et/ou personnes vulnérables, Le *Comité de traitement des plaintes* aura l'obligation, comme la loi l'exige, d'en informer les autorités civiles compétentes qui prendront alors en charge le dossier.

5. Processus d'enquête

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manière confidentielle. Seules les personnes devant connaître la plainte, y inclus les membres du *Comité de traitement des plaintes*, seront impliquées dans le processus. Des experts qualifiés externes pourraient être nommés par le *Comité de traitement des plaintes* selon les cas. Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* identifiera et proposera l'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 varieront en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante (60) jours maximum suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le *Comité de traitement des plaintes* pour examen, approbation ou éventuels compléments d'enquête.

Les décisions et le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête seront prises par le *Comité de traitement des plaintes*.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes seront à la charge d'EF/VE. Une ligne budgétaire spécifique sera créée pour couvrir ces dépenses.

6. Communication des résultats

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fournira un retour d'information, selon les canaux les plus appropriés, à la personne plaignante et aux personnes impliquées dans la plainte une fois l'enquête terminée et les décisions du *Comité de traitement des plaintes* prises.

7. Leçons apprises et suivi de la politique

Travail de suivi

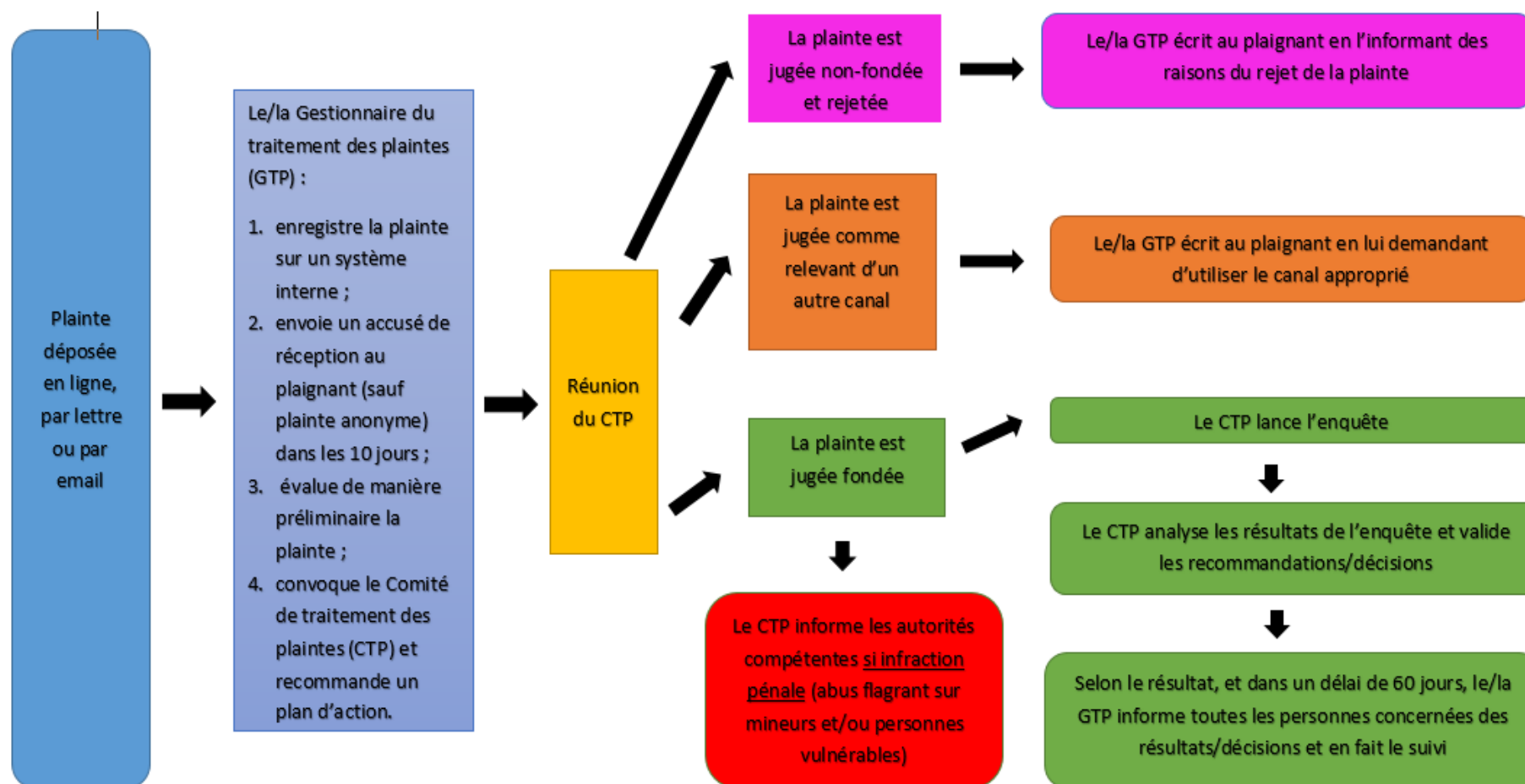
Le *Comité de traitement des plaintes* garde trace de toutes les plaintes déposées et traitées. Chaque année, le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* établit un rapport de synthèse sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures y afférentes, ainsi que sur les enseignements tirés. Ce rapport est soumis en premier lieu, pour avis, au *Comité de traitement des plaintes*, puis présenté à l'EQDI et au CA. Des rapports annuels sur les atteintes à l'intégrité seront publiés dans le respect du principe de confidentialité. Les rapports publics ne mentionnent le nom ni des parties plaignantes, ni des organisations, ni des témoins, ni des parties visées par une plainte.

L'analyse des plaintes est prise en considération lors de l'évaluation régulière des risques faite par l'EQDI.

Réexamen périodique de la politique de traitement des plaintes

La présente politique ainsi que les procédures seront réexaminées périodiquement, et au moins tous les cinq (5) ans, afin de tenir compte des retours d'expérience liés au traitement des plaintes et de prendre en considération les éventuelles remarques envoyées par les utilisateurs. Les membres de l'EQDI et du CA seront systématiquement consultés dans le cadre du processus de réexamen.

PROCESSUS DE SIGNALEMENT ET GESTION DES PLAINTES



Adresse email : ombudsman@entraide.be

Adresse postale : Gestionnaire du traitement des plaintes, ENTRAIDE ET FRATERNITE / ACTION VIVRE ENSEMBLE, Rue du Gouvernement Provisoire 32, 1000 Bruxelles

Formulaire en ligne : www.entraide/.....