

Procédure de traitement des plaintes liées à une violation de l'intégrité

Table des matières

Préambule	2
Procédure de gestion des plaintes	2
1 Les rôles	2
2 Parties prenantes	3
3 Traitement des plaintes.....	3
3.1 Préambule	3
3.2 Description du processus.....	4
3.3 Réception de la plainte	5
3.4 Classification et recevabilité de la plainte	5
3.5 Examen de la plainte.....	6
3.6 Suivi, clôture et notification.....	8
3.7 Rapportage.....	9
4 Annexe.....	10

Date de rédaction de la note : 2019

Date de mise à jour de la note : 2024

Production de la note : Coproduction équipe – CA

Validé par : CA en novembre 2024 – communiqué en AG (décembre 2024)

Responsable veille (suivi de la validité) et mise à jour : Coordination et RAF

Personne responsable de la mise en œuvre : CA et Coordination

Préambule

La question de l'intégrité se pose à deux niveaux : le respect de l'intégrité morale, psychologique et physique d'une part, et le respect de l'intégrité en matière de gestion des ressources matérielles et financières d'autre part. L'intégrité des personnes (physique et morale) est balisée par la loi et son infraction est passible de sanctions pénales.

Cette note est à mettre en lumière avec la note de politique intégrité qui définit l'intégrité, ses risques et ce que Quinoa met en place pour minimiser ceux-ci (mesures de prévention) ainsi qu'avec la note de communication de crise qui définit comment communiquer en cas de violation de l'intégrité.

Procédure de gestion des plaintes

1 Les rôles

- Conseillère en intégrité : Irene Garlanda – faisant aussi fonction de personne de confiance chez Quinoa.
Elle est le point de contact interne lorsque les employé.e.s sont confronté.e.s à une violation présumée de l'intégrité et ne savent pas quoi en faire: ils ou elles rentrent alors en contact avec cette personne qui les aiguille et les conseille.
- Responsable des plaintes : Hélène Debaisieux (accès au compte integrite@quinoa.be)
C'est la personne responsable du déploiement des procédures de suivi dans le cadre d'une plainte effective. C'est cette personne qui jugera de la recevabilité et du fondement de la plainte ainsi que de son degré d'urgence. En fonction de cela, la procédure sera entamée.
- Gestionnaire en intégrité : Hélène Debaisieux
Personne qui veille à la mise en œuvre des différents engagements de la charte et responsable du processus intégrité chez Quinoa. De plus, elle sensibilise aux valeurs et à la culture d'intégrité, au processus de notification et à la responsabilité de chaque personne de signaler toute atteinte à l'intégrité.

2 Parties prenantes

Internes : caractérisées par un lien direct, voire un contrat, qui les lie avec Quinoa (employé.es, CA, facilitateurs.trices,...)

Externes : d'une autre sphère que l'interne. Cela peut-être un.e volontaire, un.e participant.e à une activité, un.e partenaire...

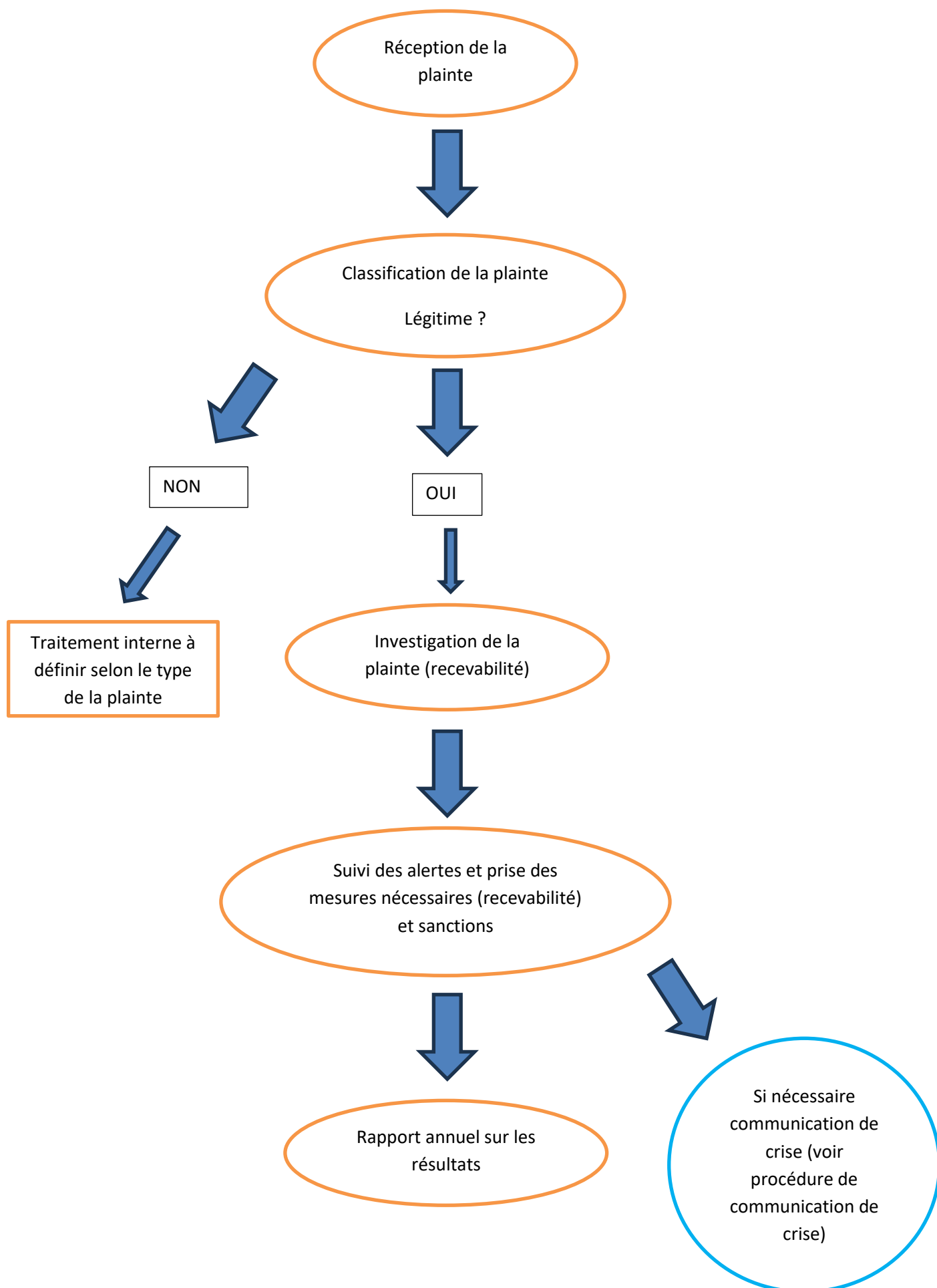
3 Traitement des plaintes

3.1 Préambule

Quinoa s'assure qu'à chaque étape de ce processus :

- L'accueil et la protection de la victime soient respectées ;
- La garantie de confidentialité pour la victime, le.la lanceur.se d'alerte et l'accusé.e et, si nécessaire, l'anonymat ;
- La gestion de la plainte dans un environnement informatique protégé et isolé (téléphone, adresse électronique, espace de stockage, etc.) est privilégiée si possible ; Une politique de non-représailles pour les lanceurs.euses d'alertes qui ont agi de bonne foi est observée ;
- La réglementation dans le domaine des obligations en matière d'établissement de rapports, en ce compris le GDPR (en annexe se trouve le processus de conservation des données) est respectée.

3.2 Description du processus



3.3 Réception de la plainte

- Toute plainte doit être formulée par écrit et envoyée à l'adresse integrite@quinoa.be, boîte mail à laquelle seule la responsable des plaintes a accès.
- Le SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement met également à disposition un point de contact central pour le signalement d'abus dans la coopération au développement. Le Point de contact central est compétent pour traiter les signalements d'exploitation sexuelle, d'abus sexuels, et de harcèlement sexuel (SEAH) au sein de la coopération belge au développement. Il n'est pas compétent pour traiter les signalements de fraude ou de corruption.
- Dans le cas d'un.e employé.e Quinoa, une plainte pourra être formulée durant un entretien (un PV sera alors rédigé et traité comme une plainte par mail).
- Informations à demander en cas de plainte :
 - L'identité et les coordonnées du/de la lanceur.se d'alerte (dans la mesure du possible) ;
 - Une description du cas, avec tous les faits pertinents connus : ce qu'ils'est passé, où, les personnes impliquées (victimes, accusé.es, témoins, etc.), les preuves, ...
 - Les informations complémentaires pertinentes : qui pourrait avoir connaissance de la situation ; que s'est-il déjà passé en termes de prise en charge des victimes ?

3.4 Classification et recevabilité de la plainte

➤ Quelques critères :

- La plainte concerne-t-elle un événement ou une personne pour lesquels l'organisation est compétente ?
- La plainte concerne-t-elle une violation de l'intégrité (cfr définitions dans la Note de Politique) ?
- L'information est-elle claire, compréhensible et fiable ?
- Le problème soulevé a-t-il déjà été réglé ?
- Les faits ne se sont-ils pas produits il y a plus de 5 ans (délai de prescription) ?

➤ Prise de décision :

- La responsable des plaintes réceptionne la plainte et l'analyse avec la conseillère en intégrité. Lorsque la responsable / conseillère est en congé, c'est la personne de référence en intégrité au sein du CA qui va appuyer l'autre personne présente. S'il y a un doute sur la gestion de cette plainte, elles peuvent de toute façon faire appel au CA. Cas particulier si plainte urgente (voir plus bas).

- Si la plainte est jugée recevable, et si toutes les personnes sont déjà au courant des faits, mais ne parviennent pas à trouver une solution, une négociation ou une discussion entre les parties sera d'abord tentée.
- Si la plainte est jugée recevable et que la médiation n'est pas/plus de mise, alors une enquête est ouverte.
- Délais : la communication vers le.la lanceur.se d'alerte pour confirmer la réception de la plainte se fera endéans les 3 jours suivants la réception de la plainte et le jugement de la recevabilité ou non de la plainte se fera endéans les 7 jours ouvrables.
- Si la plainte est légitime mais ne constitue pas une violation de l'intégrité il y aura un traitement interne (discussion entre le pôle gestion et le CA).
- La transmission externe ne peut se faire qu'en accord avec la personne qui dépose la plainte - à moins qu'une obligation légale de faire rapport aux autorités ne s'applique.

➤ **Plainte urgente ?**

La plainte est considérée urgente s'il existe :

- Des menaces de violence ou de lésions corporelles ;
- Des risques d'interruption des interventions ;
- Des atteintes importantes à la réputation ;
- Un avertissement d'un éventuel incident qui pourrait survenir à court terme ;
- Un risque de destruction de données ;

Si une plainte est considérée urgente, les organes de gestion et de décision sont informés selon le principe « need to know ». Les bailleurs de fonds via le.la gestionnaire de dossier, peuvent également être informé.e.s si nécessaire.

3.5 Examen de la plainte

- **Les personnes impliquées** dans l'enquête sont au minimum la gestionnaire des plaintes et un.e membre de référence du CA. Une attention particulière est donnée afin que les données à caractère personnel ne soient partagées qu'afin de réaliser l'objectif pour lequel elles sont collectées (principe du « *need-to-know* »).
- **Balises pour l'enquête :**
 - Les règles et obligations (locales) applicables en matière de protection de la vie privée et de protection des employé.e.s, des lanceur.ses d'alertes et des victimes doivent être centrales.

- L'enquête doit être menée sans parti pris, impliquer toutes les parties concernées et réduire le risque de représailles.
- Malgré le GDPR, il existe une exception au droit à l'information lors de l'utilisation de données personnelles. Lorsqu'une enquête est menée sur un.e employé.e ou un partenaire, il n'y a aucune obligation de l'informer de l'utilisation de ses données personnelles.
- Il peut être utile qu'un.e conseiller.e juridique guide le processus de recherche (Mensura, FESJO ou autre institution pertinente)

➤ **Etapes indicatives** pour une enquête (liste non exhaustive) :

- Déterminer le **type** de violation de l'intégrité, notamment financière ou morale ;
- Identifier toutes les **parties impliquées** dans le signalement : le.la lanceur.se d'alerte, la victime et la personne accusée ;
- Déterminer la **sensibilité**, le **risque** et la **complexité** du signalement. Lorsqu'une haute instance fait l'objet de la plainte, la sensibilité de l'enquête augmente. Le caractère international d'une plainte accroît la complexité de l'enquête et le signalement par un.e employé.e augmente le risque de représailles ;
- Déterminer si la violation est un **fait isolé** ou un **fait potentiellement récurrent**. Par exemple, une personne qui a déclaré une dépense incorrecte malencontreusement ou qui le fait de manière récurrente ;
- Identifier et consulter **toutes les parties nécessaires** pour mener l'enquête, notamment le gestionnaire des risques (p. ex. lorsque la violation peut avoir une incidence grave sur la réputation), le.la conseiller.e juridique (p. ex. en présence d'éléments extraterritoriaux), un.e spécialiste des analyses de fraude (p. ex. quand il faut recueillir des preuves électroniques), un.e expert.e en intégrité (p. ex. en cas d'incertitude au sujet de la violation), etc.
- Analyser des **preuves** afin de mieux comprendre ce qu'il se passe. Les éléments de preuve peuvent être disponibles sur papier ou sous forme électronique, comme les courriels, les documents internes ou officiels, les messages téléphoniques mobiles, les témoignages, etc. Ils peuvent être fournis par le.la lanceur.se d'alerte, les autres personnes concernées ou les autres parties consultées ;
- Procéder à des **interviews** avec les personnes concernées. L'enquête déterminera qui doit être interviewé et comment l'entrevue se déroulera. Les interviews peuvent être menées à condition qu'aucune pression ne soit exercée sur la personne ou qu'il n'y ait aucune intimidation. La personne interrogée a le droit de refuser l'entretien. Lors de l'enregistrement de l'entretien, le consentement préalable de la personne interrogée doit également être obtenu. Lors des entretiens, il est recommandé de tenir compte d'un certain nombre de points :
 - Clarté dans le déroulement de l'entretien (collecte d'informations, collecte de preuves, garantie des droits de la défense...). Un canevas peut être préparé en amont avec les personnes qui procéderont à l'entretien ;
 - Deux intervieweur.euses dont une personne qui fait immédiatement le rapport qui peut être lu, modifié et signé par la victime ;

- Prévoir une assistance psychologique lorsqu'une victime est interrogée ;
- Les entretiens avec des mineur.e.s requièrent une attention particulière : implication des parents ou du tuteur (surtout s'il s'agit de recueillir des preuves).

A partir du moment où une **personne vulnérable** (comme un.e mineur.e) est impliquée, il peut être nécessaire de demander un appui psychologique. Concernant l'aspect légal, il est pertinent de vérifier l'existence de lois et de réglementations liées aux personnes vulnérables et les obligations d'information aux autorités concernées

3.6 Suivi, clôture et notification

➤ **Renvoi aux autorités judiciaires compétentes**

Lorsqu'une infraction pénale est établie, l'avis d'un.e conseiller.e juridique sera demandé. Il sera également demandé d'analyser certains points comme :

- Qui a subi un dommage ?
- Est-ce que la victime est interne ou externe à l'organisation ?
- Quelle est l'étendue géographique (implication du RGPD lorsqu'on souhaite fournir des informations aux autorités des pays tiers) ?
- Est-ce un cas exceptionnel ?
- Est-ce qu'une notification aux autorités compétentes est souhaitable/obligatoire (à déterminer en fonction de la loi applicable) ?

➤ **Sanctions et mesures correctives**

Même s'il n'y a pas une obligation de rapporter aux autorités, la plainte devra être traitée en interne.

En fonction des incidents qui se sont produits et des personnes concernées, les mesures à prendre à l'encontre des responsables peuvent varier en fonction de leur lien avec Quinoa.

Pour les **collaborateurs internes** (reflété dans le règlement de travail), par ordre de gravité :

- Avertissement oral
- Avertissement écrit
- Mise en demeure
- Mise à pied
- Amende (sauf en cas de remboursement de frais causés par l'employé.e, le montant de l'amende est mis dans une caisse commune aux employé.e.s)
- Audition de l'employé.e devant le CA et signification du préavis conformément à la législation.

La gestionnaire et la conseillère formulent les pénalités. En cas de manquement ou infraction de la part d'une de ces deux personnes, le CA formule les pénalités. Dès la mise en demeure, la sanction est cosignée par le CA.

Pour les **partenaires** (reflété dans le contrat avec les partenaires), Quinoa prendra les mesures suivantes de manière progressive et en fonction de la gravité de la situation :

- Discussions et recommandations pour remédier directement à la cause ;
- Points d'attentions accentués et mesures supplémentaires pour prévenir les risques ;
- Fin du contrat.

La gestionnaire et la conseillère formulent les pénalités. Dans le cas de fin de contrat, la sanction est cosignée par le CA.

➤ **Suivi**

Lors de la clôture de l'enquête et de la prise (ou non) de mesures supplémentaires, la gestionnaire des plaintes informera le.la lanceur.se d'alerte uniquement. Dans les cas où le.la lanceur.se d'alerte est aussi la victime, les détails de l'enquête et les conclusions sont les points les plus importants. Cela devra se faire sans porter préjudice aux droits de toutes les parties concernées. Le.la lanceur.se d'alerte pourra bénéficier, si nécessaire, d'une période de protection.

Les cas rendus anonymes pourront être inclus comme exemples dans le matériel de formation du personnel.

3.7 Rapportage

Annuellement, les rapports d'enquête rendus anonymes et les mesures seront communiqués au CA via la responsable des plaintes.

Dans le rapport annuel, rédigé par la gestionnaire des plaintes, il sera indiqué les informations suivantes concernant les plaintes reçues durant l'année :

- Année
- Nombre total de signalements reçus
- Nombre total de signalements recevables
- Sur le nombre total de signalements recevables, combien portent sur l'intégrité financière ?
- Sur le nombre total de signalements recevables, combien portent sur l'intégrité morale ?
- Nombre de signalements révélés fondés
- Nombre de signalements où des sanctions ont été imposées ou un suivi plus poussé a été effectué
- Nombre d'organisations partenaires impliquées
- Pays d'origine du signalement

Ces plaintes sont également rapportées anonymement à la Fédération Acodev sur base du formulaire annuel prévu à cet effet afin d'entrer dans le registre pour la DGD.

4 Annexe

Processus de conservation des données

