Annexe 20 :

Procédure de plaintes

**Contenu**

[1. Introduction 3](#_Toc192836250)

[2. Règles et procédures 3](#_Toc192836251)

[2.1 Confidentialité des données 3](#_Toc192836252)

[2.2 Gestionnaires internes 4](#_Toc192836253)

[3. Procédures de notification 5](#_Toc192836254)

[3.1 Notification informelle 5](#_Toc192836255)

[3.2 Procédures de notification 5](#_Toc192836256)

[4. Réception des plaintes 6](#_Toc192836257)

[4.1 La plainte 7](#_Toc192836258)

[4.2 Recevabilité de la plainte 7](#_Toc192836259)

[4.3 Registre des plaintes 8](#_Toc192836260)

[4.4 Traitement de la plainte 8](#_Toc192836261)

# Introduction

Les plaintes relatives à des violations de l'intégrité, y compris les signalements d'abus au sens de l’arrêté royal du 28 février 2023, « élevant la charte d'intégrité existante pour la coopération au développement au rang de norme nationale pour la politique d'intégrité et établissant un point de contact central pour les victimes d'abus dans la coopération au développement »*,* doivent être traitées de manière appropriée et rapide, comme le prévoit le code éthique de l'IFSI.

Quelques termes :

* Qu'est-ce qu'une violation de l'intégrité ?

Une violation de l'intégrité est toute violation d'un comportement financier ou moral approprié conformément à la politique d'intégrité.

* Qu'est-ce qu'un abus ?

Par abus, on entend tout acte d'exploitation sexuelle, d'abus sexuel ou de harcèlement sexuel au sens de l'article 1er de l'arrêté royal du 28 février 2023.

* Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne préoccupée par un comportement inacceptable ou témoin d'un tel comportement peut déposer une plainte. Les personnes morales ou les associations de fait peuvent également déposer une plainte. Une plainte déposée par une organisation doit être déposée par une personne autorisée par cette organisation.

# Règles et procédures

La procédure de traitement des plaintes de l'IFSI suit les procédures existantes au sein de la FGTB fédérale, mais elle n'exclut pas une approche nuancée adaptée à la plainte.

Cette procédure s'applique aux plaintes relatives à des violations de l'intégrité et à des abus attribués à un ou plusieurs représentants de l'IFSI dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs interactions, directement ou indirectement, dans le cadre de leur mission. Cela inclut le personnel, les dirigeants, les bénévoles, les consultants et les membres d'organisations partenaires bénéficiant d'un financement dans le cadre des programmes et projets de l'IFSI.

### 2.1 Confidentialité des données

Les données reçues seront stockées et traitées conformément à la législation belge et européenne en matière de protection des données[[1]](#footnote-1) . La confidentialité est garantie.

L'identité du plaignant ne peut être divulguée à un tiers que dans les cas suivants :

* lorsque le plaignant consent expressément à la divulgation de son identité ;
* à la demande d'une autorité judiciaire compétente ;
* lorsque la loi l'exige.

### Gestionnaires internes

**L'agent d'intégrité**

Le responsable de l'intégrité est la personne qui veille au respect de la politique d'intégrité de l'IFSI. Il est chargé de développer et de maintenir une culture de l'intégrité au sein de l'IFSI, par le biais d'activités de sensibilisation et de formation destinées à l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Le responsable de l'intégrité veille également au développement et à la bonne application de la politique d'intégrité de l'IFSI et s'assure que toutes les personnes ayant une relation personnelle ou contractuelle avec l'IFSI, c'est-à-dire le personnel, les responsables, les bénévoles, les consultants et les partenaires recevant un financement dans le cadre des programmes et des projets de l'IFSI, connaissent et respectent la politique d'intégrité. A l'IFSI, ce rôle est assumé par le coordinateur de l'équipe, Laurent Atsou.

**Intégrité du conseiller**

Le conseiller en intégrité aide les personnes qui envisagent de déposer une plainte en les conseillant sur tous les aspects de la procédure et sur les différentes options disponibles. Il offre une écoute et surtout un non-jugement et est tenu à la confidentialité des informations reçues. Pour l'IFSI, le conseiller en intégrité est la conseillère confidentielle de la FGTB fédérale, Isabelle Doyen. Elle est également la personne qui se cache derrière l'adresse e-mail integrity@ifsi-IFSI.be et dispose de la formation nécessaire pour remplir cette tâche correctement et en toute confiance. En cas d'absence ou de maladie, cette personne sera remplacée par Caroline Verdoot, conseillère en prévention de la FGTB fédérale.

**Responsable des plaintes**

Le gestionnaire des plaintes agit en tant que représentant du comité des plaintes. Il est responsable du suivi rapide et adéquat de chaque plainte pour atteinte à l'intégrité reçue, conformément aux principes et procédures applicables. En collaboration avec le comité des plaintes, il est chargé de proposer un plan d'action après le dépôt d'une plainte. Le gestionnaire des plaintes fera enregistrer la plainte dans le registre des incidents de l'IFSI et soumettra un rapport annuel sur les éventuels manquements à l'intégrité, validé par le Comité des plaintes.

Au sein de l'IFSI, ce rôle est assumé par Laurent Atsou. En cas d'absence ou si la plainte est dirigée contre le coordinateur de l'équipe lui-même, il sera remplacé par Rafael Lamas, directeur général, chargé du suivi quotidien de l'IFSI.

☞ Mise en œuvre des points 3 et 6 de la charte d'intégrité : par la création du poste de conseiller en intégrité, l'IFSI met en œuvre le point 3 de la charte d'intégrité. La création du poste de gestionnaire des plaintes contribue également à la mise en œuvre du point 6 de la charte d'intégrité (ligne d'assistance confidentielle pour les plaintes relatives à des manquements à l'intégrité et suivi en temps utile des cas signalés).

**Comité des plaintes**

Ce comité est nommé par l'organe directeur.

Les membres du comité sont :

* Le directeur du département international de la FGTB et directeur général chargé de la gestion quotidienne de l'IFSI : Rafael Lamas ;
* Le coordinateur de l'IFSI : Laurent Atsou ;
* La conseillère confidentielle de la FGTB fédérale, Isabelle Doyen ; ou
* La conseillère en prévention de la FGTB, Caroline Verdoot ;
* La coordinatrice fédérale de la FGTB pour l'intégration de la dimension de genre, Dalila Larabi, ou sa collègue, Martine Vandevenne ;
* Le directeur du service financier et d'audit de la FGTB, Vincent Van Uytven et
* Le responsable de la protection des données de la FGTB, Pierre Dhollander.

Le comité se réunira dès qu'une plainte sera reçue. La composition du comité des plaintes sera déterminée en fonction du type de plainte, mais il y aura un minimum de trois personnes. Si nécessaire, le service externe de prévention et de protection peut également être impliqué dans cette enquête.

Si la plainte concerne le gestionnaire des plaintes ou l'un des membres du comité des plaintes, la personne concernée ne participera pas au traitement de la plainte. Elle peut être remplacée par un membre suppléant.

# Procédures de notification

### 3.1 Notification informelle

Il est également possible de signaler de manière informelle un éventuel manquement à l'intégrité, sans déposer immédiatement une plainte formelle. La personne concernée peut à tout moment discuter en toute confidentialité de ses soupçons de violation avec le conseiller en intégrité.

Une personne concernée peut également s'adresser confidentiellement à un autre membre de l'équipe, qui conseillera au plaignant de s'adresser au conseiller en intégrité, qui informera et guidera le plaignant tout au long de la procédure officielle de signalement.

### 3.2 Procédures de notification

Toute personne concernée, qu'elle soit victime ou non, peut déposer une plainte. Le terme "personne concernée" désigne toute personne, y compris les personnes morales ou les associations de fait. Une plainte déposée par une organisation est déposée par une personne dûment autorisée.

Dans les cas où la plainte ne relève pas de la compétence du comité des plaintes, le gestionnaire des plaintes en informe le plaignant et, si nécessaire, transmet la plainte à l'autorité compétente avec l'accord du plaignant.

Si la plainte semble concerner le bien-être au travail en Belgique, le gestionnaire des plaintes invitera le plaignant à :

* dans un premier temps, contacter le conseiller en prévention de la FGTB fédérale. Ce dernier peut décider de renvoyer le plaignant vers Cohezio ;
* Si le plaignant le souhaite, il peut également s'adresser directement au Service externe pour la prévention et la protection au travail, Cohezio, Avenue Bischoffsheim 1/8, 1000 Bruxelles -info@cohezio.be ou +32-2-533.74.11.

S'il s'avère que la plainte concerne une infraction pénale, le gestionnaire des plaintes invite le plaignant à contacter l'autorité judiciaire compétente ou la police ; le cas échéant, le gestionnaire des plaintes transmet la plainte à l'autorité judiciaire compétente, avec l'accord du plaignant, sans préjudice de l'obligation légale du gestionnaire des plaintes de signaler les faits à l'autorité judiciaire.

Si la plainte semble concerner une personne ou une organisation dépendant de l'un des partenaires bénéficiant d'un financement dans le cadre des programmes et projets de l'IFSI, le gestionnaire des plaintes invitera le plaignant à contacter le partenaire en question. Le cas échéant, le gestionnaire des plaintes, avec l'accord du plaignant, transmet la plainte au partenaire concerné. L'IFSI vérifiera auprès du partenaire la manière dont la plainte a été traitée.

Le Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement a mis en place un point de contact central. Ce point de contact central est un organe chargé de faciliter le signalement des abus au sein de la coopération belge au développement. Il est compétent pour traiter les signalements d'exploitation sexuelle, d'abus sexuel 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.

Le service d'assistance téléphonique central ne donnera suite à un signalement que dans les cas suivants :

1. le plaignant a déjà contacté la hotline de l'organisation concernée (ici, l'IFSI) et n'a pas reçu de

réponse ;

1. l'organisation concernée (l'IFSI) n'a pas donné suite à la notification ;
2. le plaignant estime qu'il existe un conflit d'intérêts au sein du service d'assistance téléphonique de l'organisation (l'IFSI).

Toute personne concernée, indépendamment de sa nationalité, de sa résidence, de son siège social ou de son statut, peut déposer un rapport auprès du point de contact central via le lien ci-dessous :

* pour l'anglais [: https://diplomatie.belgium.be/en/integrity](https://diplomatie.belgium.be/en/integrity)
* pour le néerlandais : <https://diplomatie.belgium.be/nl/integriteit>
* pour le français [:](https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite) https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite

# Réception des plaintes

Toute plainte formelle doit être soumise par écrit - soit par lettre, soit par courrier électronique - au gestionnaire des plaintes à l'adresse suivante :

* par courrier électronique : Integrity@ifsi-isvi.be,
* par lettre recommandée :

IFSI-ISVI asbl

Gestion des plaintes

Rue Haute 42

1000 Bruxelles

Les plaintes doivent être formulées dans l'une des langues de travail de l'IFSI : français, néerlandais, anglais ou espagnol. Toute plainte formelle dont les coordonnées de l'auteur sont connues recevra un accusé de réception dans la langue de la plainte (s'il s'agit d'une des 4 langues de travail de l'IFSI) dans un délai maximum de trois jours ouvrables[[2]](#footnote-2).

☞ Mise en œuvre du point 6 de la charte d'intégrité : nous mettrons en place un service d'assistance téléphonique confidentiel auquel les employés, les partenaires, les bénéficiaires ou les victimes pourront s'adresser pour se plaindre de manquements à l'intégrité.

### 4.1 La plainte

Le plaignant peut préférer rester anonyme. Dans ce cas, le Comité des griefs ne disposant pas de l'adresse du plaignant, celui-ci ne pourra pas être contacté pour compléter le rapport. Le plaignant qui souhaite déposer une plainte anonyme doit donc fournir le plus d'informations possible.

La plainte contient au moins les informations suivantes :

* le nom et les coordonnées (adresse électronique ou numéro de téléphone) de la personne qui dépose la plainte, à moins que le plaignant ne choisisse de déposer sa plainte de manière anonyme ;
* une description de la violation de l'éthique ou de l'abus signalé ;
* la date ou la période à laquelle les événements ont eu lieu ou se déroulent ;
* le pays ou la région où les événements se sont déroulés ou se déroulent ;
* le nom de l'auteur ou des auteurs présumés et/ou de l'organisation impliquée ;
* une articulation claire des événements ;
* si le plaignant a déjà contacté d'autres personnes et/ou institutions au sujet du contenu de la plainte, les coordonnées de ces personnes ou institutions.

Si le plaignant se sent en danger, nous lui conseillons vivement de se mettre immédiatement en lieu sûr ; si un membre du personnel de l'IFSI travaille à domicile pour des raisons de sécurité, il doit en informer le responsable du personnel.

### 4.2 Recevabilité de la plainte

Toute plainte formelle adressée à l'IFSI sera examinée si le plaignant indique clairement que l'IFSI a manqué à l'intégrité (voir 1.3 champ d'application).

Pour être déclarée recevable, une plainte doit :

* concerner une violation de l'intégrité ou un abus ;
* concerner des personnes dont l'IFSI doit répondre (voir point 2) ;
* se rapporter à des événements qui ont eu lieu il y a moins de 10 ans à la date du dépôt de la plainte ;
* contenir des informations énumérées ci-dessus (voir "La plainte") ;
* être soumise selon les modalités prévues à la section 4.

Si l'enquête préliminaire révèle une situation potentiellement risquée nécessitant une action urgente, l'affaire sera traitée en priorité et le comité des griefs en fera mention dans le rapport. Le cas échéant, le comité des griefs demandera à l'IFSI de prendre les précautions nécessaires pour permettre à l'enquête de se dérouler dans les meilleures conditions possibles.

L'IFSI prend des mesures opportunes et appropriées et fournit une assistance adéquate aux victimes et, le cas échéant, aux autres personnes qui signalent des abus. Cela inclut des mesures visant à protéger les rapporteurs et les victimes contre les représailles[[3]](#footnote-3). L'IFSI est tenue d'informer les victimes de l'existence d'une telle aide, mais ne la fournit que si la victime en fait la demande.

Une plainte est jugée irrecevable lorsque :

* l'objet de la plainte est une question ou une opinion ;
* la plainte est essentiellement la même qu'une autre plainte qui a été rejetée par le comité des griefs et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la plainte précédente.

Le comité des griefs informe le plaignant de sa décision d'examiner ou non la plainte dans un délai raisonnable à compter de la réception de la plainte.

La décision de recevabilité n'est pas susceptible de recours.

Si la plainte est recevable, la confirmation de recevabilité contient les informations nécessaires sur la suite de la procédure de plainte.

Si la plainte est irrecevable, le plaignant est informé des motifs du rejet. Si la plainte doit être transmise à un autre organe, le gestionnaire des plaintes en informe le plaignant.

Le plaignant est libre de déposer une nouvelle plainte sur la base de nouvelles informations.

### 4.3 Registre des plaintes

Le gestionnaire des plaintes et le comité tiennent un registre de chaque plainte pour atteinte à l'intégrité. Ce registre contient une brève description de la plainte, les dates de tous les faits et les actions entreprises depuis la violation de l'intégrité jusqu'à la clôture du dossier. Ce registre est un document officiel et confidentiel qui ne peut être consulté que par les membres du Comité des griefs. Toutefois, le Comité des griefs peut, par décision unanime et motivée, autoriser une personne spécifique à consulter le registre.

### 4.4 Traitement de la plainte

#### 4.4.1 Enquête préliminaire

L'enquête préliminaire est une première enquête visant à déterminer si la plainte doit faire l'objet d'une enquête plus approfondie. Le comité des plaintes procède à une première évaluation de la plausibilité des faits allégués et de la possibilité de les prouver. Il décide ensuite s'il y a lieu ou non de poursuivre l'enquête. Si le comité des plaintes a besoin de plus d'informations, il prend contact avec le plaignant ; si nécessaire, il peut également faire appel à un expert.

Si l'accusé est un employé, un bénévole, un membre du conseil d'administration ou un membre des organes de direction de l'IFSI, le comité des plaintes invite cette personne à un entretien sur les faits rapportés. Au cours de cet entretien, l'accusé a la possibilité de se défendre ; il peut être assisté d'un avocat, d'un représentant syndical ou d'un conseiller confidentiel. L'entretien se déroule en présence des parties. Un entretien par téléconférence est possible si nécessaire.

Si le comité des plaintes estime que l'enquête préliminaire révèle une situation potentiellement risquée nécessitant une action urgente, il en sera fait mention dans le rapport et l'affaire sera traitée en priorité. Le cas échéant, le comité des plaintes conseillera à l'IFSI de prendre les précautions nécessaires pour que l'enquête se déroule dans les meilleures conditions possibles.

#### 4.4.2 L'étude

L'enquête est menée de manière discrète et confidentielle sous la direction du comité des griefs.

En fonction des faits et des détails de la plainte, il est décidé quelles personnes seront impliquées et si l'enquête sera menée en interne ou en externe. Discrétion et confidentialité sont préservées autant que possible et les personnes concernées ne reçoivent que les informations qui leur sont nécessaires.

Les principes suivants doivent être respectés à tout moment pendant l'étude :

* la confidentialité des informations ;
* traiter l'information dans un délai raisonnable ;
* l'impartialité ;
* la protection des parties concernées.

Les faits, la sensibilité, le risque et la complexité de la plainte sont toujours évalués à l'aune de ces principes au cours de l'enquête.

Le respect de ces principes, par exemple, dans le cas du maintien de la confidentialité de l'identité du plaignant, ne peut être écarté qu'avec le consentement exprès des parties concernées ou lorsque la loi l'exige (par exemple, dans le cas d'une enquête judiciaire). L'IFSI respecte les lois des pays concernés.

Chaque enquête nécessite une approche individuelle. Les circonstances particulières sont prises en compte lors du traitement des faits et des données. Tous les actes et mesures d'enquête sont consignés dans un rapport d'enquête, qui contient également des informations générales, les documents reçus et les conclusions. Le rapport d'enquête contient également des informations sur l’enquêteur ou les enquêteurs et les parties contactées et impliquées, de manière anonyme ou non.

#### 4.4.3 Rapports

Le gestionnaire des plaintes rédige un rapport indiquant la date et l'objet de la plainte, les conclusions de l'enquête préliminaire et toute mesure prise à la suite de la plainte.

Le rapport est un document officiel et confidentiel qui ne peut être consulté que par les membres du comité des griefs, qui peut toutefois autoriser la consultation par une personne spécifique par décision unanime et motivée.

Mesures prises à la suite de l'enquête et de ses conclusions :

Si l'enquête révèle des faits susceptibles de constituer une infraction pénale, le comité des plaintes peut renvoyer l'affaire devant les autorités judiciaires ;

Si le Comité des plaintes constate un manquement à l'intégrité d'une personne en relation contractuelle avec l'IFSI, il propose au Conseil d'administration des mesures appropriées, adaptées à l'importance des faits et de leurs conséquences.

Il appartient au directeur général chargé du suivi quotidien de l'IFSI d'appliquer les sanctions à l'issue de la commission des plaintes, avec l'approbation du conseil d'administration. Si nécessaire, un avis externe peut être sollicité pour déterminer la sanction. Outre les sanctions, le directeur peut également proposer des solutions alternatives, telles que la médiation ou le règlement à l'amiable. En ce qui concerne les plaintes éventuelles contre le personnel de l'IFSI, les dispositions existantes de la FGTB sont d'application (réglementation du travail, procédures, implication des organes de représentation des travailleurs). En ce qui concerne les partenaires belges (FGTB), les partenaires externes ou tout autre partenaire des pays partenaires, les organes détermineront des mesures ad hoc en fonction du cas spécifique.

Si le comité des griefs détermine qu'il y a eu violation de l'intégrité par une personne relevant d'une autre organisation, il propose au conseil d'administration d'en informer l'organe directeur de cette organisation.

Si l'enquête ne révèle aucune violation de l'intégrité, le comité des griefs classe le dossier.

#### 4.4.4 Fin de l'enquête

A la fin de chaque enquête, les rapports sont conservés dans les archives du Comité de gestion des plaintes.

Le plaignant est informé de la suite donnée à sa plainte.

Si la plainte porte sur un abus au sens de l'arrêté royal du 28 février 2023, le plaignant est informé que, s'il estime que l'enquête n'a pas été menée de manière approfondie et correcte à la suite de sa plainte auprès de l'IFSI, ou que les mesures nécessaires n'ont pas été prises en cas de faits avérés rapportés au gestionnaire des plaintes de l'IFSI, il peut s'adresser au point de contact central établi par le Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement, dont les coordonnées lui seront communiquées.

Si la personne qui dépose la plainte est une victime potentielle de l'abus signalé, le gestionnaire des plaintes l'informera des mesures d'aide disponibles.

☞ Mise en œuvre du point 8 de charte d'intégrité : en cas de violation de l'intégrité, des mesures appropriées sont prises immédiatement.

#### 4.4.5 Communication, vie privée et transparence

Le traitement équitable des plaintes dans le respect de la protection de la victime, du plaignant et de l'auteur de l'infraction prime toujours sur les intérêts et les considérations en matière de communication. Cela signifie, entre autres, que les informations relatives à une plainte ou à une enquête spécifique ne sont communiquées qu'aux personnes directement concernées ou qui en ont besoin.

Si des parties prenantes autres que le plaignant, la victime et l'auteur présumé d'une affaire sensible à la publicité risquent également d'être lésées de quelque manière que ce soit, elles seront informées de la situation. L'information et la communication à ces parties concernées ne porteront que sur le strict nécessaire et à condition qu'elles garantissent également le respect de principes tels que la confidentialité, la présomption d'innocence et la protection de la vie privée. L'opportunité, le moment, le ton et le contenu des autres communications externes sont toujours évalués en fonction des circonstances de la situation spécifique. Ces communications tiennent toujours compte des compromis entre les intérêts et les droits de la victime, de l'auteur de l'infraction, du public, du secteur et des autres parties prenantes potentielles.

Outre les garanties susmentionnées de confidentialité et de protection de la victime, de l'auteur de l'infraction et du plaignant, les politiques internes de protection de la vie privée de la FGTB et de l'IFSI s'appliquent également. Les données reçues et traitées au cours de la procédure sont conservées et traitées conformément à la politique de confidentialité. Le gestionnaire des plaintes soumet chaque année au conseil d'administration un rapport anonyme sur les plaintes traitées. Afin de protéger le plaignant, la victime, l'auteur ou les autres parties prenantes, ce rapport ne contient aucune information sensible ou spécifique à un cas.

Sur la base de ce rapport et de l'analyse annuelle des plaintes et des rapports sur les manquements à l'intégrité, cette procédure de plainte peut être adaptée afin d'améliorer la qualité du traitement des plaintes.

☞ Mise en œuvre des points 2 et 9 de la charte d'intégrité. Tout en respectant les règles de confidentialité, nous communiquons globalement sur les manquements à l'intégrité au moins une fois par an (point 9) et, en tirant les leçons de chaque cas, nous pouvons sensibiliser les employés de manière ciblée et inclure les enseignements tirés dans les sessions de formation (point 2).

1. Selon le GDPR (General Data Protection Regulation), les données personnelles d'une personne physique doivent être comprises dans un sens très large : "données personnelles" signifie "**toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable**". Il s'agit donc de bien plus que, par exemple, le nom et l'adresse, mais aussi toute information relative à une personne physique (courrier, téléphone, données médicales, appartenance à un syndicat,...). [↑](#footnote-ref-1)
2. Dans le cas d'une plainte introduite par lettre, la date de réception fait courir le délai de trois jours ouvrables. Si cette réclamation doit également faire l'objet d'une réponse par lettre, la date d'envoi par la poste fera foi de l'envoi dans le délai imparti. [↑](#footnote-ref-2)
3. Loi du 28 novembre 2022 transposant la directive européenne sur la dénonciation dans le secteur privé, sur la base de laquelle la politique interne de la FGTB - Système de dénonciation a été élaborée. [↑](#footnote-ref-3)