

Procédure de signalement et de traitement des plaintes

Dernière mise à jour : 01/10/2024

RCN Justice & Démocratie (RCN J&D) s'engage à maintenir les normes éthiques les plus élevées dans toutes ses activités. Cette procédure vise à garantir que toutes les plaintes reçues soient traitées de manière équitable, transparente et efficace.

Cette procédure vient compléter la politique Intégrité de RCN J&D, en développant un dispositif pratique et opérationnel de mise en œuvre et d'accompagnement de la politique. Cette procédure détermine la méthodologie qui consiste d'une part à signaler une plainte ou une alerte, et d'autre part à traiter un signalement reçu à travers les mécanismes existants.

Equipe Intégrité

L'équipe intégrité de RCN J&D est constituée de :

Responsable Intégrité

Il s'agit de la personne en charge de :

- La rédaction et mise à jour de la politique intégrité ;
- La planification des formations ou de sensibilisation des collaborateurs sur la politique intégrité ;
- Veiller à l'application de la politique en vue de maintenir au sein de l'organisation une véritable culture d'intégrité basée sur des valeurs et règles, mais aussi sur une logique de transparence et d'amélioration continue. Il surveille donc le respect des engagements pris en termes d'intégrité ;
- Réaliser des analyses des risques portant sur les processus et fonctions vulnérables ;
- Adapte la politique partenariale sur base des risques identifiés et des rapports soumis par le conseiller et le gestionnaire intégrité ;
- Conseiller et faire rapport à la direction/au CA.

Cette ressource peut être un membre de l'équipe salariée du siège et/ou du Conseil d'administration. Le responsable intégrité centralise et coordonne tout le processus.

Conseiller Intégrité

Il s'agit d'une personne de confiance vers laquelle tout collaborateur/partie prenante peut :

- Demander clarification de la politique intégrité de RCN J&D ;
- Venir s'exprimer sur des doutes quant au comportement intègre d'un employé/collaborateur/partenaire ;
- Informer sur les modalités de signalement d'une atteinte à l'intégrité ;
- Enregistrer et faire rapport des signalements.

Le conseiller intégrité relève la boîte email integrité@rcn-ong.be. Le conseiller intégrité doit garantir la confidentialité de tout échange avec des tiers. Le conseiller intégrité doit avoir suivi une formation en intégrité.

Gestionnaire des plaintes

Il s'agit du gestionnaire des plaintes, soit la personne qui va :

- Relever la boîte email alerte@rcn-ong.be ;
- Recevoir un dépôt de plainte officielle et effectuer un examen préliminaire pour évaluer la pertinence de la constitution d'une équipe de réponse aux atteintes à l'intégrité (ERAI), en charge de mener des investigations plus poussées ;
- Réaliser une enquête avec ou sans l'ERAI et/ou le comité de gestion d'incident ;
- Réaliser un rapport, en tirer les leçons préventives et relayer l'information aux personnes ressources du siège ;
- Compléter le registre des plaintes.

Le gestionnaire des plaintes doit avoir suivi une formation en gestion des plaintes.

Il doit être secondé par une deuxième personne qui assurera le suivi de la boîte email pendant ses absences.

Procédure de signalement de plainte

Définition du signalement

Un signalement, qui couvre également les notions d'alerte ou de dénonciation, est l'acte de porter à la connaissance d'une autorité compétente un comportement ou une situation non conforme aux normes légales, éthiques ou organisationnelles. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, des actes de fraude, de corruption, de harcèlement, de discrimination, ou toute autre violation de la politique interne d'intégrité de l'organisation.

La personne qui lance une alerte peut être ou non la victime. En ce sens, l'alerte peut être lancée par une personne qui est témoin d'un acte contraire à la politique d'intégrité ou qui en est informée par le biais d'un témoin ou d'une victime.

Si une personne a un doute sur la nature de la situation et hésite à lancer un signalement, elle peut prendre contact avec le conseiller intégrité de l'ONG, à l'adresse [intégrité@rcn-ong.be](mailto:integrité@rcn-ong.be).

Voies de signalement

Afin de faciliter le signalement des plaintes et garantir que toutes les préoccupations soient traitées de manière appropriée, RCN J&D offre deux voies principales de signalement :

1. Signalement à travers une personne

Les employés, bénévoles, stagiaires, membres, partenaires et bénéficiaires peuvent signaler leurs plaintes directement à leur supérieur hiérarchique, à une personne de confiance ou au gestionnaire de plaintes désigné par l'ONG. Tout personne qui reçoit formellement le signalement d'une plainte est tenue de relayer à son tour l'information vers les personnes compétentes et d'envoyer un mail à la boîte alerte@rcn-ong.be.

Les étapes à suivre pour ce type de signalement sont :

a) Préparation du signalement :

- Rassembler toutes les informations pertinentes et les preuves disponibles concernant la plainte.
- Rédiger un compte-rendu détaillé des faits, incluant les dates, lieux et personnes impliquées.

b) Prise de contact :

- Prendre rendez-vous avec le supérieur hiérarchique, la personne de confiance ou le gestionnaire de plaintes.
- Présenter les faits et les preuves lors de la rencontre.

c) Documentation :

- Le signalement sera documenté de manière formelle et la personne contactée par le lanceur d'alerte s'engagera à relayer la plainte via l'email de signalement (voir ci-dessous).

2. Signalement via l'adresse email de signalement

Pour ceux qui préfèrent ne pas signaler en personne, RCN J&D met à disposition une adresse email dédiée : alerte@rcn-ong.be.

Les étapes à suivre pour ce type de signalement sont :

a) **Préparation de l'email :**

- Inclure dans l'email toutes les informations et preuves pertinentes disponibles concernant la plainte.
- Fournir un compte-rendu détaillé des faits, incluant les dates, lieux et personnes impliquées.

b) **Envoi de l'email :**

- Envoyer l'email à l'adresse **alerte@rcn-ong.be**.

c) **Accusé de réception :**

- Vous recevrez un accusé de réception confirmant que votre signalement a été pris en compte.

Garanties de confidentialité et d'anonymat

RCN J&D s'engage à traiter toutes les plaintes avec le plus grand sérieux et à garantir la confidentialité et l'anonymat des personnes qui signalent des plaintes, selon les modalités suivantes :

Confidentialité

- Tous les signalements seront traités de manière confidentielle.
- Les informations fournies seront accessibles uniquement aux personnes chargées de traiter la plainte ; et uniquement dans les buts énoncés par la procédure.
- Les discussions et les documents relatifs au signalement seront protégés et stockés de manière sécurisée.

Anonymat

- Les signalements peuvent être effectués de manière anonyme, y compris par le canal d'une boîte email non nominative et/ou créée pour l'occasion.
- Aucune information permettant d'identifier le dénonciateur ne sera requise pour que la plainte soit prise en compte.
- Des mesures strictes sont mises en place pour empêcher la divulgation de l'identité des personnes qui signalent des plaintes.

Protection contre les représailles

- RCN J&D garantit qu'aucune représaille ne sera prise contre les personnes signalant des plaintes de bonne foi.
- Toute tentative de représailles sera sévèrement sanctionnée selon les politiques internes de l'ONG.

Procédure de traitement de la plainte

1. Réception de la plainte

- Les plaintes peuvent être reçues par voie hiérarchique, personne de confiance et gestionnaire de plaintes ou via l'adresse email dédiée **alerte@rcn-ong.be**.
- Un accusé de réception est envoyé au lanceur d'alerte confirmant la réception de la plainte **dans les 48h** suivant la réception de l'email.

2. Examen préliminaire

Vérification de la recevabilité

- La plainte est évaluée pour vérifier si elle répond aux critères de recevabilité.
- Si la plainte n'est pas recevable, le lanceur d'alerte en est informé et des informations supplémentaires peuvent être demandées.

Critères de recevabilité de l'alerte

Pour qu'une plainte soit considérée recevable et traitée par RCN J&D, elle doit satisfaire aux critères suivants :

1. Compétence de RCN J&D :

- La plainte concerne un événement ou une personne pour lequel/laquelle RCN J&D est compétent. Cela inclut les activités, programmes, projets et personnels liés à RCN J&D.

2. Violation des normes de RCN J&D :

- Les allégations impliquent une violation de la politique intégrité, des valeurs de RCN J&D ou de l'une des politiques internes existantes. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, des actes de fraude, de corruption, de harcèlement, de discrimination ou toute autre conduite inappropriée.

3. Lisibilité et compréhension des documents :

- Les documents fournis sont lisibles, compréhensibles et les informations remontées sont crédibles. Les détails fournis doivent permettre une compréhension claire des faits allégués et inclure des preuves ou des témoignages pertinents.

Rôle des gestionnaires de plainte

Le gestionnaire de plainte et son suppléant sont les seules personnes autorisées à accéder à la boîte email alerte@rcn-ong.be. Ils sont responsables de récolter les informations et d'assurer le traitement en première ligne des alertes. A ce titre, ils sont chargés de vérifier la complétude d'une plainte (informations suffisantes et crédibles) et d'anonymiser tous les documents afin que le traitement se fasse dans le respect des principes de confidentialité. Ils sont également responsables d'informer le lanceur d'alerte de chaque étape du traitement de sa demande (suivi par email).

Lors de la réception d'une information sur la boîte email, les gestionnaires de plainte :

- Attribuent un numéro au dossier et initient le suivi de la procédure dans un fichier Excel dédié (accès sécurisé sur Sharepoint, les gestionnaires de plainte sont les seules personnes à y avoir

accès). Ce fichier comporte chacune des étapes du traitement de la plainte, entre la date de réception du 1er email et la clôture finale du dossier. Il sera complété au fur et à mesure de la procédure.

3. Enquête

Réaliser une enquête avec ou sans l'ERAI

Sur base de l'examen préliminaire, et dès lors que la plainte est recevable, le gestionnaire de plainte évalue la pertinence de la constitution d'une équipe de réponse aux atteintes à l'intégrité (ERAI) en charge de mener des investigations plus poussées. La composition de l'équipe est flexible (profils RH, financiers, point focal genre, etc) et est décidée par les gestionnaires de plainte sur une base ad hoc, en fonction du pays concerné par la plainte, des personnes impliquées et du type de plainte. La composition varie ainsi en fonction des compétences existantes et des personnes impliquées. En cas d'allégations pour des comportements abusifs, il est préférable de constituer une équipe mixte. Les membres choisis doivent être des personnes impartiales et compétentes.

La 1^{ère} réunion de l'ERAI doit avoir lieu **dans un délai maximum de 7 jours** après la réception du courriel du lanceur d'alerte.

L'ERAI est en charge de la collecte d'informations. L'équipe collecte toutes les informations pertinentes et mène des entretiens avec les parties concernées. Les preuves documentaires sont examinées et vérifiées.

Selon la gravité de la situation et le contexte, l'ERAI se réserve le droit de faire appel à un investigateur externe si la situation dépasse les capacités d'interventions habituelles (cas graves d'atteintes à l'intégrité, besoin en expertise spécifique, etc.).

Lorsqu'il se réunit (en présentiel ou à distance), l'ERAI rédige systématiquement un PV de réunion. Le gestionnaire de plainte est responsable de la rédaction et anime la réunion. Ce PV ainsi que toute la documentation relative à un cas sont sauvegardés par le gestionnaire dans un dossier sécurisé uniquement accessible par les membres de l'ERAI.

Mesures préliminaires de protection

Des mesures préliminaires peuvent être à prendre immédiatement (càd avant le lancement de l'enquête ou au cours de celle-ci au vu des informations collectées), pour protéger le lanceur d'alerte, les témoins et/ou toute personne qui serait éventuellement en situation de danger ou de faiblesse.

- Protéger le lanceur d'alerte, les témoins et/ou toute personne qui serait éventuellement en situation de danger ou de faiblesse.
- Permettre l'enquête (ex : suspension du contrat de travail de la personne soupçonnée pendant l'enquête).

Ces mesures sont à évaluer par l'ERAI au cas par cas. Elles doivent obligatoirement respecter les cadres des ROI et les lois du pays.

4. Analyse et conclusion

- **Analyse des preuves :**
 - Les preuves et témoignages sont analysés de manière approfondie.
 - Une conclusion est tirée quant à la véracité des allégations.
- **Rapport d'enquête :**
 - Un rapport d'enquête est rédigé, détaillant les faits, les preuves, l'analyse et les conclusions. Le rapport contiendra les éléments suivants : le nom du ou des individus faisant l'objet de l'allégation ; le nom de l'auteur de l'allégation ; ce qui a été vu ou dit ; la date et l'endroit où les faits ont eu lieu ; les noms des témoins éventuels. Les témoins seront avertis par l'auteur du rapport qu'ils figureront dans le rapport. L'anonymat du ou des auteur(s) de l'allégation sera assuré vis-à-vis du reste de l'équipe par le-a gestionnaire des plaintes et l'équipe de réponse à l'atteinte à l'intégrité (ERAI).
 - Le rapport inclut des recommandations pour des actions correctives ou disciplinaires, si nécessaire. Les recommandations du rapport d'enquête sont mises en œuvre par la direction de RCN J&D.
 - Les conclusions de l'enquête sont relayées aux personnes ressources de l'ONG.
- **Mesures correctives ou disciplinaires :**
 - Des mesures correctives ou disciplinaires sont prises par les personnes compétentes au sein de l'ONG, selon les conclusions de l'enquête.

5. Notification au plaignant

Le lanceur d'alerte et/ou la victime est informé des conclusions de l'enquête et des actions prises, dans la mesure où cela est possible tout en respectant la confidentialité et les droits des parties concernées.

6. Registre des plaintes

Le gestionnaire de plainte s'assure de la mise à jour du registre des plaintes et que la fiche relative au cas traité est complète et archivée.

7. Mesures de protection et d'accompagnement des victimes et des accusés

Protection et accompagnement des victimes

La protection des victimes (le lanceur d'alerte n'étant pas nécessairement la victime) doit être garantie pendant l'enquête ainsi qu'à la suite des conclusions et éventuelles mesures disciplinaires. Le support apporté peut se traduire de plusieurs façons :

- Assistance juridique
- Assistance médicale
- Aide financière

- Suivi psychologique régulier durant tout le processus de traitement de la plainte.

Le tableau d'analyse et de gestion des risques détaille les organismes d'accompagnement des différents services aux victimes, selon les pays d'intervention de RCN J&D.

Protection et accompagnement des accusés

RCN J&D s'engage à trouver un équilibre optimal entre les intérêts et les droits de toutes les parties concernées. RCN J&D se réserve le droit de mener une enquête sur les faits allégués et d'informer les organes de gestion et de décision de l'organisation. Les droits applicables aux accusés comprennent :

- Protection des données personnelles
- Présomption d'innocence jusqu'à la conclusion de l'enquête
- Droits de défense

RCN J&D veille à empêcher toute atteinte à l'image et à la réputation des personnes concernées:

- La transmission d'informations dans l'intention de nuire à la réputation d'une personne est considérée comme une faute grave et sera sanctionnée.
- En cas d'erreur, de fausse allégation ou si l'accusé est innocenté, RCN J&D s'engage à prendre toutes les mesures possibles pour rétablir la situation initiale, incluant :
 - La diffusion officielle d'un démenti sous le nom de RCN J&D
 - La proposition d'un suivi psychologique pour la personne faussement accusée
 - L'organisation d'un débriefing avec les personnes concernées afin de garantir que tous comprennent et acceptent la décision prise.