

Table des matières

1. Objectif.....	2
2. Observation et notification d'un comportement non conforme au Code éthique et de conduite d'Iles de Paix.....	2
3. Règles pour le signalement d'un cas.....	3
4. Traitement.....	4
4.1. Réception d'un(e)signalement/plainte pour de (potentielles) atteintes à l'intégrité	4
4.2. Détermination de la gravité du cas.....	5
4.3. Activation du Comité Intégrité.....	5
4.4. Information à l'auteur du signalement et / ou à la / les victime(s).....	5
4.5. Evaluation et mise en place des mesures de protection.....	6
4.6. Réalisation d'une enquête préliminaire.....	7
4.7. Réalisation d'une enquête.....	7
4.8. Conclusion de l'enquête : mesures, sanctions et communication.....	8
4.9. Evaluation et amélioration continue.....	8
4.10. Schéma de la gestion des signalements et plaintes.....	8
5. Feuilles de route.....	8
6. Engagements d'Iles de Paix.....	9

1. Objectif

L'objectif de la *procédure de signalement et de traitement de plaintes en cas de manquement à l'intégrité* est de garantir un processus de traitement adéquat et rapide des (potentielles) atteintes à l'intégrité. Cette procédure sert de référence et de guide. Toutefois, chaque traitement peut être très sensible et complexe, de sorte que la procédure ne doit pas faire obstacle à une approche souple et sur mesure. Cette procédure ne remplace en aucune façon les obligations découlant des règlements ou des documents internes¹.

2. Observation et notification d'un comportement non conforme au Code éthique et de conduite d'Iles de Paix

La présente procédure peut s'appliquer dans ces cas :

- ✘ **Tous types de harcèlement, exploitation ou violence.** Exemples : harcèlement sexuel, moral, abus et exploitations sexuels, violence verbale et non verbale, etc.
- ✘ **Fraudes et toute autre atteinte à l'intégrité financière.** Exemples : inciter quelqu'un à commettre un acte répréhensible en échange d'un avantage en argent ou en nature (« pot-de-vin »), exiger ou accepter une commission ou un avantage illicite comme condition pour accéder / fournir un service, voler, vendre des services en vue d'obtenir un gain personnel, falsifier des documents officiels, détourner des biens d'Iles de Paix pour un usage non autorisé, être en conflit d'intérêts avec un tiers (fournisseur, partenaire) quand il y a une relation financière, etc.
- ✘ **Tout autre manquement au Code éthique et de conduite.** Exemples : possession de substances illicites dans les locaux et véhicules d'Iles de Paix, discrimination de toute forme, etc.

La présente procédure décrit le traitement apporté par Iles de Paix aux signalements et aux plaintes ayant pour sujet une atteinte à l'intégrité.

Un **signalement** est une démarche préventive, sans accusation formelle, qui vise à attirer l'attention sur une situation préoccupante. Son but est principalement de prévenir ou de protéger. Il vise à alerter d'une situation potentiellement dangereuse ou à risque, même si un acte illégal n'est pas encore prouvé.

Une **plainte** est une démarche plus formelle qui vise à dénoncer une infraction et à déclencher des poursuites. Son but est principalement de poursuivre l'auteur présumé de l'infraction et de déclencher une enquête en vue de poursuites (parfois judiciaires).

Un signalement, au cours du traitement, peut se transformer en plainte.

Dans cette procédure, nous utiliserons le terme « auteur du signalement » pour faire référence à toute personne qui ferait un signalement ou déposerait une plainte.

¹ Par exemple, le règlement de travail, le règlement d'ordre intérieur, le manuel de procédure RH ou la politique de protection de la vie privée d'Iles de Paix.

3. Règles pour le signalement d'un cas

Comme le stipule la balise 8 du Code éthique et de conduite d'Iles de Paix, le principe général est que toutes parties prenantes (internes ou externes)² sont vivement encouragées à signaler aux personnes compétentes tout comportement contraire au Code dont elles auraient la connaissance. On entend par « personnes compétentes » :

- le gestionnaire des plaintes ;
- le responsable Intégrité ;
- le conseiller Intégrité ;
- les référent(e)s Intégrité locaux ;
- le conseiller en prévention (interne ou externe) ;
- l'équipe de direction, les Directions-Pays.

Les coordonnées de ces personnes sont renseignées sur le site Internet d'Iles de Paix. Ces acteurs feront remonter le signalement vers le gestionnaire des plaintes. En cas de conflit d'intérêt avec le gestionnaire des plaintes, les acteurs feront remonter le signalement vers le responsable Intégrité. Les rôles liés à l'intégrité (responsable, conseiller, gestionnaire des plaintes et référents locaux) sont définis dans la politique d'intégrité.

L'adresse mail integrity_alert@ilesdepaix.org est le moyen le plus direct pour faire remonter un signalement ou une plainte. Cette boîte mail est relevée par le gestionnaire des plaintes.

✘ Uniquement pour les actes d'exploitation, d'abus sexuels et de harcèlement sexuel :

Si l'auteur du signalement n'a pas reçu de réponse d'Iles de Paix, si Iles de Paix n'a pas donné suite au signalement ou si l'auteur du signalement estime qu'il existe un conflit d'intérêt au sein du point de contact d'Iles de Paix, il peut le signaler au Point de contact central du Service public fédéral. Le Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement a mis en place un point de contact central pour le signalement d'abus dans la coopération au développement. Il peut être utilisé par toute personne, en complétant le formulaire sur la page de Service public : <https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite>.

Le tableau ci-dessous reprend les canaux **les plus directs** pour signaler une atteinte à l'intégrité :

Faire un signalement / déposer une plainte en lien avec l'intégrité				
Type d'auteur de signalement	Type d'atteinte à l'intégrité : vous êtes témoin ou victime de ...			
	Fraude	Acte d'exploitation sexuelle, d'abus sexuels, et de harcèlement sexuel (SEAH)	Autres comportements préjudiciables	Violence, harcèlement moral ou sexuel <u>au travail</u>
Canaux les plus directs pour traiter le type d'atteinte à l'intégrité				
Auteur externe à Iles de Paix (partenaire, bénéficiaire, ...)		integrity_alert@ilesdepaix.org (gestionnaire des plaintes) et / ou		integrity_alert@ilesdepaix.org
Auteur interne à Iles de Paix (salarié(e), volontaire, ...)	integrity_alert@ilesdepaix.org (gestionnaire des plaintes)	Point central du Service public fédéral : https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite	integrity_alert@ilesdepaix.org (gestionnaire des plaintes)	integrity_alert@ilesdepaix.org et / ou Conseiller en Prévention (interne et / ou externe Attentia) – uniquement en Belgique

² Salarié(e)s, volontaires, stagiaires, partenaires, prestataires, bénéficiaires, ...

Un signalement / une plainte est recevable si :

1. Le signalement ou la plainte concerne une potentielle atteinte à l'intégrité. Illes de Paix entend, par ce terme, toute (potentielle) conduite financière ou morale qui viole les dispositions du Code éthique et de conduite d'Illes de Paix. L'atteinte peut tant concerner une personne tierce qu'une partie prenante d'Illes de Paix.
2. Le signalement ou la plainte a été déposé(e) par toute victime, tout témoin direct, tout témoin indirect (exemple : par personne interposée) d'un comportement contraire au Code éthique et de conduite d'Illes de Paix.
3. Le signalement ou la plainte a été soumis(e) via l'interlocuteur de son choix, via le canal de son choix. En cas de signalement ou plainte oral(e), une confirmation écrite peut être demandée.

La recevabilité du signalement ou de la plainte est évaluée par le gestionnaire des plaintes.

Aucun recours n'est possible contre la décision de recevabilité. L'auteur du signalement est libre de déposer un nouveau signalement dans le but d'obtenir la recevabilité.

Le signalement ou la plainte peut être déposé(e) de manière anonyme. Toutefois, un signalement anonyme peut rendre l'enquête plus difficile et a donc plus de chances d'aboutir à un classement sans suite.

Le signalement ou la plainte peut être déposé(e) tant par une personne physique que par une personne morale ou une association de fait.

Le signalement ou la plainte peut être déposé(e) dans la langue de son choix. Le gestionnaire des plaintes devra assurer le suivi du cas en utilisant une langue qui puisse convenir à l'auteur du signalement : soit sa langue maternelle ou une autre langue définie de commun accord.

Les ressources financières de la personne qui souhaite faire un signalement / déposer une plainte ne doivent pas être un frein. En cas de difficulté financière, l'auteur du signalement prend contact à ce sujet avec un des membres de l'équipe Intégrité d'Illes de Paix.

4. Traitement

Le traitement sera fait en toute discrétion et confidentialité. Voici les étapes du traitement :

4.1. Réception d'un(e) signalement / plainte pour de (potentielles) atteintes à l'intégrité

Dès réception d'un signalement ou d'une plainte, le gestionnaire des plaintes initie les actions suivantes, et dans un délai maximum de 48h (hormis weekend et jours fériés):

- ✘ Il envoie un accusé de réception à l'auteur du signalement ;
- ✘ Il évalue la recevabilité du signalement / de la plainte (cf. 3. Règles pour le signalement d'un cas) ;
- ✘ Il informe l'auteur du signalement de la recevabilité ou non-recevabilité de son signalement / sa plainte :
 - si non-recevable : brève motivation ;
 - si recevable : information sur la suite donnée au signalement / plainte.
- ✘ Il crée un dossier sur le répertoire sécurisé ad hoc du serveur d'Illes de Paix et complète le registre de signalements. Tout au long du processus, il y sauvegardera les

pièces du cas et correspondances y-relatives. Il veillera à la confidentialité, et au besoin, en anonymisant les informations.

4.2. Détermination de la gravité du cas

Dès que le gestionnaire des plaintes réceptionne un(e) signalement / plainte, il détermine la gravité du cas. Les de Paix entend par cas graves, les cas suivants :

- ✘ Violences physiques** (exemples : coups ou blessures volontaires, fractures, lésions internes) ;
- ✘ Agressions sexuelles** (exemples : viols, tentatives de viol, agressions sexuelles avec violence ou menace) ;
- ✘ Harcèlement moral (intense)** (exemples : situations de harcèlement qui conduisent à un stress post-traumatique ou à des effets psychologiques durables) ;
- ✘ Infractions contre la sécurité publique** (exemples : attentats, actes de terrorisme) ;
- ✘ Infractions (planifiées) contre des biens** (exemples : vols, braquages).

Pour les cas graves, il définit immédiatement les mesures de protection (pour l'auteur du signalement, la/le(s) victime(s) et le(s) témoin(s)) et active au plus vite le Comité Intégrité (cf. 4.3 *Activation du Comité Intégrité*).

Selon les cas, le gestionnaire des plaintes s'appuiera de personnes de référence (contacts-clefs) internes / externes pour définir les mesures de protection. Il veillera à garder l'anonymat des personnes concernées par le cas. Au besoin, il demandera d'abord l'accord de l'auteur du signalement pour partager son identité / les identités des personnes concernées par le cas.

4.3. Activation du Comité Intégrité

Le Comité Intégrité est composé à l'initiative du gestionnaire des plaintes. Il définira la composition du Comité Intégrité, selon chaque cas (pour les cas graves et les autres cas). Par défaut, les membres sont la direction générale, le responsable Intégrité et le gestionnaire des plaintes. D'autres membres internes / externes pourraient être appelés : un(e) référent(e) local(e), une Direction Pays, un(e) avocat(e), un(e) spécialiste intégrité, ... Si un membre est concerné par la plainte ou si un conflit d'intérêt est présent, la personne concernée sera exclue du Comité pour ce dossier.

Pour garantir la confidentialité, il est préférable que le Comité soit le plus restreint possible en termes de nombre de personnes. Le gestionnaire des plaintes devra anonymiser le cas traité (auteur du signalement, victime(s), témoin(s), etc.), si l'auteur du signalement n'a pas donné son accord préalablement par écrit pour partager son identité et les identités des parties concernées, avec les personnes qui composent le Comité Intégrité. Les membres du Comité Intégrité signeront une déclaration de confidentialité.

Toutes les décisions à prendre dans le cadre du traitement d'un(e) signalement / plainte seront prises par vote à majorité absolue. Si une majorité absolue ne se dessine pas à la suite d'un vote, le Comité Intégrité intégrera une personne supplémentaire en son sein, afin de pouvoir obtenir des décisions à la majorité absolue. Cette personne pourrait être le / la président(e) ou un membre du Conseil d'Administration.

4.4. Information à l'auteur du signalement et / ou à la / les victime(s)

L'organisation garantit et facilite à l'auteur du signalement et / ou à la / les victime(s) l'information sur la disponibilité d'assistances médicale, psychologique et / ou juridique et sur l'intervention éventuelle auprès d'autorités locales. Au cas par cas, le gestionnaire des plaintes les informe et les oriente :

- ✘ vers une **prise en charge médicale** : leur assurer un accès immédiat à des soins médicaux pour traiter les blessures physiques et évaluer les besoins psychologiques.
- ✘ vers un **soutien psychologique** : les orienter vers des services de soutien psychologique et des thérapeutes.
- ✘ vers une **assistance juridique** : les mettre en lien vers des avocat(e)s (spécialisé(e)s) pour obtenir un conseil et les représenter dans les procédures judiciaires, pour les accompagner et pour les aider à comprendre leurs droits.
- ✘ vers les **autorités locales adéquates**, si cela est approprié et souhaité par la victime potentielle.

Des **feuilles de route spécifiques** (cf. 5. *Feuilles de route*) ont été définies pour certains cas graves, et déclinées selon les pays d'intervention d'Iles de Paix. Des **répertoires** ont été créés et mis à jour pour renseigner des contacts-clefs pour des assistances médicales, psychologiques et juridiques. Les répertoires sont également déclinés selon les pays d'intervention d'Iles de Paix. Les feuilles de route et les répertoires se trouvent sur le répertoire sécurisé ad hoc du serveur d'Iles de Paix.

4.5. Evaluation et mise en place des mesures de protection

Iles de Paix prend les mesures adaptées pour que l'objet du signalement (abus, fraude, violence, ...) cesse au plus vite, et immédiatement pour les cas les plus graves. Selon chaque cas, les mesures de protection envisagées peuvent concerner les victimes, témoins, ou autres personnes concernées. De manière non-exhaustive, elles peuvent concerner les éléments suivants :

- ✘ **Garantir l'anonymat et la discrétion** : permettre l'anonymat, notamment en utilisant des pseudonymes ; utiliser des canaux de communication sécurisés pour tout échange ou correspondance avec les témoins, les victimes et les autorités ; organiser des sessions de témoignage dans des lieux sécurisés et en dehors de la présence du public, si nécessaire ; etc.
- ✘ **Garantir une mise à distance** : assurer que l'auteur présumé n'ait pas accès à la victime potentielle / l'auteur du signalement. Par exemple : mettre en place des mesures de réorganisation ou d'éloignement temporaire au sein des bureaux ; proposer un hébergement sécurisé ; mettre en place des services de gardes du corps (dans des cas extrêmes) ; etc.

Comme stipulé pour l'information sur l'assistance disponible (cf. 4.4. *Information à l'auteur du signalement et / ou à la / les victimes(s)*), des **feuilles de route spécifiques** sont définies pour certains cas graves, et déclinées selon les pays d'intervention d'Iles de Paix. Des mesures de protection plus précises y sont renseignées.

Les mesures de protection sont à suivre et à réévaluer tout au long du processus, voire également après la fin du processus.

4.6. Réalisation d'une enquête préliminaire

- ✘ L'enquête préliminaire est conduite par le *gestionnaire des plaintes*, qui peut solliciter l'appui du Comité Intégrité pour ce faire.
- ✘ Les **objectifs** sont:
 - évaluer l'authenticité des faits et examiner leur prouvabilité ;
 - déterminer si le signalement / la plainte doit faire l'objet d'une enquête ;
 - vérifier les droits et obligations légales à appliquer : si le cas concerne un fait qui se déroule à l'étranger, est-ce le droit local qui est appliqué ? Quelles sont les obligations légales à remplir ?
- ✘ **Documentation** du cas, par le gestionnaire des plaintes :
 - établir un rapport d'enquête préliminaire.
- ✘ **Délais** : les enquêtes sont réalisées le plus rapidement possible, avec les balises suivantes :
 - cas graves : enquête préliminaire réalisée immédiatement (ou dès que possible);
 - autres cas : enquête préliminaire réalisée endéans les 10 jours calendrier. Délai prolongeable de 15 jours calendrier si les raisons de la prolongation sont argumentées dans le dossier.

4.7. Réalisation d'une enquête

Une enquête interne et / ou externe peut être ouverte si le résultat de l'enquête préliminaire l'exige.

- ✘ **Détermination de la composition du Comité Intégrité**, par le gestionnaire des plaintes : s'il n'a pas été créé plus tôt dans le processus, lles de Paix estime qu'il est plus facile pour le gestionnaire des plaintes de s'appuyer de personnes de référence dans le cadre de la réalisation d'une enquête. S'il n'a pas l'accord (écrit) de l'auteur du signalement pour rendre son identité connue auprès des membres du Comité Intégrité, il devra anonymiser le cas.
- ✘ **Principes à respecter** au cours de l'enquête :
 - confidentialité des informations ;
 - proportionnalité ;
 - absence de partialité ;
 - protection des parties concernées.
- ✘ **Documentation du cas**, par le gestionnaire des plaintes
 - toutes les actions d'enquête et les mesures prises seront documentées dans le dossier ad hoc.
- ✘ **Délais** :
 - cas graves : enquête réalisée dans les plus brefs délais et / ou en respectant les délais légaux ;
 - autres cas : enquête réalisée si possible en un mois et en maximum trois mois. La durée peut être doublée si les raisons de la prolongation sont argumentées dans le dossier.

4.8. Conclusion de l'enquête : mesures, sanctions et communication

Suite à l'enquête approfondie, le signalement / la plainte sera évalué(e) par le Comité Intégrité, par vote à la majorité absolue, comme étant ou n'étant pas une atteinte à l'intégrité.

- ✘ Le cas est évalué comme une atteinte à l'intégrité :
 - si applicable, tentative de conciliation entre les personnes concernées (médiation, règlement à l'amiable, etc.) :
 - si la conciliation est un succès : clôture du cas ;
 - si la conciliation est un échec, définition d'une sanction (par exemple : avertissement, blâme, licenciement, ...) et éventuel dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.
 - définition d'une sanction et / ou dépôt d'une plainte auprès des autorités compétentes. Pour clôturer le cas, l'les de Paix se laisse le choix d'attendre ou de ne pas attendre la décision des autorités compétentes.
- ✘ Que le cas soit une **atteinte** ou **non-atteinte** à l'intégrité :
 - **Information vers l'auteur du signalement et / ou la / les victime(s) et / ou les témoins / participant(e)s à l'enquête**, par le gestionnaire des plaintes, de la décision et de la clôture du cas.
- ✘ **Documentation du cas**, par le gestionnaire des plaintes :
 - toutes les actions, prises de décision, argumentations y-relatives et la clôture du cas seront documentées dans le dossier ad hoc.

4.9. Evaluation et amélioration continue

- ✘ **Définition de futures mesures suite à l'analyse du cas rencontré**, par le responsable Intégrité :
 - Il évaluera les éventuelles mesures de prévention à mettre en place pour mieux prévenir du cas rencontré ;
 - Il mettra en œuvre également les éventuels ajustements aux pratiques, procédures et / ou feuilles de route en vue d'améliorer la politique d'intégrité ;
 - Il assurera l'information / la formations nécessaire.

4.10. Schéma de la gestion des signalements et plaintes

Un schéma explicite, sous la méthode standardisée « Business Process Model and Notation », les étapes du traitement d'un(e) signalement / plainte en cas de manquement à l'intégrité. Cette représentation graphique se trouve en annexe de cette procédure.

5. Feuilles de route

Comme stipulé dans le 4.4. *Information à l'auteur du signalement et / ou à la / les victime(s)*, des **feuilles de route** spécifiques ont été définies pour certains cas graves, et déclinées selon les pays d'intervention d'Iles de Paix. Elles sont complémentaires aux mesures de protection envisagées pour les victimes et témoins, décrites dans le point 4.5. de la présente procédure.

Des **répertoires** ont été créés et mis à jour pour renseigner des contacts-clefs pour des assistances médicales, psychologiques et juridiques. Les répertoires sont également déclinés selon les pays d'intervention d'Iles de Paix.

6. Engagements d'Iles de Paix

Chaque année, le responsable Intégrité d'Iles de Paix fait un rapport sur les signalements et plaintes traités à son Assemblée générale. Dans un souci de protection de l'auteur du signalement, de la victime ou d'autres parties concernées par le(s) cas, ce rapport ne contient aucune information sensible ou spécifique à une affaire, qui pourrait identifier toute personne concernée. Dans le rapport d'activités de l'association figurera également une mention au sujet de l'intégrité et du nombre d'éventuels cas traités au cours de l'année écoulée.

Les dossiers sont conservés sur le répertoire sécurisé du serveur d'Iles de Paix pendant une période de 5 ans, après clôture du dossier et selon les obligations légales. Pour les cas graves, le gestionnaire des plaintes informera la fédération ACODEV dans les plus brefs délais des signalements / plaintes reçues et en cours de traitement, en anonymisant les cas. Un rapport est fait chaque année à ACODEV sur les signalements / plaintes reçues et traitées en cours d'année.

La présente procédure sera analysée et mise à jour régulièrement dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

Processus de gestion des signalements et des plaintes

