

# Procédure de traitement des plaintes Child-Help ASBL



## Chapitre 1 : Dispositions introductives

### Article 1. Objet

La procédure de traitement des plaintes vise à garantir un traitement adéquat et rapide des plaintes et des signalements relatifs aux violations de l'intégrité. Cette procédure sert de guide et d'orientation pour le traitement des plaintes. Toutefois, les manquements à l'intégrité et le traitement éventuel des plaintes peuvent être très sensibles et complexes, de sorte que cette procédure ne doit pas faire obstacle à une approche souple et adaptée.

### Article 2 - Règlements et procédures

Cette procédure ne remplace en aucun cas les obligations découlant de la réglementation ou de documents internes tels que la politique d'intégrité, le règlement intérieur ou la politique de confidentialité de Child-Help ASBL. La procédure de traitement des plaintes est complémentaire à celles-ci et n'affecte pas les autres procédures établies et vice versa.

### Article 3 - Champ d'application

Cette procédure s'applique aux plaintes ou aux rapports concernant des manquements à l'intégrité commis par Child-Help ASBL, y compris ses administrateurs, ses employés et ses bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions. Par violation de l'intégrité, on entend toute violation d'un comportement financier ou moral approprié conformément à la politique d'intégrité, au code de déontologie ou à d'autres règlements internes.

Une plainte ou un signalement peut être déposé par des victimes et des non-victimes (par exemple, des lanceurs d'alerte). Dès réception de la plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant.

### Article 4 - Autres canaux de communication

Avant de déposer un signalement formel ou une plainte, il est possible de faire un signalement informel. Un lanceur d'alerte peut à tout moment discuter confidentiellement de ses soupçons de violation avec un employé, un responsable, un directeur, le responsable des plaintes ou le conseiller en intégrité. Si nécessaire, ces personnes peuvent informer et guider l'auteur du signalement tout au long de la procédure de signalement formel.

Les signalements peuvent également provenir de contrôles internes tels que des audits financiers et des vérifications. Le cas échéant, aucun signalement ne doit être effectué via la ligne d'assistance téléphonique sur le site web de Child-Help ASBL et, si nécessaire, le responsable des plaintes entamera une enquête (préliminaire).

## Chapitre 2 : Enquête préliminaire

### Article 5 - Objet de l'examen préliminaire

L'objectif de l'enquête préliminaire est de déterminer si un signalement doit faire l'objet d'une



enquête. Au cours de l'enquête préliminaire, le gestionnaire des plaintes évalue la recevabilité de la plainte, procède à une première évaluation de l'authenticité des faits allégués et examine la possibilité de les prouver.

#### **Article 6 - Conditions de recevabilité**

Une plainte ou une notification est recevable si

- elle concerne les manquements à l'intégrité commis par Child-Help ASBL, y compris ses administrateurs, ses employés et ses bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions;
- la plainte ou le rapport a été déposé par une partie intéressée, telle que tout employé, directeur, partenaire et bénéficiaire de Child-Help ASBL;
- La plainte a été déposée via le formulaire de plainte sur le site web de Child-Help ASBL ou via le numéro de téléphone indiqué sur la page du site web de la ligne d'assistance téléphonique;
- La plainte n'a pas été déposée de manière anonyme;
- Il ne s'agit pas d'une plainte concernant une violation qui a déjà été signalée et pour laquelle des mesures adéquates ont été prises.

La recevabilité est évaluée par le gestionnaire des plaintes. La décision de recevabilité n'est pas susceptible de recours. Le lanceur d'alerte est libre d'introduire une nouvelle plainte ou un nouveau signalement dans le but d'obtenir sa recevabilité.

#### **Article 7 - Résultats et rapport de l'examen préliminaire**

Le gestionnaire des plaintes rédige un rapport d'enquête préliminaire. Si l'enquête préliminaire révèle une situation potentiellement à haut risque nécessitant une grande urgence, le rapport en fait état et le dossier est traité en priorité.

Le rapport d'enquête préliminaire comprend l'évaluation de la recevabilité et une première évaluation de l'authenticité et de la prouvabilité des faits allégués. Si, sur la base de ces informations, une enquête sur la plainte est nécessaire, le gestionnaire des plaintes fait une proposition d'enquête qui est incluse dans le rapport d'enquête préliminaire. Des informations supplémentaires peuvent être demandées au plaignant si nécessaire.

Le gestionnaire des plaintes informe le déclarant du résultat des enquêtes préliminaires. Si, sur la base du rapport de pré-enquête, il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, le lanceur d'alerte en est informé par une brève motivation.

### **Chapitre 3. La recherche**

#### **Article 8 - Instruction des plaintes**

Une enquête peut être ouverte si les résultats de l'enquête préliminaire le requièrent. Cette décision est prise par le gestionnaire des plaintes, éventuellement en consultation avec le responsable de l'intégrité.

En fonction des faits et des données de l'enquête, il est décidé quelles personnes seront impliquées



et si l'enquête sera menée en interne ou en externe. La discrétion et la confidentialité sont garanties au maximum et les personnes impliquées ne reçoivent des informations qu'en cas de nécessité. Cette approche est adoptée tout au long de l'enquête et dans tous les actes d'enquête.

Chaque enquête nécessite une approche individuelle et il y aura toujours une certaine flexibilité en ce qui concerne les faits et les données spécifiques à l'enquête. Tous les actes d'enquête et toutes les mesures prises seront consignés dans le dossier qui comprendra également des informations générales, les documents reçus et les conclusions. Le dossier d'enquête contient également des données concernant le(s) enquêteur(s) et les parties contactées et impliquées, de manière anonyme ou non.

#### **Article 9. Principes et garanties**

Un certain nombre de principes méritent une attention particulière et doivent toujours être respectés au cours de l'enquête. Il s'agit notamment de la confidentialité des informations, de la proportionnalité, du traitement dans un délai raisonnable, de l'absence de parti pris et de 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 moment de prendre des mesures d'enquête. Les dérogations à ces garanties, appliquées par exemple à la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte, ne peuvent se faire qu'avec le consentement exprès des parties concernées ou lorsque la loi l'exige (par exemple, dans le cas d'une enquête judiciaire).

Nous assurons la protection des victimes (potentielles), des lanceurs d'alerte et des auteurs (potentiels) au cours de la procédure de traitement des plaintes. Pour protéger les victimes (potentielles) et les lanceurs d'alerte, nous prenons les mesures appropriées décrites au point 5.2 de la politique d'intégrité de Child-Help ASBL. Pour protéger les auteurs (potentiels), la présomption d'innocence - toute personne est innocente jusqu'à ce que sa culpabilité soit établie - est essentielle.

### **Chapitre 4. Traitement et suivi**

#### **Article 10. Résultats de l'enquête et institution de mesures**

S'il apparaît au cours de l'enquête que des infractions pénales ont pu être commises, l'avis d'un expert interne ou externe peut être sollicité, après quoi, si nécessaire, les autorités judiciaires seront saisies.

S'il apparaît qu'une violation de l'intégrité a été commise, des mesures appropriées seront prises à l'encontre de l'auteur de l'infraction. La sanction appropriée dépend évidemment du cas et peut varier considérablement d'une réprimande ou d'un avertissement à un licenciement immédiat avec signalement formel aux autorités pénales. C'est le directeur de Child-Help ASBL qui détermine la sanction, éventuellement après avis interne ou externe. Si c'est le directeur lui-même qui a commis la violation de l'intégrité, c'est le conseil d'administration de Child-Help ASBL qui détermine la sanction.

Outre les sanctions, des solutions alternatives telles que la médiation ou le règlement à l'amiable peuvent également être proposées. C'est le gestionnaire des plaintes qui en décide, éventuellement en concertation avec le délégué à l'intégrité.

Si l'enquête montre qu'aucune violation de l'intégrité n'a été commise, aucune mesure ne sera



appliquée.

### **Article 11. Achèvement de l'enquête.**

Chaque investigation est enregistrée après son achèvement, conservée dans les archives de Child-Help ASBL et le dossier d'investigation est conservé pendant une période de 5 ans.

Les résultats de l'enquête sur la plainte sont communiqués au lanceur d'alerte et, le cas échéant, à la victime de la violation. Un délai raisonnable doit être respecté à cette fin.

Une attention adéquate est accordée à la victime du rapport lors de son traitement. La forme exacte des modalités précises du suivi de la victime dépend des faits, des circonstances et des résultats de l'enquête. En tout état de cause, le responsable des plaintes continuera de suivre de près l'évolution après la fin de la procédure de plainte.

Après avoir mené l'enquête, le gestionnaire des plaintes, en consultation avec le gestionnaire de l'intégrité de l'organisme sans but lucratif, examine ce que l'organisme peut tirer du rapport et comment l'organisme peut éventuellement améliorer ses systèmes d'intégrité, y compris la présente procédure de traitement des plaintes.

### **Article 12. Communication, vie privée et transparence**

Le traitement équitable des plaintes, dans le respect de la protection de la victime et de l'auteur du signalement, a toujours la priorité 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 acteurs qui sont ou doivent être directement impliqués. La communication autour d'affaires spécifiques nécessite des considérations morales précises au cas par cas.

Si des parties intéressées autres que le lanceur d'alerte ou la victime dans une affaire sensible à la publicité risquent également de subir une forme quelconque de préjudice, elles seront informées de la situation. L'information et la communication à ces parties intéressées ne concernent que le strict nécessaire et à la condition qu'elles garantissent elles aussi des principes tels que la confidentialité.

L'opportunité, le moment, le ton et le contenu des autres communications externes seront toujours examinés à la lumière 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, du public, du secteur et des autres parties prenantes éventuelles. Le guide de la Fédération des ONG sur la communication de crise en cas de violation de l'intégrité sert de guide à cet égard.

