



Pour que chaque fille soit libre

Politique d'intégrité et Procédure de traitement des plaintes

Plan International Belgique

Table des matières

Politique d'intégrité et Procédure de traitement des plaintes

Plan International Belgique	1
Politique d'intégrité de Plan International Belgique	3
Chapitre 1 : Champ d'application de la Politique d'intégrité	3
Chapitre 2 : Introduction	4
<i>A. Principes de base.....</i>	<i>4</i>
<i>B. Notre approche.....</i>	<i>5</i>
<i>C. Signalements.....</i>	<i>5</i>
Chapitre 3 : Politique d'intégrité.....	6
1. Code éthique	6
2. Sensibilisation.....	12
3. Personnes de confiance.....	13
4. Mesures préventives	14
5. Partenaires	14
6. Plaintes et signalements.....	15
7. Contrôles.....	16
8. Mitigation.....	18
9. Communication	19

10. Amélioration continue.....	20
ANNEXE à la Procédure d'intégrité	21
Procédure de traitement des plaintes au sein de Plan International Belgique	21
Chapitre 1. Dispositions introductives.....	21
Article 1. Objet.....	21
Article 2. Règlements et procédures.....	21
Article 3. Champ d'application.....	21
Article 4. Autres canaux de conseil et de signalement.....	22
Chapitre 2. Enquête préliminaire	23
Article 5. Objet de l'enquête préliminaire.....	23
Article 6. Conditions de recevabilité.....	23
Article 7. Résultat et rapport de l'enquête préliminaire.....	23
Chapitre 3. L'enquête.....	24
Article 8. Enquête sur les plaintes.....	24
Article 9. Principes et garanties.....	24
Chapitre 4. Traitement et suivi	25
Article 10. Résultats de l'enquête et imposition de mesures.....	25
Article 11. Clôture de l'enquête	25
Article 12. Communication, vie privée et transparence.....	26

Politique d'intégrité de Plan International Belgique

Chapitre 1 : Champ d'application de la Politique d'intégrité

L'un des objectifs de la présente politique d'intégrité est de mettre en œuvre la Charte d'intégrité signée en 2018 par le·la directeur·rice national·e de Plan International Belgique en poste à l'époque et qui est devenue juridiquement contraignante par AR du 28 février 2023*.

Cette politique d'intégrité s'applique à Plan International Belgique asbl et plus spécifiquement à :

- Toutes les personnes travaillant avec et pour Plan International Belgique, quelle que soit la forme contractuelle, qu'elles soient rémunérées ou non, telles que :
 - les employé·e·s,
 - les stagiaires (en contrat d'immersion professionnelle),
 - les travailleur·se·s temporaires,
 - les étudiant·e·s,
 - les consultant·e·s,
 - les bénévoles,
 - les membres du conseil d'administration,
 - les membres de l'assemblée générale.

Ci-après dénommé·e·s les « Collaborateur·rice·s de Plan ».

Elle concerne également dans le cadre de leur relation/interaction avec Plan International Belgique :

- les partenaires, fédérations, fournisseurs, sponsors, ambassadeur·rice·s, prestataires de services (liste non exhaustive), avec lesquels Plan International Belgique collabore ;
- les donateur·rice·s ;
- les visiteur·euse·s.

Ci-après dénommé·e·s, sans distinction de genre, les « Relations de Plan ».

Toutes les personnes, entités ou leurs représentant·e·s mentionné·e·s ci-dessus, veilleront à la bonne réputation de Plan International Belgique en termes d'intégrité et feront part de leurs préoccupations à cet égard de manière confidentielle au comité de direction, qui proposera les mesures nécessaires pour sauvegarder l'image et le fonctionnement de Plan International Belgique.

En outre, Plan International Belgique met à disposition un **Point de contact pour l'intégrité** permettant de signaler toute préoccupation ou plainte concernant l'intégrité.

Cette Politique d'intégrité n'est pas indépendante, mais doit être lue conjointement avec d'autres documents de politique interne ou externe, telles que les procédures relatives à la gestion financière et à la transparence, à la gestion des ressources humaines, et plus spécifiquement des documents tels que :

- le Règlement du travail ;
- la Politique de sauvegarde et la politique PSHEA ;
- la Politique de lutte contre les brimades et le harcèlement ;
- la Politique de lutte contre la discrimination et le racisme ;
- la Politique en matière de genre et d'inclusion ;
- la politique relative aux lanceurs d'alerte ;
- la politique de confidentialité et de protection des données (GDPR).

En outre, ce document doit être lu conjointement avec la **Procédure de traitement des plaintes** de Plan International Belgique (voir l'annexe).

**Arrêté royal 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*

Chapitre 2 : Introduction

L'intégrité et le respect sont des valeurs fondamentales à nos yeux. Elles guident nos actions et sont soutenues par l'ensemble des personnes qui travaillent pour et avec notre organisation et sont mentionnées ci-dessus comme « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan ». Nous condamnons toute forme d'atteinte à l'intégrité (abus, fraude, corruption) tant au sein de notre organisation que chez les partenaires ou dans le cadre d'interventions que nous finançons. Nous assumons notre responsabilité en termes d'élaboration, d'application et de suivi de l'intégrité au sein de notre organisation.

Ce document suit les articles de la Charte d'Intégrité :

1. Code éthique
2. Sensibilisation
3. Personnes de confiance
4. Mesures préventives
5. Partenaires
6. Plaintes
7. Contrôles
8. Mitigation
9. Communication
10. Amélioration continue

A. Principes de base

1. L'intégrité et le respect sont des valeurs fondamentales. Ces valeurs guident nos actions et sont approuvées par toutes les personnes qui travaillent officiellement pour et avec notre organisation (« Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan »).
2. Nous désapprouvons toute forme de violation de l'intégrité (y compris l'abus, la fraude, la corruption) tant au sein de notre organisation que pour les partenaires ou les interventions que nous finançons.

3. Chaque organisation est elle-même responsable de l'élaboration, de l'application et du suivi de l'intégrité au sein de sa propre organisation.

B. Notre approche

1. Nous travaillons avec un Code éthique suffisamment directif et clair. Ce code est signé par toutes les personnes qui travaillent pour et avec notre organisation.
2. Nous portons régulièrement le thème de l'intégrité à l'attention des « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan ». Nous proposons des formations et des lignes directrices en matière d'intégrité.
3. Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan » peuvent s'adresser à une personne en toute confiance pour obtenir des conseils sur l'intégrité ou faire part d'éventuelles violations de l'intégrité.
4. Comme nous travaillons dans des contextes où les risques d'atteinte à l'intégrité sont élevés, nous prenons les mesures préventives nécessaires pour gérer les risques d'atteinte à l'intégrité.
5. Les contrats que nous concluons avec nos partenaires comportent les dispositions nécessaires en matière d'intégrité.
6. Nous mettons à disposition un point de contact confidentiel auquel les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan », les bénéficiaires, les victimes ou les personnes préoccupées par ce sujet peuvent s'adresser pour signaler une atteinte à l'intégrité. Nous veillons à ce que les cas signalés fassent l'objet d'un suivi en temps utile.
7. Nous organisons des contrôles réguliers afin d'identifier d'éventuelles atteintes à l'intégrité et en vue d'améliorer nos systèmes.
8. En cas de violation ou d'atteinte à l'intégrité, des mesures appropriées sont prises immédiatement.
9. Dans le respect des règles de confidentialité, nous communiquons globalement au moins une fois par an sur les cas identifiés d'atteinte à l'intégrité.
10. Nous coopérons activement avec d'autres acteurs à la mise en œuvre de ces mesures, nous nous appuyons sur les pratiques existantes et nous nous efforçons d'améliorer constamment nos systèmes.

C. Signalements

Il est expressément recommandé aux « Collaborateur·rice·s de Plan » et aux « Relations de Plan » d'informer les personnes compétentes (conseiller en intégrité ou responsable des plaintes) de tout soupçon, problème ou situation qui constituerait une violation de la présente Politique d'intégrité, de leur demander conseil ou de signaler un abus.

Il peut s'agir, par exemple, d'un acte irrégulier commis par des « Collaborateur·rice·s de Plan » ou par des « Relations de Plan » ou d'une situation dans laquelle on leur demande d'accomplir eux-mêmes un tel acte.

Chapitre 3 : Politique d'intégrité

1. Code éthique

Nous travaillons avec un code éthique suffisamment directif et clair. Le code éthique est signé par toute personne qui travaille officiellement pour notre organisation dans le cadre de la coopération au développement.

Le Code éthique se compose de 3 parties :

- a) Le Code de conduite,
- b) 11 Directives comportementales,
- c) Nos Valeurs.

a) Le Code de conduite

Introduction

Le texte ci-dessous a été signé en 2006 et s'applique par extension à l'ensemble des « Collaborateur·rice·s de Plan » et des « Relations de Plan ». Une onzième Directive comportementale a été ajoutée en 2024. Ce texte doit être lu dans le contexte actuel de Plan International Belgique, la coalition internationale de Plan International, et sa mission et stratégie actualisées :

En tant qu'organisation jouissant d'une excellente réputation dans le secteur du développement communautaire centré sur les enfants, Plan attend de ses travailleurs qu'ils répondent aux plus hauts critères d'intégrité et de loyauté.

Dans ce contexte, il est attendu de chaque travailleur qu'il :

- respecte les droits et la dignité des enfants, familles et communautés où Plan travaille, avec pour principe de base, la promotion de l'intérêt des enfants ;
- adopte une attitude loyale et intègre dans ses rapports avec Plan et ne recherche pas à retirer un intérêt personnel ou familial ;
- adopte une attitude loyale et intègre dans ses relations avec les enfants, familles et communautés où Plan est active ainsi que dans ses rapports avec les autres travailleurs et donateurs ;
- ne trahisse pas la confiance que Plan accorde à chaque travailleur, notamment en utilisant de manière juste l'information et les outils mis à sa disposition ainsi qu'en respectant les directives ;
- évite les comportements et situations susceptibles de discréditer Plan.

La violation de ce code de conduite par les travailleurs peut avoir de lourdes conséquences sur les activités de Plan. C'est pourquoi, aucune disposition de ce code de conduite n'annule le droit de Plan de prendre les mesures que l'organisation juge nécessaire :

- La violation du code de conduite peut engendrer des mesures disciplinaires, en ce compris l'annulation du contrat du travailleur, et ce, en fonction de la gravité et des circonstances spécifiques de l'infraction.
- La violation du code de conduite peut entraîner une enquête judiciaire, si Plan, du fait de sa compétence discrétionnaire exclusive, l'estime nécessaire.
- La violation du code de conduite comportant une infraction à la législation sera rapportée aux autorités si la loi l'exige ou si Plan, du fait de sa compétence discrétionnaire exclusive, l'estime nécessaire.

En exécution de la décision du Conseil d'administration du 13/07/06.

Le code de conduite de Plan International Belgique asbl est basé sur le code de conduite établi pour les « Collaborateurs de Plan » de la coalition internationale Plan et a été approuvé par le Conseil d'administration de Plan International Belgique du 13/07/2006. Toute référence à l'ancienne dénomination « Plan Belgique » renvoie à Plan International Belgique.

Objectif du Code de conduite

Le Code de conduite définit les attentes de l'organisation concernant votre comportement : un comportement professionnel et éthique qui maintient l'excellente réputation de Plan International et qui respecte les droits des enfants, familles et communautés avec lesquels Plan International travaille. Plan International jouit en effet d'une excellente réputation en tant qu'organisation non gouvernementale, qui s'emploie à améliorer de manière structurelle les conditions de vie des enfants et des communautés. Il est primordial de maintenir cette réputation en l'état. En tant que « Collaborateur·rice de Plan » ou « Relation de Plan », vous représentez Plan International en permanence dans chaque acte que vous posez.

Ce code de conduite n'a pas l'ambition de prévoir tous les cas de figure possibles. Il ne fait aucun doute que, de temps à autres, des questions surgiront quant à l'interprétation du code de conduite ou du caractère approprié ou non d'un certain comportement. Il est attendu de chaque « Collaborateur·rice de Plan » et « Relation de Plan » d'exposer ces questions à son·sa responsable, qui à son tour demandera conseil à son·sa responsable direct·e, et ainsi de suite. Il est attendu de chaque « Relation de Plan » d'exposer ces questions à son point de contact chez Plan International Belgique.

Contenu du document

Ce document contient les attentes générales de Plan International Belgique concernant votre comportement en tant que « Collaborateur·rice de Plan » et/ou « Relation de Plan ».

Ces attentes générales sont traduites en **11 Directives comportementales** à respecter. Le Code de conduite mentionne également les conséquences potentielles dans le cas où ces directives ne seraient pas respectées.

b) 11 Directives comportementales

1. Lois et règlements

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » sont tenu·e·s de respecter en toutes circonstances les lois applicables.

2. Directives de Plan International

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » sont tenu·e·s dans le cadre de leur relation/ interaction avec Plan International de défendre en toutes circonstances la vision et la mission de Plan International ainsi que d'en respecter les directives.

3. Culture

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » sont tenu·e·s de respecter en toutes circonstances la culture et la religion de la région et des partenaires avec lesquels ils·elles collaborent ainsi que du pays dans lequel ils·elles se trouvent.

4. Contributions politiques

Plan International Belgique n'accordera aucune contribution politique, directe ou indirecte, à un parti ou à un·e candidat·e politique. Étant donné que cela peut être considéré comme une contribution politique, Plan International Belgique n'accordera pas non plus d'avantages extralégaux à ses collaborateur·rice·s au bénéfice d'une activité politique.

5. Cadeaux et avantages de toute nature

Dans leurs contacts avec des bénéficiaires, donateur·rice·s, fournisseurs, fonctionnaires de l'État, et autres, les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » sont tenu·e·s d'observer en toutes circonstances les deux principes suivants : ne jamais utiliser leur position pour en tirer un avantage personnel et ne pas avoir d'obligations personnelles envers les personnes avec lesquelles Plan International travaille.

Il est strictement interdit d'accepter ou de donner des pots-de-vin ou toute autre forme de paiement illégal.

Les cadeaux et autres avantages professionnels raisonnables peuvent être offerts ou acceptés, à condition que les « Collaborateur·rice·s de Plan » en informent au préalable par écrit leur responsable direct·e et que les « Relations de Plan » le communiquent au préalable par écrit à leur point de contact chez Plan International Belgique.

Les cadeaux et autres avantages, y compris des promesses reçus ou faites par les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » à titre professionnel ne doivent en aucun cas influencer, ou donner l'impression d'influencer, les décisions que nous prenons dans le cadre du travail de Plan International Belgique.

Les cadeaux et autres avantages sont considérés comme raisonnables quand ils n'engendrent aucun enrichissement personnel et que leur valeur n'est pas perçue comme démesurée par un observateur objectif (par exemple : une valeur allant jusqu'à 50 euros en Belgique et un montant comparable en valeur dans le contexte local, soit la valeur du marché, la valeur réelle).

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et « Relations de Plan » doivent remettre les dons, cadeaux, et avantages acceptés à Plan International Belgique. Si le don, cadeau, avantage en question ne peut être utilisé pour le fonctionnement de Plan International Belgique, il sera mis à la disposition des membres de l'équipe par tirage au sort.

Plan International Belgique, du fait de sa compétence discrétionnaire exclusive, décide de rembourser ou non les cadeaux et avantages offerts ou reçus par les « Collaborateur·rice·s et Relations de Plan ».

6. Respect des droits de l'enfant, des familles et des communautés

En tant qu'organisation de développement communautaire centré sur l'enfant, Plan International Belgique ne tolère aucune forme de mauvais traitement d'enfants et de jeunes. Toute forme d'exploitation, d'abus ou de harcèlement (sexuel ou autre) des êtres humains, et des enfants en particulier, est considérée comme une violation inacceptable de la dignité humaine. Et ne sera tolérée en aucune circonstance.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan » sont tenu·e·s d'être conscient·e·s en toutes circonstances des gestes et du discours qu'ils·elles adoptent dans leurs rapports avec des bénéficiaires, dont des enfants et des jeunes.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan » doivent s'efforcer de maintenir l'excellente réputation dont Plan International jouit dans ce secteur et de toujours observer les procédures applicables, par exemple les procédures relatives à la gestion financière et à la transparence, à la gestion des ressources humaines, et plus spécifiquement celles stipulées dans des documents tels que :

- le Règlement du travail ;
- la Politique de sauvegarde et la politique PSHEA ;
- la Politique de lutte contre les brimades et le harcèlement ;
- la Politique de lutte contre la discrimination et le racisme ;
- la Politique en matière de genre et d'inclusion ;
- la Politique relative aux lanceurs d'alerte ;
- la Politique de protection de la vie privée et des données (GDPR).

7. Conflit Intérêts

Plan International Belgique respecte le droit à la vie privée de tout·e « Collaborateur·rice de Plan » et « Relation de Plan » par rapport à leur comportement dans le cadre de leur vie privée. Toutefois, ils·elles sont tenu·e·s de n'avoir aucun intérêt personnel et/ou externe susceptible de biaiser leur jugement personnel, et ce afin de toujours agir en fonction des intérêts de Plan International Belgique.

Par intérêt personnel, nous entendons également toute forme d'intérêt pour des membres de la famille, des connaissances, des ami·e·s, des organisations ou entreprises propres, des relations politiques ou autres. Le fait qu'un·e administrateur·rice propose certains éléments de sa propre organisation ou entreprise n'est pas considéré comme un conflit d'intérêts, à condition qu'il·elle déclare de manière transparente l'intérêt pour sa propre organisation ou entreprise et à condition que la procédure d'appel d'offres soit appliquée et qu'il n'y ait pas d'ingérence dans la prise de décision.

Les arrangements suivants sont interdits par cette directive :

- Un·e « Collaborateur·rice de Plan » qui joue un rôle dans la sélection des fournisseurs ne peut être en même temps propriétaire, partenaire, directeur·rice, etc. de ce fournisseur, ou membre de sa (belle-)famille ou avoir un autre lien proche (cercle d'amis ou de connaissances,...).
- Un·e « Collaborateur·rice de Plan » ne peut détenir d'actions ou investissements dans une société fournisseuse de Plan International Belgique.

Le·la « Collaborateur·rice de Plan » s'abstiendra d'exercer de manière régulière une activité supplémentaire pour une autre organisation, rémunérée ou non, potentiellement susceptible d'incompatibilité avec sa fonction chez Plan International Belgique, à moins d'une autorisation écrite préalable délivrée par le·la directeur·rice national·e.

Quand un·e « Collaborateur·rice de Plan » ou un membre de sa famille, de sa (belle-) famille ou un autre lien proche (cercle d'amis ou de connaissances,...) a un intérêt externe qui pourrait biaiser son jugement personnel et l'empêcher d'agir dans l'intérêt de Plan International, il·elle est tenu·e d'en informer au préalable par écrit ou, si ce n'est pas possible, par une autre voie et le plus rapidement possible le·la directeur·rice national·e.

Un·e « Collaborateur·rice de Plan » ne peut être consultant·e, chef d'entreprise, travailleur·se ou représentant·e dans une autre entreprise ou organisation si cela :

- réduit le temps qu'il-elle consacre à ses responsabilités chez Plan International Belgique ;
- contredit les intérêts de Plan International Belgique ;
- implique l'utilisation d'informations qui sont la propriété intellectuelle de Plan International Belgique et ont été acquises principalement grâce à l'occupation d'une fonction chez Plan International Belgique ;
- associe Plan International Belgique à une activité ou une affaire à laquelle Plan International Belgique ne souhaite pas être liée.

Toute apparence de conflit d'intérêts doit être évitée. Si une telle apparence devait néanmoins se produire, les mesures nécessaires seraient prises pour trouver une solution.

8. Utilisation d'informations confidentielles

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » qui ont accès aux informations techniques et financières de Plan International Belgique, ou aux informations des donateur·rice·s, enfants, jeunes, familles, autres bénéficiaires, et communautés qui s'inscrivent dans l'activité de Plan International Belgique, occupent un poste de confiance. Il leur est interdit d'utiliser ou de diffuser cette information en dehors des exigences normales de leur fonction sans autorisation écrite préalable du·de la directeur·rice national·e.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » traitent les informations dont ils-elles disposent de manière appropriée. Ils-elles veillent à ce que les informations dont ils-elles sont responsables ou qui sont en leur possession restent confidentielles ou secrètes si nécessaire, même après avoir quitté leur fonction, à la fin de la collaboration, la relation professionnelle ou leur mandat. Les informations sensibles ou confidentielles ne sont pas transmises à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du·de la directeur·rice national·e. Les données personnelles dont les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan » disposent sont utilisées exclusivement à des fins professionnelles.

Les contacts avec la presse sont gérés et supervisés par les attaché·e·s de presse en consultation avec le·la directeur·rice national·e. Du fait de leur fonction, les attaché·e·s de presse prennent cette tâche en charge. Les contacts de presse, les stratégies médiatiques et les campagnes publiques doivent toujours protéger les droits et la vie privée des enfants, jeunes, familles, communautés et autres bénéficiaires. Le·la directeur·rice national·e reste le·la responsable final·e des relations avec la presse.

9. Comportement en dehors des heures de travail

Plan International Belgique n'a aucunement l'intention d'imposer des convictions religieuses ou politiques ou un quelconque système de valeurs aux « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » dans leur vie privée. Il est toutefois essentiel pour Plan International Belgique de maintenir sa réputation en tant qu'organisation professionnelle active dans le développement communautaire centré sur l'enfant.

C'est pourquoi, les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » ne peuvent adopter un comportement illégal ou autre qui porterait préjudice à la réputation ou à la position de Plan International, et ce, ni pendant ni en dehors de heures de travail. Ce comportement implique notamment (mais ne se limite pas à) : toute activité illégale, le harcèlement sexuel, la violence verbale ou physique, la perturbation de l'ordre public.

Plan International est une organisation areligieuse et apolitique. De ce fait, l'expression en public des points de vue explicitement liés à des opinions ou convictions religieuses et/ou politiques sont en contradiction avec ce principe.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan » s'abstiendront donc d'accepter des mandats politiques ou d'occuper des fonctions religieuses, à moins d'obtenir au préalable une autorisation écrite du·de la directeur·rice national·e.

10. Non-discrimination

Les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » s'abstiendront de toute forme de discrimination, et ce, tant envers d'autres « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » et de bénéficiaires qu'envers toute autre personne intérieure ou extérieure à l'organisation.

Il est question de discrimination quand une différence de traitement est basée sur le sexe, le genre, la race, la couleur, l'origine, la nationalité, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses, les convictions politiques, l'âge, l'état de santé, le handicap, et d'autres motifs légaux de discrimination contenus dans la législation belge ou internationale contre la discrimination (par exemple : la Constitution, la législation sur le genre, contre le racisme et contre la discrimination) et quand cette différence n'est pas objectivement et raisonnablement justifiée.

11. Gérer les ressources financières de l'organisation de manière responsable

Les fonds dont dispose Plan International Belgique sont gérés de manière responsable, conformément à la politique financière de Plan International Belgique, en ce compris l'application des procédures d'achat de biens et de services, et conformément à la réglementation en vigueur.

La fraude et la corruption, l'utilisation abusive de matériel et d'équipement, le « self-service » et l'enrichissement (personnel) non autorisé ne sont en aucun cas permis.

c) Nos valeurs

Nos valeurs sont les fondements de nos actions et s'appliquent à l'ensemble de l'organisation.

Inclusivité

Nous respectons chaque individu, reconnaissons et valorisons les différences et défions les inégalités avec une approche intersectionnelle. Nous collaborons avec les associations locales afin d'apporter le soutien le plus adapté à chaque région et communauté.

Transparence

Nous créons un climat de confiance et d'équité en faisant preuve d'ouverture et d'honnêteté. Nous assumons nos responsabilités et respectons nos engagements vis-à-vis des enfants, des communautés, des donateur·rice·s, des bailleur·se·s et de nos partenaires.

Participation

Travailler ensemble est la clé de notre succès. En partageant connaissances et savoir-faire avec les enfants, les jeunes, les communautés, nos collègues et nos partenaires, nous cherchons et appliquons ensemble des solutions pour contribuer à un monde plus juste.

Impact durable

Nous sommes persévérant·e·s et déployons toute notre énergie pour changer la vie des enfants et des jeunes et obtenir l'égalité des chances pour les filles. Nous nous engageons à avoir une influence positive à long terme en faisant preuve d'audace, d'optimisme, d'efficacité et de créativité.

2. Sensibilisation

Nous sensibilisons régulièrement nos collaborateur·rice·s, bénévoles et partenaires à la question de l'intégrité. Nous organisons des formations sur l'intégrité.

Dès le recrutement, les candidat·e·s sont interrogé·e·s sur leur intégrité. Nos offres d'emploi stipulent que les candidat·e·s sélectionné·e·s doivent être en mesure de présenter un extrait de casier judiciaire vierge (modèle 2). Au cours de la procédure de sélection, les candidat·e·s sont informé·e·s que des références seront demandées.

Lors de la demande de références, le·la référent·e contacté·e est spécifiquement interrogé·e sur les cas d'intégrité auxquels le·la candidat·e a pu être confronté·e.

Lorsqu'un·e nouveau·elle collaborateur·rice commence à travailler, il·elle reçoit (avant son premier jour de travail) plusieurs documents à lire et à signer, et se voit présenter le Code éthique par l'équipe RH de Plan International Belgique.

En outre, chaque représentant·e de Plan International Belgique responsable de la relation avec les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan », veille à tout moment de la collaboration au respect du Code éthique et prend les initiatives nécessaires à cette fin (aborder le sujet, coacher, montrer l'exemple).

Des formations sont dispensées au début du contrat. Certaines de ces formations sont obligatoires et répétées tous les deux ans. De manière régulière, des activités de sensibilisation axées sur nos activités sont menées, par exemple des mises à jour des connaissances du Code éthique ou des attentes en matière de comportement.

Le contenu des formations collectives est déterminé en fonction des besoins de l'équipe.

Le cas échéant, nous proposons également des formations aux travailleur·se·s qui remplissent un rôle spécifique en matière d'intégrité.

L'identité des titulaires de rôles d'intégrité est communiquée régulièrement.

Le·la directeur·rice national·e veille également à ce que chaque membre de l'équipe de direction met en application nos valeurs et à ce que l'intégrité soit intégralement respectée.

Dans le cadre du développement et de l'amélioration de notre Politique d'intégrité, Plan International Belgique coopère activement avec d'autres acteurs, par exemple avec des acteurs institutionnels dans le cadre du groupe de travail sur l'intégrité de la Fédération des ONG, avec d'autres fédérations en Belgique et à l'étranger, avec des prestataires de services (par exemple des avocats) et avec des experts au sein du Global Hub de Plan International. De cette manière, Plan International Belgique s'appuie également sur les pratiques existantes. L'amélioration continue de nos systèmes est essentielle à cet égard.

Suite à l'apparition d'un problème d'intégrité, le·la responsable des plaintes, en collaboration avec d'éventuels spécialistes, examine toujours si nos systèmes peuvent être renforcés et si des mesures préventives supplémentaires peuvent être prises.

3. Personnes de confiance

Nos collaborateur·rice·s et bénévoles peuvent s'adresser en toute confiance à une personne dédiée afin d'obtenir des conseils en matière d'intégrité et des atteintes potentielles à celle-ci.

Les 3 rôles spécifiques en matière d'intégrité :

Pour l'application de la politique d'intégrité (y compris le Code éthique), trois rôles spécifiques ont été attribués :

1) Responsable de l'intégrité : le·la directeur·rice national·e de Plan International Belgique, en tant que responsable ultime du fonctionnement quotidien de Plan International Belgique, est chargé d'établir et de maintenir une Politique d'intégrité efficace, élaborée conformément à la Charte d'intégrité et à la législation, et ancrée dans une culture d'intégrité. Le·la directeur·rice national·e est chargé·e de veiller à ce que les procédures nécessaires soient élaborées, mises à jour et appliquées.

2) Conseiller·ère en intégrité : les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan », ainsi que toutes les autres personnes (externes) peuvent s'adresser en toute confiance au·à la conseiller·ère en intégrité pour des questions et des conseils sur l'intégrité et des violations éventuelles.

Le·la conseiller·ère en intégrité est toujours lié·e par la nature confidentielle de l'information.

3) Responsable des plaintes : le·la collaborateur·rice garant·e de l'intégrité de Plan International Belgique) est le·la responsable des plaintes.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » ainsi que toutes les autres personnes (externes) peuvent contacter le·la responsable des plaintes en toute confidentialité pour des plaintes relatives à l'intégrité et à d'éventuelles violations.

Le·la responsable des plaintes veille à l'identification et au traitement adéquats et rapides des plaintes relatives à l'intégrité, par exemple les plaintes reçues par le biais du point de contact pour plaintes et/ou signalements de Plan International Belgique, et ce conformément à la Procédure de traitement des plaintes liée du point de contact pour plaintes et/ou signalements de Plan International Belgique (voir l'annexe).

Le·la responsable des plaintes fait directement rapport au responsable de l'intégrité (directeur·rice national·e de Plan International Belgique), sauf si la plainte est dirigée contre le·la responsable de l'intégrité lui·elle-même ou si le·la responsable de l'intégrité est trop étroitement impliqué·e dans la situation faisant l'objet de la plainte. Dans ce cas, le·la responsable des plaintes fait rapport au·à la président·e du conseil d'administration de Plan International Belgique.

Le·la responsable des plaintes collabore avec le·la responsable de l'intégrité à l'amélioration permanente des systèmes d'intégrité internes, y compris l'apprentissage tiré des plaintes reçues.

Les coordonnées des trois personnes désignées sont également disponibles sur le site web :

- 1. Responsable de l'intégrité : Isabelle Verhaegen**
- 2. Conseiller en intégrité : Frank Schoenmakers**
- 3. Responsable des plaintes : Elsbeth Vogelzang**

D'autres lignes d'assistance téléphonique confidentielles et conseillers sont disponibles en interne :

- personnes de confiance : Isabelle Mapa Tchinda et Carolien Vekemans ;
- internal control & compliance manager et point focal fraude : Frank Schoenmakers ;
- les points focaux de sauvegarde et les coaches par département ;
- conseillère interne en prévention : Elsbeth Vogelzang ;
- l'équipe RH.

Tous ces points focaux confidentiels reçoivent une formation afin de disposer des compétences adéquates pour exercer au mieux leurs fonctions.

4. Mesures préventives

Étant donné que nous travaillons dans des contextes où les risques d'intégrité sont élevés, nous prenons les mesures préventives nécessaires pour maîtriser les risques liés à l'intégrité.

Avant de travailler avec une entreprise donatrice utilisant notre logo, un contrôle éthique est effectué par une organisation externe, à savoir Ethical Consumer.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan », plus précisément le personnel, les membres du conseil d'administration et de l'assemblée générale et les bénévoles sont invité·e·s à présenter un extrait de casier judiciaire modèle 2, qui doit être vierge, au début de la coopération ou de l'exercice de leur mandat.

Les membres du conseil d'administration et de l'assemblée générale font l'objet d'un contrôle de conformité, au cours duquel ils·elles remettent une déclaration sur l'honneur concernant d'autres mandats et d'éventuels conflits d'intérêts. Ce contrôle est répété tous les deux ans. Il est également souligné qu'une notification spontanée doit toujours être faite en cas de changement dans la déclaration.

Les « Collaborateur·rice·s de Plan et les « Relations de Plan » doivent signaler spontanément les activités et les mandats entraînant d'éventuels conflits d'intérêts, conformément au Code éthique.

Pour chaque transaction financière, une matrice d'approbation et le « principe des quatre yeux » sont appliquées.

Pour les achats de services et de biens, la politique d'achat est appliquée. Au-delà d'un certain montant, un appel d'offres est obligatoire, avec un minimum de trois participants.

Le·la responsable des relations publiques prodigue des conseils sur la communication (externe) qui a ou pourrait avoir un effet sur les questions d'intégrité.

5. Partenaires

Les dispositions nécessaires en matière d'intégrité sont incluses dans les contrats que nous concluons avec nos partenaires.

Les contrats que nous concluons avec nos partenaires contiennent les dispositions nécessaires en matière d'intégrité, qui décrivent également les exigences imposées dans le cadre de nos relations contractuelles avec les donateurs institutionnels en fonction de la source de financement.

Avant de travailler avec une entreprise donatrice qui utilise notre logo, un contrôle éthique est toujours effectué par une organisation externe, à savoir Ethical Consumer.

Nous avons pour pratique courante d'inclure les dispositions nécessaires en matière d'intégrité dans les contrats conclus avec nos prestataires de services. Compte tenu de la relation avec ces prestataires de services et de l'éventail de leurs tâches, et par conséquent des risques d'intégrité associés, qui varient considérablement d'un partenaire à l'autre, nous avons choisi de ne pas travailler avec une clause standard (pas de solution unique).

Dans le contrat type pour les contrats avec les prestataires de services, nous fournissons un certain nombre de clauses types parmi lesquelles un choix peut être fait et qui, en tenant compte de la situation spécifique, peuvent être adaptées lors de la rédaction d'un contrat.

6. Plaintes et signalements

Nous mettons à disposition un point de contact confidentiel auquel les collaborateur·rice·s, les partenaires, les bénéficiaires ou les victimes peuvent adresser leurs plaintes concernant des atteintes à l'intégrité. Nous veillons à ce que les cas signalés fassent l'objet d'un suivi rapide.

Plan International Belgique met à disposition sur son site web un point de contact pour les plaintes et/ou signalements confidentiels permettant à toute personne, victime ou non (lanceur·se d'alerte), d'adresser des plaintes concernant des violations de l'intégrité commises par Plan International Belgique, y compris par les « Collaborateur·rice·s de Plan » et les « Relations de Plan ».

Le point de contact pour plaintes et/ou signalements est constitué d'un formulaire en ligne, d'une adresse électronique et peut également être joint par téléphone.

Les plaintes relatives à des soupçons ou à des allégations d'atteinte à l'intégrité sont en principe traitées par le·la responsable des plaintes, officiellement désigné·e par Plan International Belgique, conformément à la Procédure de traitement des plaintes de Plan International Belgique (voir l'annexe), qu'elles aient été déposées par l'intermédiaire du point de contact pour plaintes et/ou signalements ou par d'autres canaux. Le traitement indépendant, la neutralité, la confidentialité et le suivi en temps utile, conformément à la Charte d'intégrité et à la législation en matière d'intégrité, sont au cœur de ce traitement des plaintes.

Les plaintes visant le·la responsable des plaintes lui·elle-même, dont l'identité est également mentionnée sur la page web concernée, ou visant le·la directeur·rice national·e de Plan International Belgique, sont signalées au·à la président·e du conseil d'administration de Plan International Belgique, qui traitera également cette plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes (les coordonnées du·de la président·e sont mentionnées sur la page web du signalement des plaintes).

Toute instruction de violer la politique d'intégrité, y compris le code éthique, émanant du·de la directeur·rice national·e est également signalée au·à la président·e du conseil d'administration.

La Politique d'intégrité de Plan International Belgique, y compris le Code éthique et la Procédure de traitement des plaintes, est rendue publique sur la page du site web de signalement des plaintes.

Afin d'améliorer l'accessibilité du point de contact pour plaintes et/ou signalements, le point de contact lui-même, la Politique d'intégrité, le Code éthique et la Procédure de traitement des plaintes sont disponibles en deux langues : français et néerlandais.

En outre, Plan International Global Hub dispose de sa propre ligne d'assistance (en anglais), ainsi que d'une ligne d'assistance anonyme : [Raise a concern | Plan International](#).

Plan International Belgique dispose également d'une ligne d'assistance anonyme externe à la disposition des rapporteur·se·s qui ne se sentent pas à l'aise pour déposer une plainte auprès de la ligne d'assistance gérée par l'organisation elle-même. Cette ligne est accessible en néerlandais, en français, en anglais et dans plusieurs autres langues : Portail Safecall : [File a Report - Safecall Ltd](#) ou adresse e-mail (plan@safecall.co.uk).

Si le·la rapporteur·se estime qu'un signalement (notamment d'abus sexuels ou d'abus sur des enfants) n'est pas suivi par Plan International Belgique, il·elle peut recourir aux mécanismes de signalement du gouvernement fédéral : [Belgium integrity](#)

Plan International Belgique est membre de l'Association for Ethics in Fundraising qui dispose de son propre point de contact pour les plaintes ou les problèmes liés à la collecte de fonds non éthique : [RE-EF asbl/vzw Ethische Fondsenwerving vzw](#).

7. Contrôles

Nous organisons régulièrement des contrôles afin de repérer les atteintes potentielles à l'intégrité et d'améliorer nos systèmes.

La gestion du registre des risques est assurée par le conseil d'administration, en particulier par le·la responsable « compliance » au sein du conseil d'administration. Sur la base de ce registre des risques, les mesures préventives nécessaires sont prises, dans la mesure du possible, pour gérer les risques identifiés, y compris les risques pour l'intégrité.

Au sein de Plan International Belgique, la fonction « compliance & internal audit manager » exerce un contrôle interne, à la fois préventif et réactif, et fournit des conseils pour gérer et prévenir les risques d'intégrité.

Le département « Programme Finance Control » est spécifiquement responsable du contrôle et de l'audit de l'utilisation des subventions dans les programmes et les projets. Ce département est également chargé de dispenser des formations et de prendre des mesures à titre préventif pour reconnaître et prévenir la fraude et la corruption, et abaisser le seuil de signalement.

Des contrôles sont organisés pour identifier d'éventuelles violations de l'intégrité et améliorer nos systèmes. Ces contrôles portent à la fois sur l'intégrité morale et l'intégrité financière.

Plus spécifiquement, au niveau de l'intégrité financière, Plan International Belgique dispose d'un système de contrôle interne. Notre système de contrôle interne ne comprend pas seulement des mesures de contrôle post-hoc qui détectent/identifient les violations de l'intégrité, mais va beaucoup plus loin ; il s'agit d'un système exhaustif qui comprend également des mesures préventives qui aident à prévenir et à éviter des problèmes tels qu'une mauvaise gestion financière, la fraude et la corruption, comme par exemple :

- la procédure d'appel d'offres ;
- le principe des quatre yeux (*4 eyes Principle*) et la matrice d'approbation ;
- la politique d'achat, qui permet à certaines fonctions d'approuver certaines dépenses sous la supervision du département de la comptabilité et du directeur financier ;
- la politique en matière de notes de frais et de visas, dans le cadre de laquelle l'approbation est donnée par le responsable, sur la base des pièces justificatives des dépenses ;
- l'audit mensuel des salaires basé sur le principe des quatre yeux, les RH envoyant les changements et les paiements dans le cadre de l'administration des salaires et des salaires au directeur national pour contrôle ;
- la séparation des signatures par l'approbation d'une double signature électronique.

Le système de contrôle interne de Plan International Belgique repose sur un organigramme (flowchart)/manuel financier. L'organigramme/le manuel financier indique le processus complet de chaque dépense financière effectuée par Plan International Belgique, comme la demande d'un numéro de PO, l'approbation par un responsable, le paiement et la conservation des paiements, le respect de la législation sur les marchés publics, la conclusion de contrats, la facturation correcte conformément à la mission/au devis, ...

Ce système de contrôle interne fait l'objet d'un contrôle ponctuel annuel par notre réviseur d'entreprise. Par la suite, l'auditeur émet également des recommandations en vue d'une optimisation.

Outre le système de contrôle interne de Plan International Belgique et l'audit général annuel du réviseur d'entreprise, la DGD et d'autres fournisseurs de subsides contrôlent l'utilisation des subsides.

De plus amples informations et détails sur le système de contrôle interne de Plan International Belgique sont disponibles dans les documents de gestion financière de Plan International Belgique.

La désignation d'un délégué à la protection des données externe (DPO), un cabinet d'avocats, contribue à l'exercice correct et neutre du rôle de conseil et de contrôle du traitement et de la protection des informations sensibles et personnelles.

La formation RGPD (GDPR) est répétée tous les deux ans afin d'évaluer si le personnel possède toujours des connaissances prêtes à l'emploi et suffisantes en la matière. Il s'agit également d'une mesure préventive.

Dans le cadre de la Politique de sauvegarde, il est demandé au personnel, aux membres du conseil d'administration et de l'assemblée générale et aux bénévoles de soumettre chaque année ou tous les deux ans un extrait de casier judiciaire du Modèle 2, qui doit être vierge. La

fréquence varie en fonction du degré de contact avec les enfants, les jeunes et les autres bénéficiaires des programmes et des projets, ainsi que de l'accès à des informations sensibles telles que les données relatives aux enfants et à leurs familles.

En cas de visites de tiers aux projets ou aux enfants/communautés parrainés, un débriefing de sauvegarde est également effectué et un nouvel extrait de casier judiciaire vierge "Modèle 2" est demandé.

Une répétition bisannuelle de la formation en matière de sauvegarde est effectuée (il s'agit également d'une mesure préventive) afin d'évaluer si le personnel dispose toujours de connaissances prêtes à l'emploi et suffisantes sur le sujet.

Tous les deux ans, une auto-évaluation complète sur le thème de la sauvegarde a lieu, au cours de laquelle des points d'action sont définis en vue d'une amélioration. Cette auto-évaluation est pilotée par le « Global Hub » et sert également à mettre en œuvre des améliorations constantes dans les domaines préventifs et réactifs (approche, formations, outils, documents, lignes directrices).

Chaque année, le statut des rapports d'intégrité de l'année fiscale écoulée est communiqué au "Global Hub" (les données sont anonymes). Ce processus est également piloté par le "Global Hub" et sert également à mettre en œuvre des améliorations constantes dans les domaines préventifs et réactifs (approche, formation, outils, documents, lignes directrices).

Les RH organisent, au maximum tous les 4 ans, l'analyse des risques de bien-être psychosocial à laquelle sont ajoutées des questions sur le comportement transgressif et la discrimination. Ces informations sont utilisées pour procéder à des ajustements préventifs et réactifs (communication interne relative aux points focaux et à la culture, formations, approche, lignes directrices, procédures, ...)

En cas de doute, des experts externes sont appelés à titre préventif pour obtenir des conseils et des orientations, par exemple un cabinet d'avocats, l'auditeur de l'entreprise, la fédération des ONG, le conseiller externe en prévention.

Toujours en cas de doute, des expert·e·s internes du siège ou du "Global Hub" sont également appelé·e·s à titre préventif, par exemple des expert·e·s en intégrité, des expert·e·s en fraude, des expert·e·s en informatique, des expert·e·s en sauvegarde, etc.

8. Mitigation

En cas d'atteinte à l'intégrité, les mesures appropriées sont prises immédiatement.

En cas (de signalement) d'une violation (potentielle) de l'intégrité, des mesures appropriées sont prises immédiatement (comme indiqué dans la Procédure de traitement des plaintes) :

- Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir en tant qu'organisation pour que la violation (potentielle) de l'intégrité cesse immédiatement.
- Nous veillons, si nécessaire et dans la mesure du possible, à ce que l'auteur·e de la violation de l'intégrité présumée n'ait plus accès à la victime potentielle ou au·à la rapporteur·se. Ceci afin d'éviter d'éventuelles représailles, dissuasions ou autres actes de pression.
- Nous offrons activement une assistance à la victime (potentielle) et au·à la rapporteur·se. Par assistance, nous entendons, conformément à l'arrêté royal du 28 février 2023, l'assistance

dans le processus de signalement (au point de signalement de l'organisation ou auprès des autorités locales compétentes) et la facilitation de l'accès, par exemple, à un soutien médical, psychosocial et juridique. Nous informons toujours la victime (potentielle) et le·la rapporteur·se de l'assistance disponible. Cette assistance n'est fournie qu'à la demande de la victime/du·de la rapporteur·se et ne peut être imposée.

Lorsque l'enquête sur la violation potentielle de l'intégrité est terminée et que cette enquête établit qu'une violation de l'intégrité a effectivement eu lieu, Plan International Belgique continue à prendre les mesures appropriées :

- Nous offrons un accès continu à un soutien médical, psychosocial et juridique, si la victime et/ou le·la rapporteur·se le souhaite.
- Nous prenons des sanctions proportionnées à l'encontre de l'auteur·e de la violation de l'intégrité (plus d'informations à ce sujet à l'article 10 de la Procédure de traitement des plaintes).
- Nous en tirons les enseignements en tant qu'organisation et voyons comment nous pouvons renforcer nos systèmes d'intégrité, en prenant immédiatement des mesures appropriées à différents niveaux et étapes, y compris conformément à l'article 2 de l'arrêté royal du 28 février 2023.

9. Communication

Dans le respect des règles sur la protection de la vie privée, nous communiquons globalement au moins une fois par an sur les atteintes à l'intégrité.

La communication sur l'intégrité est essentielle : elle nous permet d'être transparents vis-à-vis des « Collaborateur·rice·s de Plan » et des « Relations de Plan », des autres parties concernées et du monde extérieur ; et de montrer qu'en tant qu'organisation, nous travaillons activement sur le sujet et ses défis, que nous apprenons et nous améliorons en permanence.

Le rapport annuel et le site web constituent le principal moyen de communication externe sur l'intégrité.

Par le biais du rapport annuel, nous communiquons chaque année sur les rapports de violations de l'intégrité (nombre de signalements reçus, suites données à ces signalements, etc.), toujours dans le respect de la confidentialité du traitement des plaintes et de la vie privée des victimes (potentielles), des auteur·e·s de la violation de l'intégrité (potentiel·le·s) et des autres parties impliquées. Le rapport annuel est partagé en interne.

Le rapport annuel et d'autres informations concernant, par exemple, la transparence, notre culture et nos valeurs, la possibilité d'introduire un signalement et les politiques importantes décrivant ces aspects sont disponibles sur notre site web.

En cas de communication de crise concernant une violation de l'intégrité, nous utilisons comme guide la procédure de communication de crise.

Chaque année, le statut des rapports d'intégrité de l'année fiscale écoulée est communiqué à notre siège international « Global Hub » (les données sont anonymes). Ce processus est également piloté par le « Global Hub » et sert également à mettre en œuvre des améliorations constantes dans les domaines préventifs et réactifs (approche, formation, outils, documents, lignes directrices).

10. Amélioration continue

Nous collaborons activement avec d'autres acteurs pour mettre en œuvre ces mesures, nous développons les pratiques existantes et nous nous efforçons d'améliorer continuellement nos systèmes.

Pour développer et améliorer notre politique d'intégrité, nous coopérons activement avec d'autres acteurs, par exemple des acteurs institutionnels dans le cadre du groupe de travail sur l'intégrité des fédérations et avec d'autres fédérations nationales et étrangères, notre siège (« Global Hub »), des prestataires de services (par exemple des avocat·e·s), des expert·e·s au sein du conseil d'administration. De cette manière, nous nous appuyons également sur les pratiques existantes. L'amélioration continue de nos systèmes est essentielle à cet égard.

Après la survenue d'un problème d'intégrité, nous examinons toujours si nos systèmes peuvent être renforcés et si des mesures préventives supplémentaires doivent ou peuvent être prises.

Le siège internationale (« Global Hub ») fournit des procédures et des formations globales qui sont régulièrement mises à jour et accessibles à Plan International Belgique.

Les conseiller·ère·s et les points de contact en matière d'intégrité participent à des formations afin de (continuer à) disposer des compétences adéquates pour exercer leurs fonctions au mieux de leurs capacités.

Procédure de traitement des plaintes au sein de Plan International Belgique

Chapitre 1. Dispositions introductives

Article 1. Objet

L'objectif de la procédure de traitement des plaintes est de permettre un traitement adéquat et rapide des plaintes et des rapports concernant des manquements à l'intégrité.

Cette procédure sert de guide et d'orientation pour le traitement des plaintes.

Toutefois, les manquements à l'intégrité et le traitement des plaintes peuvent être des questions très sensibles et complexes. Il est donc important que cette procédure permette une approche flexible et sur mesure.

Un traitement adéquat des plaintes, outre la mission et la réputation de Plan International, sert également l'objectif collectif du secteur de la coopération au développement, en particulier le maintien et l'amélioration de l'image de celui-ci.

Article 2. Règlements et procédures

Cette procédure ne remplace en aucun cas les obligations découlant de règlements ou de documents internes tels que :

- le Règlement du travail ;
- la Politique de sauvegarde et la politique PSHEA ;
- la Politique de lutte contre les brimades et le harcèlement ;
- la Politique de lutte contre la discrimination et le racisme ;
- la Politique en matière de genre et d'inclusion ;
- la Politique relative aux lanceurs d'alerte ;
- la Politique de confidentialité et de protection des données (GDPR).

La présente procédure de traitement des plaintes les complète sans porter préjudice à d'autres procédures établies.

Article 3. Champ d'application

Cette procédure s'applique aux plaintes ou rapports relatifs à des violations de l'intégrité commises par Plan International Belgique, plus spécifiquement :

- Toutes les personnes travaillant avec et pour Plan International Belgique, quelle que soit la forme contractuelle et qu'elles soient rémunérées ou non, telles que :
 - les employé·e·s ;
 - les stagiaires (en contrat d'immersion professionnel) ;
 - les travailleur·se·s temporaires ;
 - les étudiant·e·s ;
 - les consultant·e·s ;
 - le bénévoles ;
 - les membres du conseil d'administration ;
 - les membres de l'assemblée générale.

Ci-après dénommé·e·s les « Collaborateur·rice·s de Plan »

Et dans le cadre de leur relation/interaction avec Plan International Belgique :

- les partenaires, fédérations, fournisseurs, sponsors, ambassadeur·rice·s, prestataires de services (liste non exhaustive), avec lesquels Plan International Belgique collabore ;
- les donateur·rice·s ;
- les visiteur·se·s.

Ci-après dénommé·e·s, sans distinction de genre, les « Relations de Plan ».

Toutes les personnes, entités ou leurs représentant·e·s mentionné·e·s ci-dessus, veilleront à la bonne réputation de Plan International Belgique en termes d'intégrité et feront part de leurs préoccupations à cet égard de manière confidentielle au comité de direction, qui proposera les mesures nécessaires pour sauvegarder l'image et le fonctionnement de Plan International Belgique.

Par violation de l'intégrité, on entend toute violation d'un comportement financier ou moral approprié conformément à la politique d'intégrité, au Code d'éthique ou à d'autres réglementations internes et externes (législation).

Une plainte ou un signalement peuvent être introduits par des victimes et des non-victimes (par exemple, des lanceur·se·s d'alerte). Dès réception de la plainte, un accusé de réception est envoyé à l'auteur·e de la notification.

Article 4. Autres canaux de conseil et de signalement

Avant de déposer un rapport formel ou une plainte, il est possible de faire un rapport informel.

Une personne ayant introduit un signalement (le·la rapporteur·se) peut à tout moment discuter en toute confidentialité d'une violation de l'intégrité présumée avec un·e collaborateur·rice, un·e responsable, le·la directeur·rice national·e, la personne de confiance ou le·la conseiller·ère en intégrité. Si nécessaire, ceux·celles-ci peuvent informer et guider le·la rapporteur·se tout au long de la procédure formelle de signalement.

Les signalement peuvent également résulter de contrôles internes tels que des audits financiers et des contrôles de gestion. Le cas échéant, aucune soumission ne doit être faite via le site web de Plan International Belgique. Si nécessaire, le·la responsable des plaintes ouvrira une enquête (préliminaire).

Chapitre 2. Enquête préliminaire

Article 5. Objet de l'enquête préliminaire

Avant l'enquête préliminaire sur la recevabilité, le-la responsable des plaintes détermine si des mesures immédiates doivent être prises pour mettre la victime (présumée) en sécurité. Voir également l'article 9.

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-la responsable 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 un signalement est recevable si :

1. Il s'agit d'une plainte concernant une éventuelle violation de l'intégrité telle que définie dans la politique d'intégrité, par exemple le Code éthique, les 11 Directives comportementales, les Valeurs. A titre d'exemple, sont donc irrecevables : un souhait, une suggestion, une question ou un conseil ;
2. La plainte a été introduite par lettre, par e-mail (bno.incident-reporting@planinternational.be), par le formulaire de plainte sur le site web de Plan International Belgique ou par le numéro de téléphone 0470 261274 (responsable des plaintes) mentionné sur la page du site web du mécanisme de signalement des plaintes, ou en personne auprès du-la responsable des plaintes ;
3. Il ne s'agit pas d'une plainte concernant une violation de l'intégrité qui a déjà été signalée précédemment et pour laquelle des mesures adéquates ont été prises.

La recevabilité est évaluée par le-la responsable des plaintes. La décision de recevabilité ne peut faire l'objet d'aucun appel. Le-la rapporteur-se est libre d'introduire une nouvelle plainte ou un nouveau signalement en vue d'obtenir la recevabilité.

Le-la responsable des plaintes décide dans les 7 jours suivant le signalement si une plainte est recevable ou non, sauf si le-la responsable des plaintes estime que l'enquête préliminaire devrait durer plus longtemps.

Article 7. Résultat et rapport de l'enquête préliminaire

Le-la responsable des plaintes établit un rapport d'enquête préliminaire. Si l'enquête préliminaire révèle une situation potentiellement risquée nécessitant une grande urgence, le rapport le mentionne 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 se révèle nécessaire, le-la responsable des plaintes fait une proposition d'enquête qui est incluse dans le rapport d'enquête préliminaire.

Des informations supplémentaires peuvent être demandées au-la rapporteur-se.

Le·la responsable des plaintes informe le·la rapporteur·se des résultats de l'enquête préliminaire au plus tard 3 jours après sa conclusion. Si, sur la base du rapport d'enquête préliminaire, il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, le·la rapporteur·se est informé·e par une brève communication motivée.

Chapitre 3. L'enquête

Article 8. Enquête sur les plaintes

Une enquête est ouverte si les résultats de l'enquête préliminaire le requièrent. Cette décision est prise par le responsable des plaintes, éventuellement après avis d'une personne de son choix (par exemple, si le rapport est trop complexe pour le·la responsable des plaintes), en garantissant à tout moment la confidentialité et l'anonymat.

En fonction des faits et des données de l'enquête, il est décidé quelles personnes seront impliquées dans l'enquête et si celle-ci sera menée en interne ou en externe. La discrétion et la confidentialité sont garanties dans toute la mesure du possible et les personnes concernées ne reçoivent des informations que sur la base du « *besoin de savoir* » (*need to know*). Cette approche est adoptée tout au long de l'enquête et dans tous les actes d'enquête.

Chaque enquête nécessite une approche individuelle et les faits et données spécifiques à l'enquête seront toujours traités avec flexibilité, intégrité et objectivité.

Tous les actes d'enquête et toutes les mesures prises seront documentés dans le dossier, qui comprendra également des informations contextuelles, les documents reçus et les conclusions. Le dossier d'enquête contient également des données sur le(s) enquêteur·rice·(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·de la rapporteur·se, ne sont autorisées qu'avec le consentement explicite 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 rapporteur·se·s et des auteur·e·s de la violation de l'intégrité (potentiel·le·s) au cours de la Procédure de traitement des plaintes au moyen de mesures de réponse et de protection sûres pour les personnes signalant des abus.

Le·la responsable des plaintes fait le maximum pour que l'abus cesse immédiatement et que son auteur·e de la violation de l'intégrité présumé·e n'ait pas accès à la victime potentielle ou au·à la rapporteur·se. Ceci est important pour éviter d'éventuelles représailles, dissuasions ou autres actes de pression.

Pour la victime ou le.la rapporteur-se, les mesures suivantes sont appliquées :

- Le-la responsable des plaintes apporte son aide en facilitant l'accès à l'assistance médicale et psychosociale disponible et en facilitant le signalement aux canaux appropriés tels que la police, si cela est approprié et souhaité par la victime potentielle.
- Le-la responsable des plaintes est tenu-e d'informer les victimes de l'aide disponible. Cette obligation ne s'applique pas automatiquement, car les rapporteur-se-s ne sont pas nécessairement eux-elles-mêmes des victimes, mais peuvent aussi être des lanceur-se-s d'alerte.
- Le-la responsable des plaintes établit des lignes directrices internes, des normes minimales et une feuille de route pour les mesures d'assistance et de soutien aux victimes, y compris l'identification des personnes de référence et des prestataires de services vers lesquels les victimes peuvent être orientées.

Ces mesures tiendront compte des différentes situations possibles d'abus et de la manière de les traiter.

Chapitre 4. Traitement et suivi

Article 10. Résultats de l'enquête et imposition de mesures

S'il apparaît au cours de l'enquête que d'éventuelles infractions pénales pourraient avoir été commises, l'avis d'un expert-e interne ou externe sera sollicité, après quoi il sera fait appel aux autorités judiciaires si nécessaire.

S'il apparaît qu'une atteinte à l'intégrité a été commise, des mesures appropriées seront prises à l'égard de l'auteur-e de celle-ci. La sanction appropriée dépend évidemment du cas et peut varier considérablement, allant d'un blâme ou d'un avertissement à un licenciement immédiat avec, le cas échéant, transmission formelle aux autorités pénales.

Le-la directeur-riche national-e de Plan International Belgique détermine la sanction, éventuellement après avis interne ou externe. Si c'est le-la directeur-riche national-e lui-elle-même qui a commis la violation de l'intégrité, c'est le conseil d'administration de Plan International Belgique qui détermine la sanction.

Outre les sanctions, des solutions ou mesures alternatives peuvent également être proposées.

Si l'enquête montre qu'aucune violation de l'intégrité n'a été commise, aucune mesure n'est imposée.

Article 11. Clôture de l'enquête

Chaque enquête sera enregistrée à la fin de la procédure, conservée dans les archives de Plan International Belgique et le dossier d'enquête sera conservé pendant une période de cinq ans.

Les résultats de l'enquête sur la plainte seront communiqués au.à la rapporteur-se et à la victime. Un délai raisonnable doit être respecté à cette fin.

Même après la clôture de la plainte, une attention adéquate continue d'être accordée à la victime. La forme exacte du suivi de la victime dépendant des faits, des circonstances et des résultats de l'enquête.

En tout état de cause, après la clôture de la procédure de plainte, le-la responsable des plaintes suit de près la situation de manière appropriée (par exemple en suivant les derniers développements avec la victime et le-la rapporteur·euse, sous réserve de leur consentement).

Une fois l'enquête terminée, le-la responsable des plaintes, en consultation avec le-la responsable de l'intégrité (qui est le-la directeur·rice national·e), examine ce que l'organisation peut tirer comme leçons du rapport introduit et comment l'organisation peut éventuellement améliorer ses systèmes d'intégrité, en ce compris la 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 du·de la rapporteur·se 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 acteur·e·s qui sont ou doivent être directement impliqué·e·s. La communication autour des cas spécifiques nécessite des considérations morales prudentes au cas par cas.

Si des parties impliquées autres que le·la rapporteur·se ou la victime dans une affaire sensible à la publicité risquent également de subir une forme de dommage, elles sont informées de la situation.

L'information et la communication à ces parties prenantes ne concernent que ce qui est strictement nécessaire et à 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 sont toujours examinés 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·e de la violation de l'intégrité, du public, du secteur et des autres parties prenantes éventuelles. La politique de communication de crise sert de guide à cet égard.

Outre les garanties de confidentialité et de protection de la victime, de l'auteur·e de la violation de l'intégrité et du·de la rapporteur·euse déjà mentionnés, la politique interne de Plan International Belgique en matière de protection de la vie privée s'applique également. Les données reçues et traitées tout au long de la procédure sont conservées et traitées conformément à la politique de confidentialité.