

Note de politique de signalement et de traitement des plaintes

Introduction

En tant qu'organisation de solidarité internationale active depuis plusieurs décennies, Justice & Paix s'assure que son personnel et toutes les personnes œuvrant pour elle adhèrent à son "Code éthique et déontologique"¹. Ce code s'inspire de la mission, de la vision et des valeurs inscrites dans son cadre stratégique.

Il est crucial que les personnes que nous accompagnons (communautés, partenaires au Nord et dans les pays appauvris, membres du personnel, administrateur-trice-s, volontaires, stagiaires, et toute partie prenante externe) puissent signaler toute infraction ou comportement contraire à ce Code éthique et déontologique via des canaux appropriés, sûrs, accessibles et confidentiels.

Ces canaux ainsi que les rôles et responsabilités sont décrits dans cette "Note de politique de signalement et de traitement des plaintes". Cette note de politique de Justice & Paix est alignée avec l'Arrêté royal du 28 février 2023 élevant la charte d'intégrité existante pour la coopération au développement au rang de norme nationale pour la politique d'intégrité et établissant un point de contact central pour les victimes d'abus dans la Coopération au Développement.

A. Objectifs de la politique

Cette politique vise à :

- Encourager l'identification de tout comportement inapproprié ou contraire au Code Éthique et Déontologique de Justice & Paix.
- Assurer une confidentialité totale pour toute personne signalant ces comportements.
- Définir des procédures claires pour rapporter ces comportements ou actes.
- Gérer les signalements dans des délais raisonnables et de manière cohérente et professionnelle.
- Garantir que tout signalement soit pris au sérieux, traité en toute confidentialité, et sans crainte de représailles.
- Veiller à ce que les signalements soient traités conformément aux exigences de la Charte d'intégrité nationale, avec une coopération adéquate avec le point de contact central visé à l'article 1^{er} 7^o de l'arrêté susmentionné en cas de besoin.

B. Définition et champ d'application

Une plainte est l'expression d'un mécontentement relatif à des manquements perçus envers le Code éthique et déontologique de Justice & Paix. Un mécanisme formel de signalement est nécessaire pour les plaintes qui ne peuvent être réglées de manière informelle ou dans le cadre du Règlement de travail.

Les domaines concernés incluent, sans s'y limiter :

- Toute infraction au Code éthique et déontologique de Justice & Paix.
- Tout comportement inapproprié du personnel et des personnes œuvrant pour Justice & Paix, tel que le harcèlement ou les abus.
- Toute forme de favoritisme, d'injustice ou d'irrégularité financière.

Les plaintes relatives aux conditions de travail, à l'environnement de travail inadéquat, ou au harcèlement sur le lieu de travail sont traitées dans le cadre du Règlement de travail.

Un abus réside dans tout acte d'exploitation sexuelle, abus sexuel ou intimidation sexuelle au sens

¹ Disponible ici : https://www.justicepaix.be/wp-content/uploads/2023/08/CJP_Charte-ethique-et-deontologie-1.pdf (novembre 2024)

de l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 28 février 2023.

C. Principes en matière de signalement et traitement des plaintes

Obligation de signalement/divulgation

Toute personne ou organisation concernée (personnel, bénévoles, partenaires, communautés, donateur.trice.s, etc.) est obligée de signaler tout fait d'infraction au Code éthique et déontologique de Justice & Paix.

Absence de représailles

Justice & Paix s'engage à créer un environnement sûr permettant de signaler des plaintes sans crainte de représailles, en assurant que les plaintes soient traitées de manière équitable et dans des délais raisonnables.

Dénonciation des abus

Justice & Paix part du principe que toute plainte est déposée de bonne foi et n'est pas motivée par la recherche d'un gain personnel, par la défense d'un intérêt personnel ou par un ressentiment personnel. Cela étant établi, si une enquête fait apparaître qu'une plainte était non-fondée, toute enquête en cours sera immédiatement arrêtée et la partie visée par la plainte sera déchargée de tout soupçon. Les plaintes déposées pour des raisons authentiques de bonne foi dont il apparaît par la suite qu'elles n'étaient pas fondées ne sont donc pas considérées comme malveillantes.

Confidentialité et sécurité

Toutes les plaintes, qu'elles soient sensibles ou non, seront traitées de manière strictement confidentielle. Toutefois, dans certains cas, la divulgation d'informations à des tiers peut être nécessaire avec l'accord du plaignant ou en cas d'obligation légale.

En cas de violation de la confidentialité, Justice & Paix peut prendre des mesures disciplinaires, sauf lorsque la divulgation est requise par la loi ou conventionnellement ;

Les plaintes indiquant qu'une infraction pénale pourraient avoir été commise seront transmises par Justice & Paix aux autorités pénales compétentes.

Impartialité et équité

Les plaintes sont gérées de manière juste, objective et impartiale tout au long du processus de traitement.

Tolérance zéro

Justice & Paix prône une politique de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels, notamment sur les mineurs.

Point contact central

Justice & Paix s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires et à collaborer avec le point de contact central lorsqu'un signalement le justifie.

D. Personnes et structures intervenantes

Responsable intégrité

Le ou la Secrétaire général·e de Justice & Paix est responsable de l'application du Code éthique et déontologique et de la mise en œuvre d'une culture d'intégrité au sein de

l'organisation. Il ou elle assure le respect du Code éthique et déontologique et de cette politique auprès des bailleurs externes, et identifie régulièrement les risques liés à l'intégrité.

Conseiller·ère intégrité

Le ou la Conseiller·ère intégrité aide à développer une culture d'intégrité et à réduire les risques. Il ou elle conseille les personnes souhaitant déposer une plainte et aide à mieux comprendre les droits, devoirs et canaux de signalement. Ce rôle est assumé par le ou la personne de confiance au sein de Justice & Paix.

Gestionnaire de plainte

Le ou la gestionnaire des plaintes a un rôle de représentant·e du comité de traitement des plaintes. Il ou elle est le ou la garant·e que la plainte reçue relative à l'intégrité sera traitée complètement et conformément aux principes et procédures applicables (il ou elle veille dans ce contexte à anonymiser le cas dès l'entame de la procédure). Cette personne est chargé·e, avec le comité de traitement des plaintes, de proposer un plan d'action lorsqu'une plainte a été déposée. Il ou elle est responsable de s'assurer que le registre, le rapport d'enquête soient tenus à jour et enregistrés. Il ou elle présente annuellement un rapport sur les éventuelles atteintes à l'intégrité, validé par le comité de gestion des plaintes. Au sein de Justice & Paix, il ou elle est un membre de l'AG qui n'a pas de fonction de gouvernance (et qui n'a pas été membre du CA pendant les 4 dernières années) ou un lien contractuel de travail ou de consultance avec Justice et Paix.

Comité de traitement des plaintes

Le Comité de traitement des plaintes se réunit à la demande, en fonction d'un dépôt de plainte. Il a pour responsabilité :

- d'adopter un plan d'action;
- de rédiger le rapport d'enquête final ou de demander des informations supplémentaires, le cas échéant
- de demander une enquête indépendante à la suite de rapports n'ayant pas été jugés satisfaisants ;
- de décider les mesures disciplinaires appropriées.

Le Comité de traitement des plaintes se compose des 3 personnes suivantes :

- le ou la gestionnaire de plainte (un membre de l'AG qui n'a pas de fonction de gouvernance (et qui n'a pas été membre du CA pendant les 4 dernières années) ou un lien contractuel de travail ou de consultance avec Justice & Paix) ;
- un ou une membre du Conseil d'Administration désigné par celui-ci ;
- le ou la Secrétaire général·e de Justice & Paix ;

Des suppléant·e·s seront nommé·e·s (notamment pour gérer le cas où un ou une membre effectif·ve serait incriminé·e par une plainte). Le Comité de traitement des plaintes prend ses décisions à la majorité des voix. Si le ou la gestionnaire de plainte est minorisé·e, il ou elle peut faire appel de la décision auprès du Conseil d'Administration.

Si la plainte concerne des irrégularités financières, le ou la Responsable du Pôle administratif et financier sera appelé·e à faire partie du Comité de traitement des plaintes, mais seulement pour la plainte en question.

Les membres du Comité de traitement des plaintes sont tenu·e·s de traiter toutes les informations reçues dans la plus grande confidentialité.

E. La procédure

Les plaintes peuvent être déposées par toute partie prenante interne ou externe de Justice & Paix.

Elles contiennent les éléments suivants :

- 1° le nom et les coordonnées de l'auteur ou de l'autrice de la plainte sauf s'il ou elle opte pour une plainte anonyme ;
- 2° la description de l'abus ou de l'atteinte à l'intégrité signalés ;
- 3° la date ou la période à laquelle l'abus ou l'atteinte à l'intégrité ont eu lieu ou ont lieu ;
- 4° le pays ou la région où l'abus ou l'atteinte à l'intégrité ont eu lieu ou ont lieu ;

Une plainte doit de préférence être déposée dans les meilleurs délais afin d'optimiser l'efficacité d'une enquête éventuelle. Cela dit, le ou la Gestionnaire de plainte acceptera les plaintes quel que soit le délai de leur dépôt.

Plusieurs mécanismes sont disponibles :

Par lettre ou courrier/courriel

Les plaintes formelles peuvent être adressées par écrit, à l'adresse suivante :

Gestionnaire de plainte
Commission Justice & Paix
Chaussée Saint-Pierre, 208
B - 1040 Etterbeek

Avec la mention « *personnel et confidentiel* »

Par courriel

A l'adresse suivante : alerte@justicepaix.be

Une plainte ne peut pas être déposée par téléphone car une trace écrite est indispensable pour qu'elle soit traitée formellement.

Un point de contact central est créé par le Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement. Ce point de contact existe subsidiairement aux points de signalement de première ligne mis en place par Justice & Paix et ne peut donc assurer le suivi d'un signalement que quand il existe des raisons valables de croire que :

- il est peu probable que l'enquête soit menée de manière approfondie et correcte après signalement auprès du point de contact de première ligne ;
- aucune suite n'a été donnée au signalement auprès du point de contact de première ligne ;
- l'enquête n'a pas été menée de manière approfondie et correcte à la suite d'un signalement auprès du point de contact de première ligne ;
- les mesures nécessaires n'ont pas été prises s'il s'agit de faits avérés qui ont été signalés auprès du point de contact de première ligne.

Toute personne concernée peut effectuer un signalement auprès du point de contact central via ce lien [Point de contact central pour le signalement d'abus dans la coopération au développement | SPF Affaires étrangères - Commerce extérieur et Coopération au Développement \(belgium.be\)](#), quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou siège social ou son statut.

Si le ou la plaignant·e se sent en danger, il ou elle doit immédiatement se mettre en sécurité ; par exemple, s'il s'agit d'un membre du personnel de Justice & Paix, il ou elle prévient le ou la Secrétaire général·e qu'il ou elle se met en télétravail.

Accusé de réception d'une plainte

La partie plaignante reçoit un accusé de réception de la plainte dans un délai de trois (3) jours après réception de la plainte auprès de Justice & Paix.

La lettre ou le courriel de confirmation doit indiquer :

- quand et comment la plainte a été reçue ;
- quelle suite Justice & Paix a donnée à la plainte jusqu'à présent, et ce qu'elle entend faire ensuite ;

- le nom de la personne chargée du traitement de la plainte ;
- le nom de la personne à contacter en cas de questions ou remarques.

Enregistrement de la plainte

Les plaintes seront enregistrées, dès réception, sur un système interne de Justice et Paix auquel l'accès sera restreint aux seuls membres du Comité de traitement des plaintes. Seront enregistrés également, dans ce système, le suivi des actions et le résultat du processus.

Traitement de la plainte

Le ou la gestionnaire de plainte a la responsabilité d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié. Ce plan d'action sera examiné et éventuellement approuvé par le Comité de traitement des plaintes.

Le ou la gestionnaire de plainte fournira au Comité de traitement des plaintes tous les éléments de la plainte.

Les plaintes anonymes seront traitées avec la même rigueur que les autres plaintes. Il n'est possible d'enquêter sur des plaintes anonymes que si des informations suffisantes sur le contexte ou les témoins éventuels sont disponibles. Cependant, dans le cas des plaintes anonymes, le ou la gestionnaire de plainte fera une évaluation préliminaire pour vérifier dans quelle mesure elles sont déposées de bonne foi et lui proposera de les traiter ou pas.

Dans le cas de plaintes sensibles impliquant des abus flagrants sur mineurs et/ou personnes vulnérables, le Comité de traitement des plaintes aura l'obligation, comme la loi l'exige, d'en informer les autorités pénales compétentes qui prendront alors en charge le dossier.

Processus d'enquête

Le ou la gestionnaire de plainte aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manière confidentielle. Seules les personnes devant connaître la plainte, en ce compris les membres du Comité de traitement des plaintes, seront impliquées dans le processus. Des expert·e·s qualifié·e·s externes pourraient être nommé·e·s par le Comité de traitement des plaintes selon les cas. Le ou la gestionnaire de plainte identifiera et proposera l'expert·e le ou la plus qualifié·e en fonction de la nature de la plainte, de l'emplacement géographique et des exigences linguistiques.

Les délais d'exécution de l'enquête varieront en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante (60) jours maximum suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le Comité de traitement des plaintes pour examen, approbation ou éventuels compléments d'enquête.

Les décisions et le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête seront prises par le Comité de traitement des plaintes.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes seront à la charge de Justice & Paix. Une ligne budgétaire spécifique sera créée pour couvrir ces dépenses.

Communication des résultats

Le ou la gestionnaire de plainte fournira un retour d'information, selon les canaux les plus appropriés, à la personne plaignante et aux personnes impliquées dans la plainte une fois l'enquête terminée et les décisions du *Comité de traitement des plaintes* prises, au maximum dans un délai de 7 (sept) jours à l'issue des étapes finales de la procédure.

Leçons apprises et suivi de la politique

Travail de suivi

Le Comité de traitement des plaintes garde trace de toutes les plaintes déposées et traitées. Chaque année, le ou la gestionnaire de plainte établit un rapport de synthèse sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures y afférentes, ainsi que sur les enseignements tirés. Ce rapport est soumis en premier lieu, pour avis, au Comité de traitement des plaintes, puis présenté au Conseil d'Administration. Des rapports annuels sur les atteintes à l'intégrité seront publiés dans le respect du principe de confidentialité. Les rapports publics ne mentionnent le nom ni des parties plaignantes, ni des organisations, ni

des témoins, ni des parties visées par une plainte.

L'analyse des plaintes est prise en considération lors de l'évaluation régulière des risques faite par le Conseil d'administration.

Réexamen périodique de la politique de traitement des plaintes

La présente politique ainsi que les procédures seront réexaminées périodiquement, et au moins tous les cinq (5) ans, afin de tenir compte des retours d'expérience liés au traitement des plaintes et de prendre en considération les éventuelles remarques envoyées par les utilisateurs. Les membres du Conseil d'administration seront systématiquement consulté·e·s dans le cadre du processus de réexamen.

Pour la note,
Quentin HAYOIS
Secrétaire général