

date : 1er décembre 2023

Procédure de plaintes en matière d'intégrité VVSG-International

1. 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 rapports 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 rôles

Cette procédure ne remplace en aucun cas les obligations découlant de règlements ou de documents internes tels que la politique d'intégrité de VVSG-International et le règlement de travail de VVSG. La procédure de traitement des plaintes est complémentaire 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 violations de l'intégrité commises par des employés ou des directeurs de VVSG-International. Les plaintes ou rapports relatifs à des violations d'intégrité commises par des employés d'une administration locale - qui ne sont pas employés par la VVSG mais peuvent être impliqués dans la mise en œuvre des programmes de la VVSG sur la coopération internationale municipale - sont transmis aux personnes appropriées au sein de la municipalité concernée. En fonction de la situation, le responsable des plaintes de VVSG-International peut être en mesure d'aider à l'enquête et/ou à la communication.

Par violation de l'intégrité, on entend toute violation d'un comportement financier ou moral approprié conformément à la politique d'intégrité ou à d'autres règlements internes.

Toute personne peut déposer une plainte ou un rapport. Il peut s'agir d'un membre du personnel de VVSG-International, mais également d'un partenaire ou d'un bénéficiaire dans la mise en œuvre des programmes (par exemple, les membres du personnel des administrations locales flamandes et étrangères, des provinces, des ONG partenaires et des associations faïtières étrangères d'administrations locales).

Dès réception de la plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant.

Article 4 - Autres canaux de communication

Avant de déposer un rapport formel ou une plainte, il est possible de faire un rapport informel. ¹Un rapporteur peut à tout moment discuter confidentiellement de ses soupçons de violation avec un membre du personnel, un responsable, le directeur du programme de coopération municipale internationale de VVSG ou le conseiller en intégrité. Si nécessaire, ils peuvent informer et guider le rapporteur dans la procédure de rapport formel.

Les rapports peuvent également provenir de contrôles internes tels que les audits financiers et les audits. Dans de tels cas, il n'y a pas lieu d'utiliser la [ligne d'assistance téléphonique sur le site web de la VVSG](#) et, si nécessaire, le gestionnaire des plaintes entamera une enquête (préliminaire).

Les rapports d'exploitation sexuelle, d'abus sexuel et de harcèlement sexuel peuvent également être soumis au [Bureau central de dénonciation des abus dans le cadre de la coopération au développement](#). Le point central de signalement n'est toutefois compétent que pour ce type de signalement et ne peut être sollicité que si le point de signalement de l'organisation concernée a déjà été contacté / si l'organisation concernée n'a pas donné suite à un signalement / s'il existe un conflit d'intérêts au sein du point de signalement de l'organisation concernée.

2. Chapitre 2. Enquête préliminaire

Article 5 - Objet de l'examen préliminaire

L'objectif de l'enquête préliminaire est de déterminer si un rapport 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

1. Il s'agit d'une plainte relative à une violation potentielle de l'intégrité telle que définie à l'article 3, paragraphe 1.
2. La plainte a été déposée via le [formulaire de plainte sur le site Internet de la VVSG](#). Les champs suivants doivent être remplis : l'adresse électronique du rapporteur ; l'organisation au sein de laquelle le rapporteur travaille ; la nature de la relation du rapporteur avec VVSG-International ; la raison pour laquelle le rapporteur prend contact ; l'objet de la plainte (menu de sélection) ; une description des personnes et des parties impliquées ; la date des faits ; une description de la plainte.
3. La plainte n'a pas été déposée de manière anonyme ;
4. 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.

¹ Voir les coordonnées au bas de ce document.

La recevabilité est évaluée par le gestionnaire des plaintes. La décision de recevabilité n'est pas susceptible de recours. Le rapporteur est libre d'introduire une nouvelle plainte ou un nouveau rapport en vue d'obtenir la recevabilité.

Article 7 - Résultats et rapport de l'examen préliminaire

Le gestionnaire des plaintes prépare un rapport d'enquête préliminaire et le remet au rapporteur dans un délai de deux semaines.

Si l'enquête préliminaire révèle une situation potentiellement à haut risque nécessitant une grande urgence, cela est mentionné dans le rapport et la priorité est donnée au dossier. S'il apparaît que le reporter a besoin d'une assistance médicale ou psychosociale immédiate, le gestionnaire des plaintes fait appel aux personnes de contact du conseiller en prévention de la VVSG (pour les cas en Flandre) ou contacte le country manager au sein de l'équipe internationale pour le pays partenaire en question, qui à son tour fait appel au réseau local du VVSG-International.

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. Dans le cas d'une fausse plainte, ce n'est qu'après avoir entendu le rapporteur que la nécessité de sanctions sera envisagée.

²Si la plainte concerne l'exploitation sexuelle, l'abus sexuel ou le harcèlement sexuel, il existe quatre obligations spécifiques. 1) Dans tous les cas, la VVSG prend les mesures appropriées en temps utile, immédiatement après avoir analysé le rapport. 2) La VVSG fournit une assistance appropriée aux victimes. 3) Si nécessaire, la VVSG fournit une assistance appropriée aux autres personnes qui signalent des abus. Cela inclut des mesures visant à protéger les auteurs des signalements et à protéger les victimes contre d'éventuelles représailles. 4) La VVSG a l'obligation d'informer les victimes de l'aide disponible. Il ne fournit une assistance que si la victime en fait la demande.

Si, sur la base du rapport d'enquête préliminaire, il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, le rapporteur en est informé par une brève motivation.

3. Chapitre 3. La recherche

Article 8 - Instruction des plaintes

Une enquête peut être lancée si les résultats de l'enquête préliminaire le requièrent. Cette décision est prise par le gestionnaire des plaintes, éventuellement en concertation avec le département des ressources humaines, la direction générale, un psychologue ou un consultant externe.

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

² Voir le [décret royal 18/4/2023](#).

cas de besoin. Cette approche est utilisée tout au long de l'enquête et dans tous les actes d'enquête. Les lignes directrices incluses dans les brochures sur l'intégrité et le traitement des plaintes conçues par Deloitte et la DGD servent de guide pendant l'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 rapporteur, de la victime et de l'auteur, ne peuvent être faites qu'avec le consentement exprès des parties concernées ou lorsque la loi l'exige (par exemple, dans le cas d'une enquête judiciaire).

4. Chapitre 4. Traitement et suivi

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

Si l'enquête montre que d'éventuelles infractions pénales ont été commises, l'avis d'un expert interne ou externe peut être sollicité, après quoi les autorités judiciaires seront informées si nécessaire.

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'un blâme ou d'un avertissement à un licenciement immédiat avec renvoi formel aux autorités pénales. La détermination de la sanction est faite par la direction générale, éventuellement après avis interne ou externe.

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, en concertation avec le directeur général de la VVSG ou de la municipalité concernée, le cas échéant.

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

Article 11. Achèvement de l'enquête.

Chaque recherche est enregistrée après son achèvement, conservée dans les archives de VVSG et le dossier de recherche est conservé pendant une période de cinq ans.

Les résultats de l'enquête sur la plainte sont communiqués au rapporteur 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 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 garde le pouls après la fin de la procédure de plainte.

Article 12. Communication, vie privée et transparence

Le traitement équitable des plaintes dans le respect de la protection de la victime, de l'auteur du signalement et de l'auteur de l'infraction 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 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 journaliste 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 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 de l'infraction, du public, de l'industrie et des autres parties prenantes éventuelles.

Chaque année, VVSG-International rend compte des plaintes traitées au conseil d'administration et dans des fiches de rapport annuel (accessibles au public) sur son site web. Afin de protéger le rapporteur, la victime et l'auteur de l'infraction ou d'autres parties prenantes, ce rapport ne contient aucune donnée sensible ou spécifique à un cas. Sur la base de ce rapport annuel et de l'analyse des rapports, des plaintes et des violations de l'intégrité, la présente procédure de traitement des plaintes peut être mise à jour afin d'améliorer la qualité du traitement des plaintes.

	<p>Responsable des plaintes</p> <p>Nathalie Dumarey</p> <p>Chef du département de la gouvernance et de la stratégie</p> <p>Nathalie.dumarey@vvsg.be</p> <p>+32 486 37 35 08</p>		<p>Coordinateur et conseiller en matière d'intégrité</p> <p>Heleen Voeten</p> <p>Gouvernance et stratégie</p> <p>heleen.voeten@vvsg.be</p> <p>+32 496 73 55 49</p>
	<p>Back-Up responsable des plaints</p> <p>Hanne Albers</p> <p>Gouvernance et stratégie</p> <p>hanne.albers@vvsg.be</p> <p>+32 498 20 32 14</p>		<p>Responsable du programme GLoBe</p> <p>Karlien Gorissen</p> <p>Gouvernance et stratégie</p> <p>karlien.gorissen@vvsg.be</p> <p>+32 499 22 01 10</p>