ACV-CSCi – Procédure formelle de plaintes

Le point de contact de l'ACV-CSCi pour les plaintes concernant les violations d'intégrité

Depuis le 12 juin 2020, l'ombudsman pour signaler et suivre les commentaires, objections et plaintes des membres et militants de l'ACV-CSC a également été mandaté comme point de contact de l'ACV-CSCi pour les plaintes concernant par rapport aux violations d'intégrité.

Coordonnées et informations de base :

Êtes-vous confronté à un problème d'intégrité ?

Vous pouvez contacter le médiateur de l'ACV-CSC (integritas@acv-csc.be) avec des remarques, des objections ou des plaintes concernant :

- l'exécution en Belgique ou dans les pays partenaires de projets et programmes financés par l'intermédiaire de l'ACV-CSCi (fraude, corruption, ...) ;
- des cas de discrimination en général et discrimination de genre en particulier, de racisme, de harcèlement, de violence (sexuelle), d'intimidation, d'agression, d'abus de pouvoir, de conflit d'intérêts, d'enrichissement personnel, d'influence par des dons... par les employés de l'ACV-CSCi ou les personnes mandatées par eux ;
- les services ou le soutien programmatique offerts par les employés de l'ACV-CSCi.

Le médiateur peut être contacté en toute confidentialité - tant numériquement que de manière hybride. Cette personne respecte la vie privée des personnes concernées et se conforme à la législation relative au RGPD.

Admissibilité des plaintes telle que déterminée par le point de contact :

(1) Les plaintes sont admissibles lorsqu'elles concernent des comportements qui vont à l'encontre des cadres de valeurs pertinents, des codes et des règlements de l'ACV-CSC et de l'ACV-CSCi – tels qu'établis dans leurs politiques d'intégrité, code d'éthique et code de conduite.
(2) Les plaintes doivent se référer à des faits et décisions qui se sont produits il y a moins d'un ans.
(3) Et les plaintes ne peuvent pas concerner des affaires judiciaires ou des procédures en cours.

Mesures spécifiques pour les plaintes impliquant la violence :

(4) En cas de plaintes concernant des violences physiques (y compris sexuelles) et mentales, le point de contact essaiera de déterminer avec le plaignant s'il y a besoin d'une assistance médicale ou psychosociale, de déposer une plainte auprès de la police locale et/ou de demander une protection contre les représailles.
(5) Si nécessaire, le point de contact peut réfléchir activement avec le plaignant sur la manière d'accéder à une assistance médicale, psychosociale appropriée et/ou à une protection.

Enregistrement des plaintes par le point de contact :

(6) Toutes les plaintes reçues sont enregistrées par le point de contact et transmises à la personne responsable de l'organisation concernée (ACV-CSC ou ACV-CSCi). Cela s'applique aussi bien aux plaintes anonymes qu'aux plaintes non anonymes.
(7) Normalement, seules les plaintes non anonymes sont traitées par le point de contact. Mais lorsque l'intégrité est en jeu, le point de contact lancera des procédures indépendamment de l'origine de la plainte.
(8) Le point de contact peut également orienter les personnes vers l'un des conseillers en intégrité de l'ACV-CSCi pour des conseils informels.

(9) Pour les plaintes concernant une décision ou un comportement qui dépasse le niveau décisionnel ou l'initiative de l'ACV-CSC ou de l'ACV-CSCi, les plaignants seront renvoyés à l'organisation responsable – et recevront les coordonnées nécessaires.
(10) Pour pouvoir déterminer quelle organisation est responsable, il peut être demandé aux plaignants de fournir des informations supplémentaires.

Le traitement des plaintes admissibles :

(11) Dans un délai de 7 jours ouvrables, l'admissibilité d'une plainte est motivée par écrit au plaignant et un dossier est ouvert pour enquête.
(12) La personne responsable de l'organisation concernée (ACV-CSC ou ACV-CSCi) est informée et dispose de 14 jours ouvrables pour fournir les informations demandées par le point de contact.
(13) Si le point de contact juge une plainte irrecevable, cela est communiqué dans une décision motivée au plaignant.
(14) Si le point de contact juge une plainte recevable, il ou elle est tenu(e) de prendre des initiatives pour trouver une solution dans un délai de 40 jours ouvrables. Ces initiatives impliquent souvent de contacter le plaignant et l'organisation concernée et de jouer le rôle de médiateur entre les deux parties.
(15) Le point de contact tient les parties concernées informées par écrit à chaque étape importante.
(16) Pour les plaintes recevables qui ne nécessitent pas de mesures individuelles correctives, les solutions consistent souvent en des ajustements politiques.
(17) Lorsque des mesures individuelles correctives sont justifiées, le point de contact (après médiation) proposera par écrit de tels mesures. Celles-ci sont communiquées au plaignant ainsi qu'à l'organisation concernée – accompagnées d'une demande d'accord.
(18) Si aucun remède acceptable n'est trouvé, il sera demandé au plaignant s'il souhaite poursuivre la plainte. Si c'est le cas, le point de contact informera le plaignant et l'organisation concernée des initiatives alternatives qui peuvent encore être entreprises.
(19) Lorsqu'un dossier est clos, le point de contact envoie une décision motivée au plaignant ainsi qu'à la personne responsable de l'organisation concernée.

Rapports déposés par le point de contact :

(20) Le rapportage permanent implique la transmission de rapports pour discussion avec la personne responsable des organisations concernées (ACV-CSC ou ACV-CSCi).
(21) Les rapports internes annuels sont déposés par écrit pour discussion avec le conseil d'administration de l'ACV-CSC avant la fin du mois de mars chaque année. Les plaintes reçues en tant que point de contact pour les plaintes concernant les violations d'intégrité sont également incluses dans ce rapport. Le contenu du rapport annuel peut inclure : un inventaire des plaintes, une analyse des plaintes, des préoccupations ou réserves sur la manière dont elles ont été traitées, identification des goulots d'étranglement, une liste commune des plaintes et tendances, mesures préventives prises depuis lors, propositions d'ajustement du fonctionnement par l'ombudsman, recommandations pour améliorer les services, le fonctionnement et l'organisation des organisations concernées.
(22) À titre de certification interne annuelle, l'ombudsman fournit également un certificat à ACV-CSCi avant la fin du mois de mars chaque année. Cette certification contient un bref résumé des informations pertinentes du rapport annuel pour ACV-CSC. Le certificat est ensuite soumis à discussion devant le conseil d'administration d'ACV-CSCi.

Pour plus d'informations sur les codes pertinents et les gestionnaires de plaintes de l'ACV-CSC et de l'ACV-CSCi, veuillez consulter les documents ci-joints :

- *le **code de conduite** pour les contacts internationaux, signé par tous les membres du conseil d'administration et les employés de l'ACV-CSCi ainsi que par ses mandataires ;*
- *le **code d'éthique**, signé par tous les membres du conseil d'administration, les employés et les organisations partenaires de l'ACV-CSCi ;*
- *l'**organigramme d'intégrité** de l'ASBL – avec un aperçu des gestionnaires de plaintes formés.*