

# Comment s'y prendre pour traiter des plaintes Solidagro

## Chapitre 1. Dispositions préliminaires

### *Article 1. Objectif*

La procédure de traitement des plaintes a comme objectif à garantir un traitement efficace 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 violations de l'intégrité et le traitement éventuel des plaintes peuvent être très sensibles et complexes, de sorte que cette procédure ne doit pas empêcher une approche souple et adaptée. Un traitement adéquat des plaintes sert également l'objectif collectif du secteur de la coopération de la solidarité internationale, en particulier le maintien et l'amélioration de l'image du secteur.

### *Article 2 - Règlements et procédures*

Cette procédure ne remplace pas les obligations des règlements ou des documents internes tels la politique d'intégrité, les réglementations internes ou la politique de confidentialité de Solidagro. La procédure de traitement des plaintes complète les autres procédures et ne porte pas préjudice aux autres procédures établies et vice versa.

### *Article 3 - Cadre d'application*

Cette procédure concerne les plaintes ou les rapports au sujet des manquements à l'intégrité commis par Solidagro, compris en cela les membres du conseil d'administration, son secrétariat et ses employés dans l'exercice de leurs fonctions. Par violations de l'intégrité, on entend toute violation de comportement financier ou moral approprié conformément à la politique d'intégrité ou à d'autres règlements internes.

Une plainte ou un rapport peuvent être déposés par toute partie concernée. Par celle-ci, on entend tout employé, partenaire et bénéficiaire de Solidagro, y compris leurs employés, et toute autre victime de violations de l'intégrité telles que décrites à l'article 3, premier paragraphe. Au moment de la réception de la plainte, un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables.

### *Article 4 - Autres voies de communication*

Avant que le rapport ou la plainte déposés ne deviennent formel, un rapport informel est possible. A tout moment, un rapporteur des plaintes peut discuter en toute confiance avec un membre du personnel, un responsable, un directeur, un gestionnaire des plaintes, le conseiller en intégrité ou un membre du conseil d'administration. Si besoin, ces personnes peuvent informer et accompagner un rapporteur de plaintes avec la procédure formelle. Les rapports peuvent également résulter de contrôles internes comme par exemple un audit financiers et des vérifications. Si une violations est identifié par des contrôles internes, il ne faut plus faire une notifications via de site web de Solidagro ; le gestionnaire des plaintes lancera une enquête (préliminaire) si nécessaire.

Un rapporteur peut également contacter le [point de contact](#) central dans les cas suivants

1. Il est peu probable qu'une enquête approfondie et correcte soit menée
2. Il n'y a pas eu de suivi d'un signalement à la ligne d'assistance de première ligne
3. L'enquête menée après la notification n'a pas été approfondie ou correcte
4. Les mesures nécessaires n'ont pas été prises

Ceci ne peut être fait que pour les signalements d'abus, définis comme exploitation sexuelle, abus sexuel ou harcèlement sexuel, et non pour les violations financières ou d'intégrité.

La recevabilité sera évaluée par la ligne d'assistance centrale, coordonnée par la DGD. La ligne d'assistance centrale contactera l'organisation concernée au cours de l'évaluation pour vérifier :

1. Le suivi du rapport
2. Les mesures prises
3. Et, si nécessaire, les procédures d'intégrité

L'organisation concernée a ici un devoir de coopération. Si l'organisation concernée ne satisfait pas aux exigences, le point de contact central transmettra un rapport assorti de recommandations.

## Chapitre 2. Enquête préliminaire

### *Article 5 - L'objectif de l'enquête préliminaire*

L'enquête préliminaire vise à déterminer si un rapport doit se faire. Au cours de celle-ci, le gestionnaire des plaintes évalue la recevabilité, procède à une première estimation quant à l'authenticité des faits avancés et examine sa prouvabilité.

### *Article 6 - Conditions de recevabilité*

Une plainte ou une notification est recevable si :

1. Elle concerne une violation possible de l'intégrité comme définie à l'article 3, paragraphe 1. Par exemple, un souhait, une suggestion, une question ou un conseil sont irrecevables;
2. La plainte a été déposée par une partie concernée au sens de l'article 3, paragraphe 2 ;
3. Les faits se rapportant à la plainte ont eu lieu il y a moins de 10 ans. Pour tout acte d'une période plus longue, c'est le dernier en date qui est considéré ;
4. La plainte a été déposée en utilisant le formulaire sur le site web de Solidagro ;
5. La plainte n'a pas été déposée de manière anonyme ;
6. Il ne s'agit pas d'une plainte concernant une violation déjà signalée et pour laquelle des mesures convenables ont été appliqués.

La recevabilité est évaluée par le gestionnaire des plaintes. Aucun recours n'est possible contre la décision de recevabilité. Le rapporteur des plaintes peut soumettre 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 rédige un rapport d'enquête préliminaire. Si celle-ci met à jour une

situation potentiellement aléatoire nécessitant une grande urgence, cela est mentionné dans le rapport et le dossier reçoit priorité. Le rapport d'enquête préliminaire est constitué de l'évaluation de la recevabilité, une première estimation de l'authenticité et la prouvabilité des faits. Si, à partir de ces informations, une enquête sur la plainte est requise, le gestionnaire des plaintes, propose une enquête comprise dans le rapport d'enquête préliminaire.

Éventuellement, des informations complémentaires peuvent être demandées au rapporteur des plaintes. Si, basé sur le rapport d'enquête préliminaire, il n'y a aucune raison d'introduire une enquête, le rapporteur des plaintes sera mis au courant avec une justification du pourquoi.

## Chapitre 3. La recherche

### Article 8 - Enquête des plaintes

Une enquête peut être introduite si les résultats de l'enquête préliminaire le nécessitent. Cette décision est prise par le gestionnaire des plaintes, éventuellement en consultation avec le responsable de l'intégrité. Sur base des faits et données de l'enquête, le gestionnaire des plaintes décide quelles personnes seront impliquées et si l'enquête sera menée en interne ou en externe. La discrétion et la confidentialité sont assurées la mesure du possible et les personnes concernées reçoivent que d'informations sur la base de la nécessité de savoir.

Cette approche est maintenue à travers l'enquête et dans tous les actes de l'enquête. Les lignes directrices comprises dans les brochures sur l'intégrité et le traitement des plaintes conçues par Deloitte et la DGD servent de guide tout au long de l'enquête. Chaque enquête demande une approche individuelle et sera toujours avec une certaine flexibilité en fonction des faits et données de l'enquête.

Tous les actes d'enquête et toutes les mesures prises sont documentés dans le dossier d'enquête, qui comprend également des informations d'ordre général, les documents reçus ainsi que les conclusions. Le dossier contient également des données concernant le(s) enquêteur(s) et toutes les parties contactées et impliquées, de manière anonyme ou non.

Si la plainte concerne un comportement sexuellement transgressif, défini à l'article 3, il existe quatre obligations spécifiques :

1. Dans tous les cas, l'organisation prend les mesures appropriées en temps utile, immédiatement après avoir analysé le rapport.
2. L'organisation fournit une assistance appropriée aux victimes.
3. Si nécessaire, l'organisation fournit une assistance appropriée aux autres personnes qui signalent des abus. Cela comprend également des mesures visant à protéger les rapporteurs et les victimes contre d'éventuelles représailles.
4. L'organisation a l'obligation d'informer les victimes de l'aide disponible. Il ne fournit de l'aide que si la victime en fait la demande.
5. Si, sur la base du rapport d'enquête préliminaire, il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, le journaliste en est informé par une brève motivation.

### Article 9. Principes et garanties

Un certain nombre de principes méritent une attention spéciale et doivent toujours être respectés au cours de l'enquête. Il s'agit notamment de la confidentialité des informations, de la proportionnalité, du traitement, le délai raisonnable, l'absence des préjugés 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 lors des décisions de l'enquête. Le respect de ces garanties, appliquées par exemple au maintien de la confidentialité de l'identité du déclarant, ne peut être dérogé qu'après accord exprès des parties concernées ou lorsque la loi l'exige (par exemple, dans le cas d'une enquête judiciaire).

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

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

Si l'enquête démontre que d'éventuelles infractions pénales ont été commises, l'avis d'un expert interne ou externe peut être sollicité, après quoi, si nécessaire, les autorités judiciaires seront saisies. S'il ressort que l'intégrité a été atteinte, des mesures appropriées s'imposeront. La sanction appropriée diffère évidemment selon l'enquête et peut aller d'une réprimande ou d'un avertissement à une mise sur pied immédiate avec renvoi formel aux autorités pénales. La sanction est déterminée par le gestionnaire des plaintes, éventuellement après avis interne ou externe. Outre les sanctions, il existe d'autres possibilités, comme la médiation ou le règlement à l'amiable. Cette décision est prise par le gestionnaire des plaintes, éventuellement en consultation avec le directeur. Si l'enquête indique qu'aucune violation de l'intégrité n'a eu lieu, aucune mesure sera imposée.

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

Dès sa conclusion, chaque enquête est enregistrée, conservée dans les archives de Solidagro et le dossier est archivé pendant 10 ans. Les résultats de l'enquête sur la plainte est communiqué au rapporteur de plainte et, le cas échéant, à la victime de la violation. A cette fin, un délai raisonnable doit être maintenu. Pendant l'achèvement de l'enquête une attention adéquate doit être accordée à la victime. La forme précise du suivi du rapporteur de plainte ou la victime dépend des faits, des circonstances et des résultats de l'enquête. Dans tous les cas, le responsable des plaintes gardera à l'œil la situation pendant l'achèvement de l'enquête.

### **Article 12. Communication, confidentialité et transparence**

Le traitement équitable des plaintes, dans le respect de la protection de la victime et du rapporteur de plainte, garde toujours la priorité sur les intérêts et les considérations par rapport à la communication. Cela implique, entre autres, que les informations eu égard à une plainte ou à une enquête spécifique sont uniquement communiquées aux acteurs étant ou devant être directement impliqués.

La communication autour d'affaires spécifiques demande des considérations morales prudentes qui sont dépendant de l'enquête spécifique. Si des parties impliquées, autres que le rapporteur de plainte ou la victime, risquent également de subir une forme de préjudice, elles sont informées de la situation. L'information et la communication à ces parties 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 évalués par rapport aux circonstances de la situation spécifique.

Ces communications tiennent toujours compte des compromis entre les intérêts et les droits de la victime, du rapporteur de plainte, du public, du secteur et d'autres parties prenantes. Outre les garanties de confidentialité et de protection déjà mentionnées pour la victime, le rapporteur de plainte, la politique interne de Solidagro en matière de protection de la vie privée s'applique également.

Les données reçues et traitées tout au long de l'enquête sont stockés et traités conformément à la politique de confidentialité. Chaque année, Solidagro présente à l'Assemblée générale un rapport sur les plaintes traitées. Afin de protéger le rapporteur, la victime ou d'autres parties prenantes, ce dernier ne contient aucune donnée sensible ou spécifique à un cas. Sur la base de ce rapport annuel et de l'analyse des plaintes et violations de l'intégrité, cette procédure de plaintes peut être mise à jour pour améliorer la qualité du traitement des plaintes.

La Fédération des ONG est à tout moment tenue au courant des procédures de plainte engagées ou en cours de l'enquête. L'information est transmise confidentiellement au directeur ou au responsable de l'intégrité au sein de la Fédération des ONG et la confidentialité règne.