



Procédure de signalement et de traitement des plaintes, liée au point de contact confidentiel

Réception des plaintes

Le signalement permet de protéger l'association en mettant en lumière des situations préoccupantes à travers un mécanisme d'alerte et de trouver une solution appropriée avant que cela ne devienne un véritable problème.

Toute partie prenante a le devoir de signaler immédiatement toute suspicion, inquiétude et/ou tout fait de violation du Code éthique. Si souhaité, il y a la possibilité de demander un avis au Conseiller en Intégrité, qui est joignable à l'adresse mail suivant : ombudsman@chaine-espoir.be. Le Conseiller en Intégrité a le rôle d'offrir une écoute attentive, des recommandations éclairés et une orientation dans la procédure à suivre en cas de situation problématique. Il s'engage à donner une réponse dans les 24 heures dès réception de toute question/préoccupation.

Toute personne qui dépose une plainte doit agir de bonne foi et avoir des motifs valables de croire que l'information divulguée constitue un acte de violation éthique. Les actes de délation ou de dénonciation malveillante seront également sanctionnés.

Accès à un point de contact confidentiel et soumission de la plainte :

- Le point de contact confidentiel permet à toute personne interne ou externe à l'organisation de faire un signalement de manière discrète et sécurisée.
- La plainte ou la suspicion d'abus peut être signalée aussi au/à la directeur-riche et/ou à un-e ou plusieurs administrateurs-rices.
- Si la personne n'est pas confiante et/ou ne peut pas partager le problème avec une personne interne à l'organisation, les préoccupations peuvent être signalées de façon confidentielle et sans représailles aux personnes de contact joignables via l'adresse ethics@chaine-espoir.be. La plainte est reçue par les deux Gestionnaires des Plaintes externes qui ont été individués à cet effet.

Les Gestionnaires de Plaintes consultent le Comité de Traitement des Plaintes et ensemble ils s'engagent à respecter la confidentialité du signalement et à protéger l'auteur du signalement tout au long de la procédure et ce sans représailles, si tant que les affaires soient signalées de bonne foi. L'organisation adopte une politique explicite contre les représailles, avec des sanctions telles que des avertissements formels, des suspensions temporaires, voire le licenciement pour tout acte de vengeance ou d'intimidation à l'encontre d'un auteur de signalement ou d'une victime.

À travers ses référents, la Chaîne de l'Espoir Belgique s'engage à toujours prendre en compte et à traiter tout signalement de la façon la plus appropriée, rapide et juste possible.

La présente procédure, ainsi que le Code éthique, sont également publiés sur le site internet de la Chaîne de l'Espoir Belgique ([Accueil | Chaîne de l'Espoir Belgique](#)).

Suivi des plaintes

- Le signalement sera traité par les personnes de contact (Gestionnaires des Plaintes). Celles-ci envoient un accusé de réception au plaignant dans les 24 heures dès réception et peuvent contacter la partie prenante et toute personne utile, pour plus d'informations.
- Les Gestionnaires des Plaintes évaluent de manière préliminaire la recevabilité de la plainte (pertinence, conformité avec les politiques d'intégrité). Si la plainte est jugée comme relevant d'un autre canal, ils écrivent au plaignant en lui demandant d'utiliser le canal approprié.
- Les Gestionnaires des Plaintes convoquent le Comité de Traitement des Plaintes (CTP – composition ci-dessous) et proposent un plan d'action. Une enquête impartiale est ainsi menée, impliquant la collecte de preuves, des entretiens avec les parties concernées et une évaluation des faits. Le but de ce comité est de donner un avis impartial et résoudre les plaintes.
- Si la plainte est jugée non-fondée, et donc rejetée, les Gestionnaires des Plaintes écrivent immédiatement au plaignant en l'informant des raisons du rejet de la plainte.
- Si la plainte est jugée fondée, les Gestionnaires des Plaintes coordonnent le travail du CTP selon le plan d'action proposé.
- Selon le résultat, et dans un délai de 90 jours, ils informent toutes les personnes concernées des résultats/décisions et en font le suivi. Ce délai peut être prolongé pour les cas les plus complexes, tels que ceux impliquant des violations graves de l'intégrité, nécessitant une analyse approfondie des faits et/ou des preuves supplémentaires.

Composition et fonctionnement du Comité de Traitement des Plaintes (CTP) :

Le CTP se compose des personnes suivantes :

- Prof. Dr. Chris Van Geet et M. Vincent Slypen, Gestionnaires de traitement des plaintes,
- M. Jacques Laffineur, Conseiller en Intégrité au sein de la CDEB,
- Mme Chiara Carbone, Responsable de l'Intégrité au sein de la CDEB.

Le CTP prend ses décisions à la majorité des voix, et, en cas de partage égal, celles des deux GTP prévalent. Le CTP a en outre le devoir d'informer la Direction de la Chaîne de l'Espoir Belgique de toute plainte signalée et de la décision prise à l'issue du processus de traitement.

Mesures appropriées

La Chaîne de l'Espoir Belgique s'engage à prendre des mesures rapides, justes et appropriées pour répondre aux violations du code éthique. La violation de ces normes peut donner lieu à des mesures disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au licenciement et/ou une action en justice. Toute infraction au Code éthique commise par un tiers entraînera la résiliation des relations contractuelles.

Principes fondamentaux

- Les informations collectées par les membres du Comité de Traitement des Plaintes sont traitées de manière strictement confidentielle et ne peuvent être partagées qu'avec les parties autorisées.

- Les GTP agissent en toute indépendance pour garantir l'impartialité et éviter tout conflit d'intérêts.
- Les parties impliquées dans les plaintes doivent être traitées avec dignité et respect, quelle que soit l'issue de l'affaire.
- Chaque plainte mérite une réflexion d'attitude préventive.

Révision de la procédure

L'organisation effectue une révision périodique de la procédure de traitement des plaintes pour en assurer l'efficacité et apporter des améliorations si nécessaire.