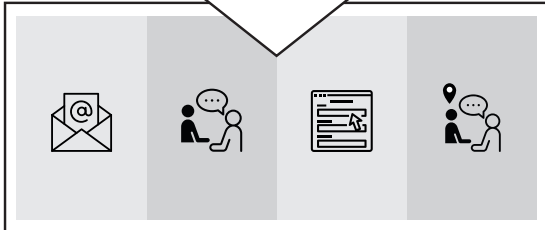


# PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

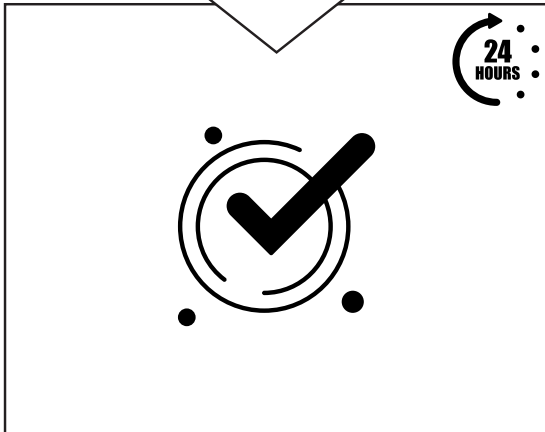
(fr)



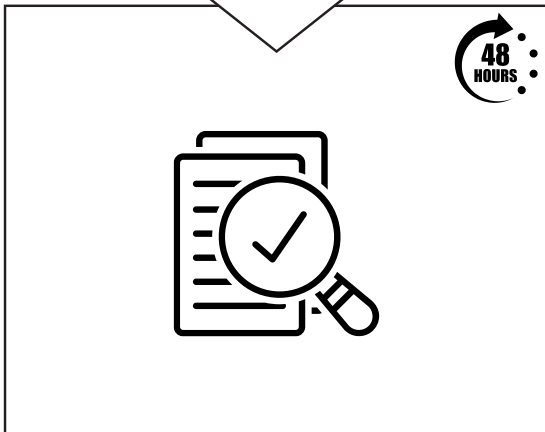
[louvaincooperation.org](http://louvaincooperation.org)



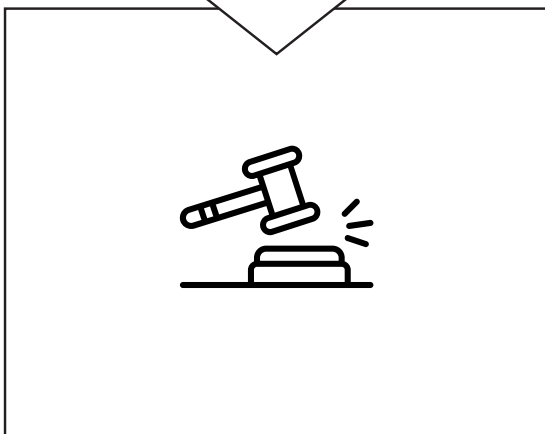
**ÉTAPE 1 : Signalement ou question relative au non-respect avéré ou présumé de la politique d'intégrité**



**ÉTAPE 2 : Réception de la plainte**



**ÉTAPE 3 : Traitement de la plainte et évaluation**



**ÉTAPE 4 : Mesures directives prises en accord avec le Gestionnaire des plaintes et /ou Comité de gestion des incidents**

## ÉTAPE 1 : Signalement ou question relative au non-respect avéré ou présumé de la politique d'intégrité

Quatre options :

### 1. Signalement au Conseiller Intégrité du siège

### 2. Signalement à un supérieur hiérarchique

Si le supérieur hiérarchique et/ ou le Conseiller Intégrité sont concernés, se référer à un N+2 ou à une autre personne du siège ou de l'Organe d'Administration ou directement auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) du CESI.

### 3. Signalement par le formulaire de plainte disponible sur la page :

<https://louvaincooperation.org/fr/ethique-integrite>

### 4. Signalement aux points focaux sur les terrains

- Point focal pour l'Afrique : la RDCongo, le Bénin, le Togo, le Burundi et Madagascar
- Point focal pour l'Amérique Andine et le Cambodge

Tous les signalements reçus sont immédiatement dirigés vers le Gestionnaire des plaintes dans un délais de 48h00 maximum.

## ÉTAPE 2 : Réception de la plainte

**Un accusé de réception est envoyé par écrit dans les 24 heures après dépôt de la plainte.**

Il contient :

- Quand et comment la plainte a été reçue ;
- Nom de la ou des personnes chargées du traitement de la plainte ;
- Nom de la personne à contacter en cas de questions ou remarques;

**Notification de refus ou acceptation de la plainte.**

Maximum 10 jours ouvrables après l'accusé de réception de la plainte.

**Écartement du lieu de travail**

L'accusé présumé peut être écarté de son lieu de travail si l'intégrité physique du plaignant est en jeu. L'écartement durera le temps que LC ait pu statuer de la recevabilité ou pas de la plainte.

**Règles de confidentialité**

- La confidentialité de l'identité du plaignant, des messages et des données sont assurées.
- Accès sécurisé au formulaire de plainte et au registre de dépôt des plaintes.

**Règles d'anonymat**

- LC accepte les plaintes anonymes.
- Si les besoins d'une enquête le justifie, le nom du plaignant ou du lanceur d'alerte pourront être partagés avec les autorités compétentes.

## ÉTAPE 3 : Traitement de la plainte et évaluation

**Rapport confidentiel d'atteinte à l'intégrité et une évaluation de la plainte sont réalisés par le Gestionnaire des plaintes dans un délai de 48 heures.**

une évaluation de la plainte sont réalisées par le Gestionnaire des plaintes dans un délai de 48 heures.

- Nom du ou des individus faisant l'objet de l'allégation ;
- Nom de l'auteur de l'allégation ;
- Date et endroit où les faits ont eu lieu ;
- Description des faits ;
  
- Archivage des rapports d'atteinte à l'intégrité (3 ans) ;
- Enregistrement de la plainte et du rapport dans les 48 heures dans le Registre de dépôt des plaintes.

### **Evaluation de la plainte:**

Une évaluation préliminaire est faite par le Gestionnaire des plaintes dans un délai maximum de 48 heures afin de déterminer :

- Evaluation de la gravité du cas.
- Pertinence d'avertir les autorités judiciaires belges ou locales ;
- Pertinence de la constitution d'un Comité de gestion des incidents ;
- Pertinence de la réalisation d'une enquête interne ou externe;
- Evaluation du niveau de risques associé à l'incident ;
- Actions de suivi à entreprendre ;
- Mesures appropriées à prendre
- Mesures directives à mettre en place.

### **Enquête interne ou externe :**

prise de décision de la réalisation d'une enquête par le gestionnaire des plaintes, maximum 24 heures après confirmation de la recevabilité de la plainte.

- Début de l'enquête interne ou externe maximum 2 mois après le dépôt de la plainte ;
- Enquête externe ou rapport d'un juriste spécialisé pour cas grave ou si besoin d'un avis juridique ;
- Décision et/ou mesures directives prises maximum 7 jours après la réception des conclusions de l'enquête ;
- Témoins : le rapport contient le nom des témoins. Le Gestionnaire des plaintes à 7 jours pour avertir les témoins de leur présence dans le rapport ;

### **Informations complémentaires**

- Pour un cas grave (intégrité physique en jeu ou danger grave pour la personne) : maximum 24 heures pour avertir le Gestionnaire des plaintes.
- Un comité de gestion des incidents peut être convoqué dans les 24 heures après le dépôt d'une plainte si la gravité des faits le justifie.
- Les autorités judiciaires compétentes seront averties immédiatement si la gravité de la plainte le nécessite.

Le délai de prescription des atteintes à l'intégrité sera examiné au cas par cas, en fonction de la loi du pays concerné, de la gravité des faits, et de la possibilité de récolter de preuves.

## ÉTAPE 4 : Mesures directives prises en accord avec le Gestionnaire des plaintes et /ou Comité de gestion des incidents

- **Protection et sécurité du plaignant ou lanceur d'alerte en cas de menaces graves**  
Placement en hébergement sécurisé et/ou éloignement du lieu de travail pendant un délai de 5 jours ouvrables.
- **Mesures d'assistance juridique :**  
LC assurera une assistance juridique pour la victime si celle-ci fait partie de son personnel salarié.
- **Soutien psychologique et social :**
  - Au siège : service d'appui psychosocial du CESI.
  - Pour ses collaborateurs au sein des directions nationales/régionales, LC fournira un soutien psychosocial suivant la gravité du cas et/ou pourra faire appel à une structure locale spécialisée.
- **Mesure d'éloignement de l'accusé :**  
L'accusé peut être écarté de son lieu de travail lorsque l'intégrité physique du plaignant est en jeu, le temps que LC ait pu statuer sur la recevabilité de la plainte et la suite à lui donner.

## CONCLUSION

LC s'efforce de créer un environnement sûr qui permet de signaler des plaintes sans crainte de représailles ou de traitement injuste.

Les plaintes sont traitées de façon équitable, appropriée et dans des délais raisonnables.

Une personne peut faire connaître des motifs d'inquiétude/soupçon raisonnables :

- sans risquer de perdre son emploi ou ses droits acquis ;
- en sachant que l'expression d'un motif d'inquiétude ou de soupçon raisonnable ne lui vaudra ni harcèlement ni isolement ;
- en sachant que les plaintes seront traitées de manière strictement confidentielle.

**LOUVAIN**  
**COOPERATION**

Louvain Coopération asbl  
Avenue de Cîteaux 114  
1348 Louvain-la-Neuve - Belgique

tél. : +32 (0)10/390.300  
info@louvaincooperation.org  
louvaincooperation.org

TVA : BE0422 717 486  
BE28 7323 3319 1920  
RPM NIVELLES