

# Procédure de signalement des plaintes



## 1. Objectif

Au sein d'ADRA Belgium, nous mettons tout en œuvre pour mener des actions bénéfiques et durables avec nos partenaires dans le respect de la culture et des convictions de chacun. Nous défendons des valeurs fortes et appliquons une tolérance zéro envers tous les types d'abus.

De ce fait, l'objectif de cette procédure est de garantir à toute personne (salarié, bénévole, sympathisant, partenaire, etc.) une voie **sûre, accessible et confidentielle** pour signaler des abus, soumettre des plaintes ou partager des préoccupations concernant les activités d'ADRA Belgium.

Cette procédure vise à assurer un traitement **équitable, transparent et respectueux** des droits des personnes impliquées. Ce processus réactif permet de traiter les violations signalées, de proposer des solutions correctives et d'assurer la protection des plaignants. Les plaintes analysées permettent par ailleurs d'identifier les tendances récurrentes et d'alimenter les mesures préventives de la gestion des risques.

## 2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à tout acte ou situation pouvant constituer une plainte, incluant mais sans s'y limiter :

- Toute infraction au **Code de conduite et d'éthique**, à la **Politique d'intégrité** ou à la **Charte d'intégrité** de la Coopération belge au Développement ;
- Tout **abus** ou forme de **violence physique, psychologique ou sexuelle**.
- Toute situation de **favoritisme** ou d'**injustice** ;
- Toute irrégularité financière, y compris le **détournement de fonds**, la **fraude** ou la **corruption** ;
- Communication inappropriée ne respectant pas le code de la récolte de fonds éthique de l'association « Récolte de fonds Ethique ».

Cette procédure est **complémentaire** aux autres règlements internes (statuts, règlement de travail, code de conduite et d'éthique) et **n'exclut pas** les mesures légales applicables.

## 3. Rôles et responsabilités

### Gestionnaire des plaintes :

Cette personne est indépendante vis-à-vis d'ADRA Belgium. Elle n'est ni volontaire, ni employé, ni même membre de son Assemblée Générale ou de son Organe d'Administration. Ses rôles sont les suivants :

- Reçoit et traite les plaintes en toute **confidentialité** ;
- Analyse la recevabilité des plaintes et en assure le **suivi rigoureux** ;
- Rend compte à la direction et propose des **améliorations** des systèmes internes.

# Procédure de signalement des plaintes



## Conseiller et référent intégrité :

Au sein d'ADRA Belgium ces deux rôles sont assumés par la même personne désignée par l'OA, à savoir le Directeur Général. Ses rôles sont les suivants :

- Prévient les risques éthiques en sensibilisant et formant les collaborateurs sur les valeurs et les règles de conduite ;
- Soutient le traitement des signalements en orientant les cas, garantissant la confidentialité, et tirant des leçons pour renforcer les pratiques d'intégrité ;
- Conseil et orienter tout demandeur potentiel ;
- Faire le relais vers l'OA des différentes plaintes en cours.

Pour garantir la protection des plaignants en cas de pressions externes, ADRA Belgium met en place des mesures telles que l'anonymisation des signalements, des protocoles stricts de confidentialité, et un soutien juridique si nécessaire. De plus, un suivi est assuré par le gestionnaire des plaintes pour identifier et neutraliser toute tentative de représailles.

## 4. Dépôt des plaintes

- **Qui peut déposer plainte ?**

Toute personne ayant connaissance d'un abus ou d'une infraction peut déposer une plainte : employés, bénévoles, partenaires, bénéficiaires, ou tiers.

- **Quand déposer plainte ?**

La plainte doit être déposée **dans les meilleurs délais** pour garantir l'efficacité du traitement.

- **Comment ?**

- **Email** : [plainte@adra.be](mailto:plainte@adra.be)
- **Formulaire en ligne** sur le site web de [www.adra.be](http://www.adra.be)
- **Courrier postal** :  
A l'attention du gestionnaire des plaintes  
ADRA Belgium  
Rue Ernest Allard, 11  
1000 Bruxelles

- **Confidentialité et protection des plaignants**

ADRA Belgium s'engage à protéger la confidentialité des plaignants. Les principes suivants sont respectés :

- *Anonymat* : Les informations personnelles du plaignant ne seront pas divulguées sans consentement explicite.
- *Sécurité* : Les plaignants sont protégés contre toute forme de représailles.
- *Archivage sécurisé* : Les dossiers des plaintes sont conservés dans un système sécurisé,

# Procédure de signalement des plaintes



accessible uniquement aux personnes autorisées.

## 5. Etapes de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes se déroule comme suit :

### a) **Réception** de la plainte et confirmation de réception

Le gestionnaire des plaintes envoie un accusé de réception **dans les 5 jours ouvrables** (si le plaignant s'est identifié).

### b) **Analyse** de recevabilité

- L'examen de la recevabilité doit avoir lieu dans un délai raisonnable, lequel est fixé à 30 jours ouvrables.
- Le gestionnaire évalue si la plainte contient les **éléments nécessaires** : identification de l'auteur (ou mention de l'anonymat), description précise, date ou période, localisation, organisation concernée.

Le traitement complet d'une plainte, incluant l'analyse de la recevabilité, l'enquête et la communication des conclusions, est estimé à une durée moyenne de 30 à 60 jours ouvrables. Cette estimation peut varier selon la complexité des cas et les échanges nécessaires avec les parties concernées.

### c) **Enquête** préliminaire :

- Analyse des faits pour déterminer la validité et la gravité de la plainte.
- Echange avec les **parties concernées** et témoins.
- Mobilisation des **experts externes** si nécessaire.
- **Médiation** en cas de besoin.

### d) **Décision** et **sanctions** :

- Le gestionnaire propose les mesures à prendre
- L'OA valide les mesures proposées
- La direction exécute les mesures validées
- L'OA vérifie que les mesures validées sont mises à exécution

Les sanctions peuvent inclure : avertissement oral ou écrit, licenciement pour faute grave, signalement aux autorités compétentes

Le règlement de travail d'ADRA Belgium reprend de manière plus détaillée les dispositions en matière d'infractions et de sanctions.

A côté des sanctions internes, ADRA Belgium entreprend toutes les démarches nécessaires pour assurer le respect de la loi et des éventuelles poursuites judiciaires.

# Procédure de signalement des plaintes



## e) **Communication finale :**

- Le plaignant est informé des conclusions et des actions engagées dans le respect de la confidentialité.

## 6. Rédaction d'un rapport final

Le gestionnaire des plaintes rédige un rapport confidentiel comprenant :

- La description de l'abus signalé.
- Les actions menées et les décisions prises.

Ce rapport est archivé de manière sécurisée et accessible uniquement aux personnes autorisées.

L'auteur de la plainte, quand il est connu, est informé de la fin du suivi de la plainte par le gestionnaire des plaintes, sans que le contenu du rapport lui soit communiqué.

## 7. Information et communication

Chaque nouvelle partie-prenante au sein d'ADRA Belgium est informée de cette procédure intégrée à la politique d'intégrité de l'organisation, lequel est annexé aux contrats de travail, de bénévolat et de partenariat et transmise aux membres de l'AG, de l'OA et des sous-comités thématiques.

Le gestionnaire des plaintes a bénéficié d'une formation approfondie au signalement et au traitement des plaintes.

Le gestionnaire des plaintes présente un rapport annuel sur les plaintes pour tirer des leçons apprises et proposer des améliorations.

Chaque partie prenante (employés, bénévoles, partenaires) est informée de cette procédure via :

- Son intégration dans la politique d'intégrité
- Sa diffusion dans les contrats et documents d'accueil

La procédure de signalement et de traitement des plaintes, intégrée à la politique d'intégrité d'ADRA Belgium, est également disponible sur son site internet.

# Procédure de signalement des plaintes



## 8. Contacts utiles

### Gestionnaire des plaintes

[plainte@adra.be](mailto:plainte@adra.be)

### Conseiller et référent intégrité :

Jonathan Lo Buglio

[directeur@adra.be](mailto:directeur@adra.be)

0032 2 502 11 59

### Président d'ADRA Belgium

Elie Melis

[elie.melis@telenet.be](mailto:elie.melis@telenet.be)

### Directeur d'ADRA Europe

Joao Martins

[Joao.Martins@adra.eu](mailto:Joao.Martins@adra.eu)

En Belgique, les médiateurs externes à contacter pour une plainte envers ADRA Belgium sont :

- L'asbl « Récolte de fonds Ethique » - [info@re-ef.be](mailto:info@re-ef.be) - +32 2 225 43 29  
Thématique : Respect de l'éthique, communication, transparence
- La plateforme « Donorinfo » - <https://www.donorinfo.be/fr/contact>  
Thématique : Transparence financière
- Le réseau des Ombudsman - <https://www.ombudsman.be/fr>
- La société Mensura - <https://www.mensura.be/fr/acces-client/contacts>  
Thématique : Sécurité, prévention et santé
- Le point de contact confidentiel du SPF - <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/>  
Thématique : Protection des lanceurs d'alerte, confidentialité et signalement éthique