

a.s.b.l. FRACARITA BELGIUM

CODE ETHIQUE SUR L'INTEGRITE en cas d'abus, de fraude et de corruption

Contenu:

1. Contexte de ce code
2. Le Code Ethique de Fracarita Belgium
3. Le règlement de lanceur d'alerte interne de Fracarita Belgium
4. Procédure des plaintes pour les Externes

**Ce document a été approuvé par le Conseil d'administration de l'a.s.b.l.
le 15 décembre 2020.**

**Ce code entre en vigueur le 31 décembre 2020 et peut être modifié par le Coordinateur de
Fracarita Belgium, après approbation par le Conseil d'administration de l'a.s.b.l.**

CONTEXTE DE CE CODE

1. Introduction

Fracarita Belgium est l'organisation belge pour la coopération internationale des Frères de la Charité ayant une expertise dans le domaine de la coopération au développement, plus précisément dans les secteurs des soins de santé mentale, des soins aux personnes handicapées, de l'éducation et de l'aide humanitaire. L'évangile et le charisme vincentien sont une source d'inspiration pour Fracarita Belgium.

La dignité de chaque être humain occupe une place centrale, ainsi que la solidarité et la volonté d'offrir à chacun(e) une existence digne, conformément aux droits humains universels et inaliénables et sans distinction d'origine, d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou de religion ou d'affiliation à une organisation.

Dans ce document, on trouve d'abord les valeurs de Fracarita Belgium qui forment la base du Code Ethique, ainsi que la portée et l'objectif de ce Code. Ensuite, ce Code précise les principes de base du comportement social et un nombre de modes de comportement spécifiques. Chaque employé, volontaire et consultant – ci-après dénommés « les employés » - travaillant où que ce soit : au Nord ou Sud, doit souscrire au présent Code Ethique et est tenu de l'observer.

Ce Code Ethique est également applicable dans notre collaboration mutuelle avec les organisations partenaires, tant au Nord qu'au sud, et est donc inclus dans les contrats mutuels.

2. Les valeurs de Fracarita Belgium

Pour Fracarita Belgium, les **personnes vulnérables** sont au centre (des préoccupations). Fracarita Belgium estime que la dignité humaine est un droit fondamental. Cependant, la **dignité humaine** est menacée pour certains groupes vulnérables. Fracarita Belgium estime que le soutien à la **réhabilitation personnelle et à la (ré)intégration sociale** des personnes vulnérables contribue à une plus grande autonomie et à une meilleure qualité de vie pour ces personnes, et crée ainsi finalement une **société plus humaine** où il y a de la place pour tout le monde.

Cette motivation aiguise le désir d'œuvrer pour **l'égalité d'accès aux soins et à l'éducation pour chacun(e)** et pour la justice sociale entre le Nord et le Sud, ce qui nous incite à **mieux répartir les ressources disponibles et les bénéfiques** du progrès au niveau mondial.

Partant de là, trois valeurs de base se dégagent : solidarité, égalité et responsabilité. Ces trois valeurs importantes nous font avancer et nous font croire que sommes co-responsables

du sort des autres, plus précisément dans le Sud. Une responsabilité que nous assumons dans une conscience d'égalité avec les peuples du Sud avec lesquels nous voyageons et avec un sentiment d'unité avec l'autre, sur la base de valeurs et de normes suffisamment explicites de part et d'autre. Le dialogue et l'échange mutuels sont essentiels à cet égard.

Ce processus de développement se déroule aussi au Nord. Quand Fracarita Belgium est à l'écoute des gens et des partenaires du Sud, nous pouvons nous remettre en question et remettre en question notre propre culture. Le respect et la réciprocité peuvent également soutenir notre développement. Pour Fracarita Belgium, ce développement et cette réciprocité signifient la recherche d'une société orientée vers l'homme aussi bien en Belgique que dans le Sud.

3. Les défis d'intégrité spécifiques à Fracarita Belgium

Fracarita Belgique travaille dans le Sud avec des partenaires qui se concentrent sur des groupes cibles spécifiques avec des personnes très vulnérables :

- les soins de santé mentale
 - les personnes souffrant de troubles mentaux
 - ou un trouble mental
 - ou une dépendance
- la prise en charge des personnes handicapées
- les enfants et les jeunes ayant un accès insuffisant à l'éducation ou à la formation

Ces personnes sont extrêmement vulnérables, dépendantes et susceptibles d'être maltraitées. Non seulement en raison de leur situation socio-économique plus défavorable due à la vie dans le Sud, mais aussi en raison du contexte spécifique des soins, de bien-être ou d'éducation pour lequel ils font appel à nos partenaires.

Fracarita Belgium veut que ses propres employés, mais aussi ses organisations partenaires, les traitent avec soin et ne veut laisser aucune place à une quelconque forme d'abus dans ses activités.

Dans le Nord, Fracarita Belgium travaille souvent avec des groupes vulnérables similaires. Car son travail dans le Nord se concentre très souvent sur l'éducation et le secteur des soins et du bien-être offerts par l'asbl Organisatie Broeders van Liefde. Dans le cadre des activités que Fracarita Belgium propose dans ces secteurs dans le Nord, il faut également prendre les mesures nécessaires pour prévenir d'éventuels cas d'abus.

CODE ETHIQUE DE FRACARITA BELGIUM

1. La portée et l'objectif du Code Ethique

L'objectif de ce Code Ethique est de guider et de protéger l'employé afin qu'il soit très conscient de l'importance de certaines situations qui peuvent se produire. Par conséquent, ce Code Ethique s'applique à tous les employés de Fracarita Belgium, quel que soit leur lieu de travail : au Nord ou au Sud.

Il revient au responsable hiérarchique de discuter en détail de ce Code Ethique avec chaque employé. Il doit s'assurer que l'employé comprend parfaitement le code et, en cas de violation, qu'il est conscient des conséquences et des mesures disciplinaires, ainsi que des mesures à prendre et des procédures à suivre en cas de constatation d'une violation du présent Code Ethique. Chaque employé est tenu de prendre connaissance du contenu du Code Ethique.

De plus, Fracarita Belgium veut également montrer à ses organisations partenaires du Nord et du Sud son engagement dans ce domaine à travers son Code Ethique et leur demande de le respecter et de le mettre en œuvre selon leur propre contexte local et leur législation dans l'exécution de notre coopération.

2. Les principes de base

Fracarita Belgium souhaite être une organisation exempte de toute forme d'agression, d'intimidation (sexuelle ou autre), de harcèlement (sexuel, mental, physique, professionnel ou cyberharcèlement) et de discrimination. Fracarita Belgium s'engage à combattre et à prévenir toute forme de (tels) comportements indésirables et ne reculera devant aucune consultation et discussion à cet égard.

Fracarita Belgium rejette toute forme de comportement indésirable tel que l'intimidation (sexuelle ou autre), l'agression et la discrimination fondée sur la race, l'âge, la conviction, la religion, les opinions politiques, la nationalité, le sexe, l'orientation sexuelle, le genre, l'état civil ou le handicap. Les employés doivent avoir du respect à l'égard des autres employés, Fracarita Belgium en tant qu'organisation, sa hiérarchie et ses partenaires. Dans l'exécution quotidienne de leurs tâches et responsabilités, les employés de Fracarita Belgium doivent agir de manière neutre, impartiale et sans aucune forme de discrimination.

3. Participation à la vie de la communauté locale pendant les missions (dans le Sud)

Fracarita Belgium ne souhaite pas restreindre la vie privée de ses employés. Néanmoins, il ne faut pas oublier que lors d'un déploiement dans le Sud, même pendant le temps libre, l'employé concerné est toujours considéré comme un représentant de l'organisation. Fracarita Belgium demande à ses employés d'être conscients de ce fait et de se comporter

de manière correcte à tout moment. Il va sans dire que les employés doivent respecter les lois et les réglementations locales à tout moment. Ceci aussi bien au Nord qu'au Sud.

Fracarita Belgium encourage également ses employés à développer des contacts dans le domaine social, culturel et/ou religieux au sein de la communauté locale lors de missions dans le Sud. De bonnes relations sociales avec la communauté locale contribuent à de bons résultats pour les activités de Fracarita Belgium. Cela est également dans l'intérêt des employés concernés.

Il n'est pas permis aux expatriés de Fracarita Belgium de s'associer à des mouvements politiques locaux ou de s'engager dans des activités culturelles, sociales ou religieuses qui pourraient de quelque manière que ce soit compromettre ou discréditer les objectifs de Fracarita Belgium dans le pays concerné.

Les employés locaux de notre a.s.b.l. font partie de la communauté locale et sont donc bien sûr libres de s'engager dans des activités locales. Ce faisant, ils doivent veiller à ce que leurs activités personnelles se distinguent explicitement de celles exercées dans le cadre de Fracarita Belgium et préciser qu'elles ne représentent pas la position de Fracarita Belgium. Ils ne peuvent pas prétendre représenter Fracarita Belgium en cas de problèmes qui découleraient d'activités qui ne sont pas liés à leur travail.

Les employés locaux de nos organisations partenaires qui viennent en Belgique en mission seront également invités à souscrire et à observer ce code éthique. Les partenaires locaux qui, dans le cadre de notre coopération, sont en contact avec d'autres partenaires locaux de Fracarita Belgium doivent également observer ce Code. Cette obligation est incluse dans nos accords de partenariat.

4. Conduite spécifique

Abus de pouvoir, fraude et corruption

L'exécution du travail humanitaire est un privilège et Fracarita Belgium, précisément à travers des normes d'une grande importance et des critères stricts, souhaite bénéficier du respect des parties prenantes à cet égard.

Par conséquent :

- Il est interdit aux employés d'abuser de leur position (de pouvoir) pour leur propre bénéfice ou celui de leurs relations ou amis.
- Un employé ne peut jamais accepter de pots-de-vin ou d'avantages en nature ou autres, pour son propre bénéfice ou tirer un profit personnel d'un achat ou d'une autre transaction.
- Les employés ne peuvent jamais recevoir de cadeaux personnels, offerts par des groupes-cibles ou des fournisseurs, sous forme d'argent, de biens, de faveurs ou de services.
- Les employés doivent signaler toute forme de gaspillage, de fraude, d'abus ou de corruption (des fonds qui ne sont pas utilisés conformément aux accords de partenariat, aux accords avec les autorités de subvention, aux accords avec les

donateurs, ...) à la hiérarchie compétente ou agir suivant le règlement de lanceur d'alerte.

Harcèlement, abus et exploitation

Fracarita Belgium applique une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de harcèlement, d'abus et d'exploitation à tous les niveaux (entre collègues, avec les bénéficiaires des actions, envers les bénévoles, entre les bénévoles, etc.)

Conflits d'intérêts

Parfois, dans des situations particulières, les intérêts privés et les intérêts professionnels (de Fracarita Belgium) peuvent entrer en conflit. Des conflits d'intérêts peuvent survenir, surtout quand il s'agit de prestation de services et de contrats.

Par conséquent :

- Les salariés ne sont pas autorisés à servir d'intermédiaires dans les relations commerciales entre les proches/membres de leur famille et Fracarita Belgium.
- Les employés qui sont également propriétaires ou ont des intérêts financiers dans une entreprise ne doivent jamais conclure ou signer de contrats entre Fracarita Belgium et l'entreprise concernée.
- Il n'est pas permis aux employés de créer ou de maintenir un conflit d'intérêts. À partir du moment où un employé identifie un conflit d'intérêts, la situation doit être expliquée à son responsable hiérarchique.

Utilisation des biens et connaissances de Fracarita Belgium

- Les employés doivent utiliser les véhicules, les ordinateurs, d'autres matériels et équipements de Fracarita Belgium de manière efficace, en tenant compte de l'environnement et conformément aux directives de leur notice explicative.
- Il n'est pas permis d'utiliser les connaissances institutionnelles à des fins privées ou autres.

Relations avec les autres employés

Fracarita Belgium encourage les relations franches et professionnelles entre ses employés, dans le respect de la diversité et des différences culturelles, sexuelles, religieuses et politiques.

Par conséquent:

- Il est possible que des liens d'amitié se nouent entre les employés. Toutefois, ces derniers ne doivent pas constituer un obstacle à la réalisation des objectifs de l'organisation.
- Il n'est pas permis aux responsables hiérarchiques d'établir des liens à caractère conjugal ou une forme de cohabitation avec les employés qui sont sous leur responsabilité directe. Le cas échéant, la relation hiérarchique doit être modifiée.

Armes

- Fracarita Belgium interdit la présence d'armes dans les (l'environnement direct des) bâtiments ou locaux de Fracarita Belgium. Cela vaut également pour le domicile des employés s'il est situé dans les bâtiments de Fracarita Belgium.
- Les armes sont interdites dans les véhicules de Fracarita Belgium ou ceux loués ou utilisés par Fracarita. Le personnel civil ou militaire armé n'est pas autorisé à prendre place dans ces véhicules. Si, sous la menace de la violence, des personnes armées veulent monter à bord d'un véhicule de Fracarita Belgium, la stratégie de Fracarita Belgium en matière de sécurité doit être suivie (cfr. Guide des mesures de sécurité).
- Les employés de Fracarita Belgium ne sont pas autorisés à posséder, porter ou disposer d'armes pendant leurs heures de travail.

Alcool et drogues

- Il n'est jamais permis aux employés de travailler sous l'influence de l'alcool ou de drogues, sous quelque forme que ce soit, légale ou illégale.
- Les drogues, sous quelque forme que ce soit, ne sont pas autorisées dans les locaux, les bureaux ou les véhicules de Fracarita Belgium, ainsi que pendant les missions.
- Il n'est pas permis aux employés de Fracarita Belgium et à leurs proches de conserver des boissons alcoolisées et/ou des drogues ou de les consommer dans des endroits où cela n'est pas autorisé par la loi.

Comportement sexuel

Fracarita Belgium demande à ses employés d'observer la plus grande décence en engageant des relations sexuelles ainsi de s'assurer qu'elles sont librement consenties.

- Les employés doivent se conformer aux lois et règlements locaux.
- Quelle que soit la réglementation locale ou si elle n'existe pas, Fracarita Belgium interdit des rapports ou des relations sexuelles avec des personnes de moins de 18 ans. Une éventuelle estimation erronée de l'âge ne sera pas acceptée comme excuse. L'employé devra s'assurer de l'âge de la personne concernée en consultant un document d'identité.
- Il est interdit d'avoir des relations sexuelles avec des bénéficiaires de programmes ou avec des membres de leur famille.
- Fracarita Belgium rejette l'inégalité en termes de pouvoir et d'accès aux ressources. Selon cet engagement, les employés ne sont pas autorisés à recevoir des services sexuels en échange d'argent, de promesses ou d'autres moyens d'échange.

5. Respect du Code Ethique et mesures disciplinaires

Ce code éthique fait partie du contrat de travail et de bénévolat des employés de Fracarita Belgium. Des mesures disciplinaires, y compris le licenciement de l'employé concerné, peuvent résulter du non-respect du présent code éthique. Le responsable hiérarchique ou, en fonction de la gravité des faits présentés ou de l'incident, le coordinateur, en concertation avec le responsable hiérarchique, décidera de la gravité de la violation et de la mesure à prendre en conséquence. Des poursuites pénales ou civiles peuvent être engagées contre l'employé pour une infraction. Si l'employé a violé le code d'éthique

involontairement, qu'il s'en rend compte par la suite et signale immédiatement la violation à son responsable hiérarchique, celui-ci en tiendra compte pour la mesure disciplinaire à prendre.

Ce code éthique de Fracarita Belgium fait également partie de ses accords de partenariat, dans lesquels elle est mentionnée. Dans ces accords, nous décrivons les mesures qui peuvent être prises en cas de non-respect des dispositions qui y sont mentionnées.

REGLEMENT INTERNE DE LANCEUR D'ALERTE DE FRACARITA BELGIUM

Fracarita Belgium attache une grande importance au fait que les employés puissent signaler de manière appropriée et sûre, au sein de l'organisation, tout indice d'irrégularité ou de possibilité d'irrégularité en violation des valeurs ou du Code Ethique de Fracarita Belgium.

Article 1, Définitions

Les termes utilisés dans la réglementation de lanceur d'alerte s'expliquent comme suit:

- Employé: une personne qui travaille sur la base d'un contrat de travail, en tant qu'expatrié ou bénévole ou consultant au service de Fracarita Belgium en Belgique ou ailleurs
- Responsable hiérarchique: une personne qui est hiérarchiquement responsable ou chargée du suivi direct de l'employé
- Coordinateur : Coordinateur de Fracarita Belgium, les coordonnées actuelles se trouvent sur le site web de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>)
- Président de l'organe directeur : le Président de l'organe directeur de Fracarita Belgium, les coordonnées actuelles sont disponibles sur le site de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).
- Personne de confiance: l'employé contractuel de Fracarita Belgium qui est désigné comme personne de confiance ou conseiller parmi les membres du personnel et qui est tenu au devoir de confidentialité. Il est choisi et nommé par un vote du personnel et son nom est mentionné dans le règlement de travail.
- Le conseiller en intégrité : l'employé de Fracarita Belgium qui sert de contact pour les questions générales concernant le présent Code Ethique et ses dispositions. Son nom et ses coordonnées actuelles sont toujours disponibles sur le site web de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).
- Gestionnaire des plaintes : l'employé de Fracarita Belgium qui a été désigné comme point de contact pour les rapports et les plaintes entrants. Son nom et ses coordonnées actuelles sont toujours disponibles sur le site web de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).
- Tierce personne : toute personne, autre qu'un conseiller ou une personne de confiance, à qui l'employé signale l'irrégularité.
- Commission des plaintes : comprend le gestionnaire des plaintes, le conseiller en matière d'intégrité et un membre du Conseil d'administration. Leurs noms et coordonnées se trouvent sur le site web de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).

Article 2, Champ d'application de cette réglementation

2.1 Le présent règlement a été établi pour signaler un cas d'irrégularité. Cela signifie que, sur la base de motifs raisonnables, il faut considérer que **l'intérêt de la Fracarita Belgium est mis en danger**, par un(e) :

- a) infraction pénale (imminente)
- b) violation (imminente) de la loi ou de la législation ou du "Code éthique" de Fracarita Belgium
- c) menace pour la santé publique ; la sécurité ou l'environnement,
- d) (risque) de diffusion intentionnelle de fausses informations à des organisations publiques ou à la société civile
- e) (risque) de détournement ou de gaspillage de biens ou de fonds
- f) (risque) de suppression, de destruction et de manipulation délibérée des informations concernant ces faits.

2.2 Ce règlement n'a pas été établi pour :

- a) signaler les plaintes personnelles des employés sur des questions personnelles relatives à leur travail.
- b) signaler des objections de conscience dans l'exécution des activités de Fracarita Belgium.

Article 3, Procédure d'alerte interne

3.1 Fracarita Belgium invite ses employés à signaler tout indice d'irrégularités relatif à l'organisation.

3.2 L'employé signale l'indice d'une irrégularité sous forme d'alerte interne. Uniquement en cas d'exception, comme indiqué à l'article 6.1.1, cet indice peut être signalé à une tierce personne.

3.3 L'employé peut signaler un indice d'irrégularité au sein de Fracarita Belgium à son supérieur hiérarchique. Si l'indice d'irrégularité concerne un responsable hiérarchique, l'employé peut signaler l'indice au Coordinateur.

3.4 La personne qui a été notifiée de l'irrégularité en fait un rapport écrit, avec la date de l'alerte, et le fait signer pour approbation par la personne qui a signalé l'irrégularité. Ce dernier en recevra une copie. Ce document exonère ce dernier de tout soupçon éventuel de complicité.

3.5 La personne qui a été informée de l'irrégularité (autre que le coordinateur) est chargée de communiquer immédiatement l'alarme au coordinateur, et elle veillera à ce que le coordinateur reçoive une copie écrite du rapport de l'alerte.

3.6 À l'initiative du coordinateur, une enquête est ouverte sur l'alerte provoquée par un indice d'irrégularité. La personne qui a reçu l'alerte est tenue informée des conséquences et veille à ce que le lanceur d'alerte reçoive un feedback.

3.7 L'employé qui donne l'alerte au sein de l'organisation et l'employé qui a reçu l'alerte sont tenus par un devoir de confidentialité.

Article 4, Suivi

4.1 Dans un délai de huit semaines, à compter du moment de l'alerte interne, l'employé sera informé des suites données au rapport concernant l'indice signalé ainsi que des décisions et mesures prises.

4.2 Si une position ne peut être formulée dans un délai de huit semaines, l'employé en sera informé par le coordinateur et un nouveau délai lui sera communiqué.

4.3 Si le nouveau délai, tel que mentionné à l'article 4.2, et compte tenu de toutes les circonstances, est jugé trop long, l'employé peut introduire une objection auprès du Coordinateur. Cela peut se faire par écrit par lettre à son attention à l'adresse postale de Fracarita Belgium ou par courriel à l'adresse e-mail professionnelle de cette personne qui se trouve sur le site de Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).

Article 5, Alerte interne au Conseil d'administration

5.1 L'employé peut signaler un indice d'irrégularité au Président du Conseil d'administration (ceci peut être fait par écrit à son attention à l'adresse postale de Fracarita Belgium ou par courriel à l'adresse e-mail de cette personne qui se trouve sur le site web de Fracarita Belgium, <https://fracarita-belgium.org/>), dans certaines circonstances, à savoir si :

- a) l'alerte d'une irrégularité concerne le Coordinateur
- b) il n'est pas d'accord avec la décision et les mesures éventuelles mentionnées à l'article 4
- c) il n'a pas reçu d'explication sur la décision avant l'expiration du délai prévu à l'article 4
- d) le délai visé à l'article 4.2 est considéré comme trop long et l'employé a introduit une objection auprès du Coordinateur, mais cette objection n'a pas mené à un délai plus court et jugé raisonnable.

5.2 Le Président du Conseil d'administration enregistre l'alerte professionnelle par écrit, ainsi que la date de la réception, et il envoie à l'employé un accusé de réception dans lequel il fait

référence à l'alerte et, le échéant, au grief antérieur. Si le Président du Conseil d'administration ne répond pas à la plainte de l'employé dans un délai d'un mois ou si le président est soupçonné d'être impliqué dans les faits suspectés, l'employé peut s'adresser à un autre membre du Conseil d'administration, dont les noms sont indiqués dans le rapport annuel et sur le site web. Cela peut se faire par écrit, par lettre à son attention à l'adresse postale de Fracarita Belgium ou par courriel à l'adresse e-mail de cette personne. Ce membre du Conseil d'administration est tenu d'informer les autres membres et d'ouvrir une enquête.

5.3 Une enquête est alors ouverte à l'initiative du Président du Conseil d'administration ou d'un membre du Conseil d'administration en cas d'absence du président. Il assure le feedback au lanceur d'alerte.

5.4 L'employé qui donne l'alerte au sein de Fracarita Belgium et l'employé qui a reçu l'alerte professionnelle sont tenus au devoir de confidentialité. La personne qui traite la plainte veillera à mener son enquête de manière discrète et à exiger des personnes contactées qu'elles respectent la confidentialité de l'affaire et des faits suspectés.

Article 6, Alerte auprès d'une tierce personne

6.1 L'employé ne peut signaler un indice d'irrégularité à une tierce personne qu'après avoir pris en compte ce qui suit et lorsqu'il s'agit d'exceptions suivantes :

- a) un danger imminent qui nécessite une alerte professionnelle externe en raison d'un intérêt public urgent ;
- b) une situation dans laquelle l'employé peut légitimement craindre les conséquences d'une alerte interne ;
- c) une menace explicite de détournement ou de destruction de preuves ;
- d) l'existence d'une obligation légale de signaler cet indice d'irrégularité.

6.2 L'employé peut alerter une tierce personne qui, compte tenu des circonstances de l'affaire et selon l'avis raisonnable de l'employé, peut être considérée comme la personne la plus appropriée pour rectifier ou faire rectifier cette irrégularité, directement ou indirectement. Dans ce cas, l'employé devra tenir compte, d'une part, de l'efficacité avec laquelle la tierce personne interviendra et, d'autre part, de l'intérêt de Fracarita Belgium en minimisant le préjudice résultant de l'intervention, dans la mesure où le préjudice subi n'est pas nécessairement dû à l'intervention contre cette irrégularité.

6.3 Dans la mesure où Fracarita Belgium subit un préjudice plus important, du fait de l'alerte donnée à une tierce personne, l'indice d'irrégularité devrait être à la mesure du préjudice que sa divulgation pourrait causer.

Article 7, La personne de confiance ou le point de contact

7.1 L'employé peut d'abord signaler l'indice d'irrégularité à une personne de confiance ou à un point de contact ou à un conseiller au sein de Fracarita Belgium, s'il ne souhaite pas signaler l'affaire directement à son supérieur hiérarchique, afin d'obtenir un conseil confidentiel.

7.2 La personne de confiance, le point de contact ou le conseiller est tenu(e) au devoir de confidentialité et ne doit entamer une procédure d'alerte qu'en cas d'urgence. Dans tous les autres cas, une procédure d'alerte interne ne peut être entreprise qu'en informant d'abord l'employé concerné.

Article 8, Protection juridique

8.1 L'employé qui a signalé l'irrégularité en observant les articles du présent règlement, qui a agi honnêtement et qui n'a aucun intérêt personnel dans l'irrégularité ou l'alerte, ne peut être sanctionné pour ce fait.

8.2 En vertu de ce règlement, la personne de confiance ou le point de contact mentionné(e) dans l'article 1er ne peut être sanctionné(e) dans l'exercice de sa fonction.

PROCEDURE DES PLAINTES POUR LES EXTERNES

Fracarita Belgium souhaite que toutes les parties prenantes à ses programmes, tant internes qu'externes, soient satisfaites de ses services et souhaite être informée en cas d'erreur ou de problème. A cet effet, Fracarita Belgium développe et propose sa procédure des plaintes.

La procédure a pour but de permettre à Fracarita Belgium d'être informée du problème ou de la plainte afin de trouver une solution appropriée. Cette procédure vise à permettre à Fracarita Belgium d'améliorer la qualité de ses services et à donner à chacun la possibilité de faire des suggestions pour l'aider à optimiser ses services.

A quel sujet porter plainte?

Fracarita Belgium souhaite être informée par les parties prenantes :

- si elles ne sont pas satisfaites de ses procédures
- si Fracarita Belgium, à leur avis, ne répond pas aux accords ou aux attentes
- si elles ont un problème en raison d'une défaillance de Fracarita Belgium

- si elles constatent des imprécisions.

Comment déposer une plainte?

Les plaintes peuvent être déposées par courriel (klachten@fracarita.broedersvanliefde.be) auprès du responsable des plaintes (dont le nom est mentionné sur le site de Fracarita Belgium, www.fracaritabelgium.org , à la page portant sur nos engagements en matière d'intégrité) ou par courrier auprès du point de contact au sein de Fracarita Belgium (idem) ou auprès du responsable hiérarchique de ce dernier ou auprès d'un membre du Conseil d'Administration si le Coordinateur est le motif de la plainte. Les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

Quelle sera la suite?

Dans un délai de quatre semaines, Fracarita Belgium enverra une réponse écrite par courriel ou par courrier. Dans le cas contraire, Fracarita Belgium contactera l'intéressé ou toute autre personne utile par téléphone ou par courriel pour plus d'informations. La plainte sera traitée par le point de contact ou son responsable hiérarchique.

Comment déposer une objection?

Si la partie concernée n'est pas d'accord avec la décision prise par Fracarita Belgium, elle peut introduire une objection. Elle dépose cette objection par écrit auprès de Fracarita Belgium dans les quatre semaines suivant la première prise de décision par Fracarita Belgium relative à la plainte. L'objection sera traitée par le point de contact ou son supérieur hiérarchique. Une réponse écrite sera donnée dans un délai de six semaines.

La commission des plaintes

Il est possible que la partie prenante ne soit pas satisfaite de la manière dont l'objection a été traitée. Elle peut alors demander que la plainte soit présentée à la commission des plaintes (voir ci-dessous). Le but de cette commission est de donner un avis impartial afin de résoudre les plaintes des particuliers ou cette insatisfaction.

Suggestions

La partie prenante peut toujours transmettre des suggestions au point de contact au sein de Fracarita Belgium ou au responsable hiérarchique de celui-ci. Dans un délai de six semaines, cette personne informera le plaignant des mesures prises concernant les suggestions.