



INTEGRITE - CODE D'ÉTHIQUE

La Formation de Cadres Africains, en abrégé FONCABA ASBL est une ONG de solidarité internationale, reconnue comme telle par les autorités belges, spécialisée dans le renforcement de la société civile en Afrique. L'ASBL vise l'amélioration des compétences de ses partenaires locaux et de leurs groupes de base. Ce sont eux qui assurent la transmission des savoirs et des expériences au sein de la communauté et dans les structures locales. La FONCABA collabore directement et sur base de réciprocité avec des organisations africaines locales.

Notre vision : Dans un esprit de réciprocité, la FONCABA veut donner aux Africains la possibilité d'approfondir leurs compétences, d'améliorer leurs performances et d'apprécier leurs propres valeurs pour ensemble s'impliquer à prendre leur avenir en mains

La FONCABA veut collaborer à la construction d'une société juste où chacun est respecté dans son identité propre et sociétale. C'est-à-dire, une société où chacun a les mêmes chances de s'épanouir comme personne responsable au sein de sa communauté afin de construire ensemble avec les autres son avenir et celui de sa communauté.

Notre mission : Investir dans les hommes et les femmes de la société civile locale en Afrique

La vision, la mission et les valeurs ont été adoptés et inscrit dans le Plan Stratégique 2017-2026 du dossier d'agrément comme organisation de la société civile, acteur de coopération non gouvernementale.

Notre plan stratégique : « Renforcer durablement les partenaires stratégiques pour un leadership à la base capable de participer à la transformation communautaire. »

Les objectifs stratégiques se confondent avec notre marque de fabrique de consolider des leaders honnêtes et socialement engagé à la base sociétale.

Notre théorie du changement pour le développement en Afrique : « Améliorer le bien-être des Africaines et des Africains dans la Paix, la Justice et la Dignité humaine »

Le renforcement des capacités des cadres de la société civile africaine se réalise dans une approche 'droit et environnement'. Pour la FONCABA, la formation est un instrument clé de développement, *sûr, efficace et durable, même si elle exige beaucoup d'énergie, d'engagement et de temps.*

La FONCABA développe un partenariat honnête, ouvert et profond, sur base de dialogue. Elle souhaite également une approche intégrale de l'homme et de la communauté: les aspects économiques, sociaux, politiques, culturels et spirituels y trouvent une place.

L'ensemble des programmes et des actions de la FONCABA sont basés sur les valeurs évangéliques de **solidarité, de justice et d'humanisme**. Pour la FONCABA l'intégrité signifie vivre pleinement ces valeurs et mettre en œuvre sa mission et sa vision de la manière la plus redevable et transparente possible. Elle aura à cœur de continuer à construire et maintenir une relation avec toutes ses parties prenantes qui inspire leur confiance et les encourage à renforcer leur appui à l'égard de ses missions.

Ce Code d'Ethique est pleinement en ligne avec la vision, la mission et les valeurs de la FONCABA. Il met en avant les normes requises auprès de tous les employés, stagiaires et volontaires (y compris administrateurs et membres de l'Assemblée Générale) travaillant à la FONCABA ou représentant notre association. Nos partenaires au Nord et au Sud et les parties prenantes externes (consultants, etc.) s'engagent à respecter ce Code. Des dispositions en matière d'intégrité seront incluses dans les contrats que la FONCABA conclura avec les partenaires et tout intervenant externe.

Les membres du personnel, stagiaires et volontaires s'engagent, en vertu du présent code, à :

a) Au niveau du comportement

- Se comporter conformément aux valeurs, à la vision et à la mission de la FONCABA.
- Respecter les statuts et les politiques internes de la FONCABA : organisationnelles, opérationnelles et de support.
- Respecter les Droits humains¹ et s'opposer à toute forme de discrimination, maltraitance, abus et exploitation.
- Agir avec honnêteté, transparence et intégrité et traiter autrui avec dignité et respect. De ce fait, s'opposer fermement à toute forme de harcèlement ou de discrimination basés sur le sexe, l'ethnicité, l'âge, la religion ou un handicap.
- Lutter contre les détournements, les négligences et les fraudes de toute sorte. Par fraude on entend le fait de commettre délibérément un acte de tromperie pour conserver un bien qui a de la valeur. La tromperie comprend le mensonge, l'affirmation de quelque chose qui n'est pas vraie ou la dissimulation de faits. Les exemples de fraude comprennent des fausses déclarations sur les dépenses, des vols et des acceptations de pots-de-vin.
- Prévenir et s'opposer à la corruption sous toutes ses formes. De ce fait, n'offrir ni accepter d'avantages ou incitations (telles que des rémunérations en liquide, des pourboires, de l'hospitalité, des divertissements, des voyages, des contrats, des embauches, etc.) pour influencer une décision.
- Ne pas utiliser à des fins personnelles ou au profit de membres de sa famille ou de tiers ou dans un but illicite ou illégal, les biens, les fonds ou les ressources de la FONCABA.
- Éviter en tout temps de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel (incluant celui de sa famille ou d'une personne ou entité avec qui il-elle est lié.e) de quelque façon que ce soit, et celui de la FONCABA.
- Éviter tout type de relation pouvant être perçue ou suspectée comme un avantage dû à un rapport de force, selon laquelle des marchandises ou services sont échangés contre des faveurs sexuelles ou d'autres avantages.

¹ Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH) adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 10 décembre 1948 à Paris : <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

- S'assurer que les dépenses engagées au nom de la FONCABA soient raisonnables et pertinentes eu égard aux circonstances, et qu'elles respectent les politiques internes applicables.
- Respecter la confidentialité des informations auxquelles Il-elle a ou peut avoir accès ou qu'Il-elle utilise dans l'exercice de ses fonctions.
- Agir en toute impartialité dans l'exercice de ses fonctions et éviter toute préférence ou parti pris indu incompatible avec les intérêts de la FONCABA et qui serait susceptible de porter préjudice à la crédibilité et intégrité de la FONCABA.
- Se sentir responsable et dans l'obligation de signaler toute allégation, tout motif d'inquiétude, tout soupçon ou tout fait d'infraction à ce Code Ethique en utilisant les canaux appropriés, y inclus la « *Politique de signalement et traitement des plaintes* » mise en place par la FONCABA.

b) Au niveau des partenaires

- Respecter les différences culturelles, religieuses, sociales, économiques et politiques des partenaires et des populations locales dans tous les pays d'intervention, y compris en Belgique, et dans les limites imposées par la conscience.
- Entretien des relations fondées sur le partenariat, la coopération, le partage, le dialogue, la confiance et l'apprentissage réciproque.
- Contribuer au renforcement du rôle et des capacités des acteurs locaux de façon à assurer l'ancrage et la pérennité du travail accompli par la FONCABA auprès de ses partenaires.
- Veiller à ce que le partenariat contribue à la poursuite de la mission de la FONCABA et corresponde aux valeurs véhiculés par la FONCABA.

c) Au niveau de la collecte de fonds et des communications avec les donateurs et le public

- Transmettre des messages de collecte de fonds authentiques et véridiques.
- S'adresser respectueusement aux personnes donatrices et au public ; en particulier : refuser tout message faisant appel à la culpabilité ou promouvant une forme de chantage.
- Traiter les personnes donatrices équitablement, sans égard à la valeur ou à la nature du don.
- Veiller à ce que la provenance des dons soit en adéquation avec la mission et les valeurs de la FONCABA et refuser tout don provenant d'une source considérée comme contraire avec cette mission et ces valeurs.

Prévention et formation

La FONCABA s'engage à renforcer et à soutenir une culture d'intégrité en son propre sein et en celui de ses partenaires à travers des formations sur la promotion des valeurs et sur les méthodes et pratiques de prévention de toute forme d'abus, harcèlement, discrimination, maltraitance, exploitation, détournement, négligence, fraude et tout autre comportement et action contraire à ce Code Éthique.

La FONCABA a échangé avec ses partenaires au début de 2020 sur la Charte d'Intégrité signé en 2019. Elle leur a demandé de respecter ce Code d'Éthique de la FONCABA et d'élaborer eux-aussi, leur propre Code d'Éthique que certains appellent « Code de conduite ».

Violation du Code d'Éthique

La FONCABA s'engage à prendre des mesures rapides, justes et appropriées pour répondre aux violations du présent 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 d'Éthique commise par un tiers entrainera la résiliation des relations contractuelles.

Signalement et traitement des plaintes

Toute partie prenante interne ou externe a le devoir de signaler immédiatement toute suspicion, inquiétude et/ou tout fait de violation de ce Code. Pour ce faire Il-elle suit la « *Politique de signalement et traitement des plaintes* » mise en place par la FONCABA. La FONCABA s'engage à toujours prendre en compte et à traiter tout signalement de la façon la plus appropriée, rapide et juste possible. La FONCABA s'engage aussi à respecter la confidentialité du signalement et à protéger l'auteur du signalement tout au long de la procédure, sans représailles, si tant que les affaires soient signalées en bonne foi. Toutefois, les fausses allégations délibérées pourraient avoir des conséquences légales et pénales.

Adhésion à des codes externes

La FONCABA est signataire et adhère pleinement à la Charte d'intégrité de la Coopération Belge au Développement².

Acceptation

En acceptant un mandat d'administrateur et/ou de membre de l'Assemblée générale, un contrat d'employé, de stagiaire, de volontaire, de partenaire ou de consultant, chaque personne et organisation accepte de se conformer pleinement à ce Code d'Ethique de la FONCABA.

² Voir <https://www.fiabel.be/system/files/2018-06/Charter%20Integriteit%20Charte%20d%27Int%C3%A9grit%C3%A9.pdf>



POLITIQUE DE SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES PLAINTES

Introduction

En tant qu'association catholique belge de solidarité internationale active depuis 1963, la FORMATION DE CADRES AFRICAINS, en abrégé FONCABA, s'assura que son personnel et toutes les personnes qui ouvrent pour elles adhèrent à son « Code d'Éthique ». Ce Code s'inspire de la mission, vision et des valeurs inscrites dans le cadre stratégique 2019-2023 du plan stratégique 2017-2026 du dossier d'agrément en tant qu'organisation de la société civile, acteur de coopération non gouvernementale. Conséquemment, il est important que les personnes que nous servons et accompagnons (notamment les communautés et partenaires au Nord et au Sud, mais aussi les membres du personnel, les administrateurs et membres de l'AG, les volontaires et toute partie prenante externe) soient en mesure de communiquer toute carence perçue, préoccupation, inquiétude, attitude et comportement contraires à ce Code d'Éthique par le biais de canaux appropriés, sûrs, accessibles et confidentiels. La description de ces canaux et des différents rôles et responsabilités en la matière font l'objet de la « Politique de signalement et traitement des plaintes ».

A. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Cette politique vise à :

- Encourager l'identification de tout type de comportement déplacé, inapproprié ou contraire au Code Éthique.
- S'assurer que toute personne ayant identifié ces comportements bénéficie d'une confidentialité totale dans le signalement de ces actes.
- Prévoir des procédures claires pour rapporter de tels comportements ou actes et définir les différentes étapes et responsabilités tout au long du processus.
- Gérer tout signalement/plainte dans des délais raisonnables et de manière cohérente et professionnelle.
- Fournir l'assurance que tout signalement de plainte sera pris au sérieux, sur base de la présomption de bonne foi, traité de manière confidentielle et géré sans crainte de représailles envers le signaleur, tout en protégeant aussi la présumée victime durant toutes les étapes du processus, avant l'éventuelle sanction.

B. DÉFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'un mécontentement relatif à des manquements perçus comme tels envers le Code d'Éthique de la FONCABA. Bien que des nombreuses préoccupations/inquiétudes soient évoquées et discutées entre le membre du personnel de la FONCABA, les partenaires, les communautés appuyées et toute partie prenante interne ou externe, un mécanisme formel de signalement et traitement des plaintes est nécessaire dans le cas où celles-ci ne peuvent pas être réglées de manière informelle ou dans le cadre du Règlement de Travail – y inclus les différentes

procédures financières et de ressources humaines – et qu’un individu ou une organisation souhaite faire enregistrer sa plainte et recevoir une réponse formelle.

Principaux domaines et types de plainte

Les principaux domaines de plaintes possibles peuvent inclure, mais sans s’en limiter:

- Toute allégation d’infraction au Code Éthique.
- Tout comportement ou conduite du personnel et des personnes qui œuvrent pour la FONCABA tel que le harcèlement, y compris l’exploitation et les abus sexuels, et toute forme de violence psychologique et physique. A rappeler ici que tout signalement et gestion de plainte concernant la protection contre « les risques psychosociaux au travail, la violence et le harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail » sont déjà traités dans le cadre du Règlement de Travail, article 18
- Tout fait perçu de favoritisme ou d’injustice.
- Toute irrégularité financière telle que le détournement de fonds, la fraude ou la corruption.

Plaintes non visées par cette politique

Les plaintes relatives à l’organisation du travail, à un environnement de travail inadéquat, au harcèlement en milieu de travail et à toute question relative à l’application de procédures et conventions collectives de travail ne sont pas traitées par la présente politique. Ces situations/questions sont traitées par le biais du Règlement de Travail (Chapitre VIII), les conventions collectives et les procédures financières et de ressources humaines existantes en vigueur au sein de la FONCABA.

Plaintes anonymes

La FONCABA admet que, dans certains cas, des personnes ayant des motifs de trouble légitimes ne souhaitent pas se faire connaître en raison de circonstances particulières et ainsi désirer déposer une plainte sans révéler leur identité à d’autres personnes. C’est pourquoi la FONCABA accepte également les plaintes anonymes lorsqu’il est prouvé qu’il y a lieu de diligenter une enquête : elles seront traitées avec le plus grand sérieux en raison du risque d’abus et de préjudices ultérieurs. Tout sera mis en œuvre pour donner suite à la plainte, sous réserve que la FONCABA dispose de suffisamment d’informations pour examiner l’allégation.

Qui peut déposer une plainte en vertu de cette politique ?

- Toute personne, association ou communauté touchée par les activités menées par la FONCABA.
- Le personnel de la FONCABA, ses administrateurs, les membres de l’Assemblée générale (AG), les volontaires, les stagiaires et toutes les personnes qui œuvrent la FONCABA.
- Les personnes donatrices et toute partie prenante externe.

C. PRINCIPES EN MATIÈRE DE SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DE PLAINTES

Obligation de signalement/divulgaration

Toute partie prenante interne (l’ensemble du personnel permanent et temporaire, les stagiaires, les volontaires, les administrateurs et membres de l’AG) ou externe (associations partenaires, communautés, consultants, donateurs, bailleurs de fonds et le public en général) est tenue et peut signaler toute allégation, tout motif d’inquiétude, tout soupçon ou tout fait d’infraction au Code d’Éthique de la FONCABA.

Absence de représailles

La FONCABA s'efforce de créer un environnement sûr qui permet de signaler des plaintes sans crainte de représailles ou de traitement injuste. La FONCABA entend veiller à ce que les plaintes soient traitées de façon équitable, appropriée et dans des délais raisonnables. Elle s'engage à veiller à ce qu'une personne puisse faire connaître des motifs d'inquiétude/soupçon raisonnables :

- sans risquer de perdre son emploi ou ses droits acquis ni d'être victime de représailles dans la communauté, l'association ou sur son lieu de travail ;
- en sachant que l'expression d'un motif d'inquiétude ou soupçon raisonnable ne lui vaudra ni harcèlement ni victimisation ;
- en sachant que les plaintes seront traitées de manière strictement confidentielle.

Dénonciation des abus

La FONCABA part du principe que toute plainte est déposée de bonne foi et n'est pas motivée par la recherche d'un gain personnel, par la défense d'un intérêt personnel ou par un ressentiment personnel. Cela étant établi, si une enquête fait apparaître qu'une plainte était malveillante, toute enquête en cours sera immédiatement arrêtée et la partie visée par la plainte sera déchargée de tout soupçon. Les plaintes déposées pour des raisons authentiques de bonne foi dont il apparaît par la suite qu'elles n'étaient pas fondées ne sont pas considérées comme malveillantes. Si une plainte malveillante a pour auteur un membre du personnel de la FONCABA, des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement, seront prises à la discrétion de l'employeur. Si l'identité de la personne ayant subi une accusation malveillante a été rendue publique, la FONCABA veillera à sa réhabilitation et à la restauration de sa réputation.

Confidentialité et sécurité

Toute plainte, qu'elle soit sensible ou non, sera traitée de manière strictement confidentielle. Toutefois, dans certains cas il peut être nécessaire de divulguer des informations à des tiers. Cela sera décidé au cas par cas et, dans la mesure du possible, avec l'accord du plaignant. La confidentialité est primordiale pour garantir la sécurité des plaignants, des lanceurs d'alerte, des témoins et des personnes faisant l'objet d'une plainte. Les informations relatives aux plaintes et aux enquêtes associées ne seront partagées que selon le principe du « besoin d'en connaître », clairement identifié pour chaque cas. En cas de violation de la confidentialité, la FONCABA peut prendre des mesures disciplinaires, sauf lorsque :

- la divulgation est requise par la loi ;
- la divulgation des informations est exigée par le Comité de traitement- dans l'intérêt de toutes les parties impliquées ;
- la divulgation est nécessaire pour obtenir une expertise spécifique (médicale, juridique ou autre).

Les plaintes indiquant qu'une infraction pénale pourrait avoir été commise seront transmises par la FONCABA aux autorités civiles compétentes.

La confidentialité des données et des informations se conforment à la loi du 8 décembre relative à la protection de la vie privée et au Règlement Général de la Protection des Données (RGDP).

Impartialité et équité

Les plaintes sont gérées de manière juste, objective et impartiale tout au long du processus de traitement. Les plaignants seront traités avec respect, que leur plainte soit justifiée et fondée ou non.

Adaptation

Le processus de traitement des plaintes sera adapté aux contextes locaux des pays d'où elles proviennent, en respectant la législation locale en vigueur.

Tolérance zéro

La FONCABA prône une culture de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels, notamment sur mineurs, dans tous les contextes de travail et d'intervention.

D. LES PERSONNES ET STRUCTURES INTERVENANTES

Responsable intégrité

Le/la directeur/trice assume toutes les responsabilités en matière d'application du *Code Ethique*. Cela inclue aussi la garantie qu'une culture d'intégrité soit développée et entretenue au sein de l'association à travers des actions de sensibilisation et formation à l'encontre de toutes les parties prenantes internes et externes. C'est le/la Directeur-trice qui garantit, vis-à-vis de bailleurs externes, le respect du Code Ethique et de la Politique de signalement et traitement des plaintes. C'est aussi le/la Directeur-trice, qui identifie et évalue régulièrement les risques inhérents à l'intégrité pouvant toucher la FONCABA et prend des mesures adéquates pour les gérer.

Gestionnaire du traitement des plaintes

Il-elle est le/la garant.e que la plainte reçue relative à l'intégrité sera traitée de A à Z. Il-elle est chargé.e de proposer un plan d'action au *Comité de traitement des plaintes* (voir ci-dessous), établir un rapport d'enquête final et présenter annuellement une communication sur les éventuelles atteintes à l'intégrité. Le Conseil d'Administration nomme le-la président.e de la FONCABA comme gestionnaire du traitement des plaintes pour toute la durée de son mandat.

Comité de traitement des plaintes

Ce comité est mis en place pour garantir que toute plainte soit traitée conformément aux principes et procédures convenus. Il se réunit à la demande, en fonction d'un dépôt de plainte. Il a comme responsabilité :

- d'examiner la plainte et d'approuver le plan d'action proposé par le/la gestionnaire du traitement des plaintes ou de suggérer une alternative, le cas échéant ;
- d'examiner et d'approuver le rapport d'enquête final ou de demander des informations supplémentaires, le cas échéant ;
- de demander une enquête indépendante à la suite de rapports n'ayant pas été jugés satisfaisants ;
- de décider les mesures disciplinaires appropriées.

Le Comité de traitement des plaintes se compose des personnes suivantes :

- le/la Directeur-trice de la FONCABA ;
- un membre du Conseil d'Administration désigné par celui-ci ;
- le/la gestionnaire du traitement des plaintes ;

Si la plainte vise le/la Directeur-trice un membre du Conseil d'Administration (CA), le Comité de traitement des plaintes sera composé seulement du/de la Président.e du CA et du/de la gestionnaire du traitement des plaintes.

Les membres du Comité de traitement des plaintes sont tenus de traiter toutes les informations reçues dans la plus grande confidentialité.

E. LA PROCÉDURE

1. Dépôt et réception de la plainte

Qui ?

Les plaintes peuvent être déposées par toute partie prenante interne ou externe de la FONCABA.

Quand ?

Une plainte doit de préférence être déposée dans les meilleurs délais après que la partie plaignante ait pris connaissance de la situation qui lui cause un motif d'inquiétude, afin d'optimiser l'efficacité d'une enquête éventuelle. Cela dit, le *Comité de traitement des plaintes* acceptera les plaintes quel que soit le délai de leur dépôt.

Comment ?

Plusieurs mécanismes sont disponibles :

Par lettre ou courrier/courriel :

Les plaintes formelles peuvent être adressées **par écrit**, à l'adresse suivante :

Gestionnaire du traitement des plaintes
FONCABA
Rue du Progrès 333/03
B- 1030 BRUXELLES (Belgique)

Avec la mention « **PERSONNEL ET CONFIDENTIEL** »

Par email

A l'adresse suivante : ombudsman@kba-foncaba.be

Une plainte ne peut pas être déposée par téléphone car une trace écrite est indispensable pour qu'elle soit traitée formellement.

2. Accusé de réception d'une plainte

La partie plaignante reçoit un accusé de réception de la plainte dans un délai de dix (10) jours après réception de la plainte auprès de la FONCABA. La lettre ou le courriel de confirmation doit indiquer :

- quand et comment la plainte a été reçue ;
- quelle suite la FONCABA ont donnée à la plainte jusqu'à présent, et ce qu'elle entend faire ensuite ;
- le nom de la personne chargée du traitement de la plainte ;
- le nom de la personne à contacter en cas de questions ou remarques.

3. Enregistrement de la plainte

Les plaintes seront enregistrées, dès réception, sur un système interne de la FONCABA auquel l'accès sera restreint aux seuls membres du *Comité de traitement des plaintes*. Seront enregistrés également, dans ce système, le suivi des actions et le résultat du processus.

4. Traitement de la plainte

La/la *gestionnaire du traitement des plaintes* a la responsabilité d'évaluer de manière préliminaire le type et la nature de la plainte et de recommander le plan d'action le plus approprié. Ce plan d'action sera examiné et éventuellement approuvé par le *Comité de traitement des plaintes*.

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fournira au *Comité de traitement des plaintes* tous les éléments essentiels de la plainte, c'est-à-dire la nature de la plainte ainsi que tous les détails concernant les noms de la personne plaignante, de l'accusé, de la victime, des témoins ou des lanceurs d'alerte.

Les plaintes anonymes seront traitées avec la même rigueur que les autres plaintes. Il est possible d'enquêter sur des plaintes anonymes si des informations suffisantes sur le contexte ou les témoins éventuels sont disponibles. Cependant, dans le cas des plaintes anonymes, le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fera une évaluation préliminaire pour vérifier dans quelle mesure elles sont déposées de bonne foi et proposera au *Comité de traitement des plaintes* si les traiter ou pas.

Dans le cas de plaintes sensibles impliquant des abus flagrants sur mineurs et/ou personnes vulnérables, Le *Comité de traitement des plaintes* aura l'obligation d'en informer les autorités civiles compétentes qui prendront alors en charge le dossier.

5. Processus d'enquête

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* aura la responsabilité première de coordonner les enquêtes qui seront menées de manière confidentielle. Seules les personnes devant connaître la plainte, y inclus les membres du *Comité de traitement des plaintes*, seront impliquées dans le processus. Des experts qualifiés externes pourraient être nommés par le *Comité de traitement des plaintes* selon les cas. Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* identifiera et proposera l'expert le plus qualifié en fonction de la nature de la plainte, de l'emplacement géographique et des exigences linguistiques.

Les délais d'exécution de l'enquête varieront en fonction de sa complexité. Le but est de la conclure dans les meilleurs délais possibles, idéalement dans les soixante (60) jours maximum suivant la réception de la plainte. Le rapport final sera partagé avec le *Comité de traitement des plaintes* pour examen, approbation ou éventuels compléments d'enquête.

Les décisions et le type d'action à entreprendre à l'issue du processus d'enquête seront pris par le *Comité de traitement des plaintes*.

Les coûts liés aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes seront à la charge de la FONCABA.

6. Communication des résultats

Le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* fournira un retour d'information, selon les canaux les plus appropriés, à la personne plaignante et aux personnes impliquées dans la plainte une fois l'enquête terminée et les décisions du *Comité de traitement des plaintes* prises.

7. Leçons apprises et suivi de la politique

Travail de suivi

Le *Comité de traitement des plaintes* garde trace de toutes les plaintes déposées et traitées. Chaque année, le/la *Gestionnaire du traitement des plaintes* établit un rapport de synthèse sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures y afférentes, ainsi que sur les enseignements tirés. Ce rapport est soumis en premier lieu, pour avis, au *Comité de traitement des plaintes*, puis présenté ~~à~~ et au CA. Des rapports annuels sur les atteintes à l'intégrité seront publiés dans le respect du principe de confidentialité. Les rapports publics ne mentionnent le nom ni des parties plaignantes, ni des organisations, ni des témoins, ni des parties visées par une plainte.

L'analyse des plaintes est prise en considération lors de l'évaluation régulière des risques faite par le Conseil d'Administration.

Réexamen de la politique de traitement des plaintes

La présente politique ainsi que les procédures seront réexaminées périodiquement, et au moins tous les cinq (5) ans, afin de tenir compte des retours d'expérience liés au traitement des plaintes et de prendre en considération les éventuelles remarques envoyées par les utilisateurs. Les membres de et du CA seront systématiquement consultés dans le cadre du processus de réexamen.

oooooooooooooooooooooooooooo
