

# PROCEDURES OPERATIONNELLES NORMALISÉES EN MATIERE D'INTEGRITE

## SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES INFRACTIONS PRESUMÉES

SEPTEMBRE 2023

# CONTENU

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SIGNALEMENT DES PROBLÈMES D'INTÉGRITÉ.....</b>	<b>4</b>
<b>Que signaler ?.....</b>	<b>4</b>
<b>Pourquoi un rapport ? .....</b>	<b>4</b>
<b>Qui peut faire une déclaration ?.....</b>	<b>5</b>
<b>Comment faire un rapport ? .....</b>	<b>5</b>
<b>Faux rapports et rapports malveillants .....</b>	<b>6</b>
<b>Le rôle des conseillers confidentiels.....</b>	<b>6</b>
<b>Protection des plaignants et des dénonciateurs contre les représailles .....</b>	<b>6</b>
<b>Sécurité des données .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SOUTIEN AUX PERSONNES TOUCHÉES .....</b>	<b>7</b>
<b>5. TRAITEMENT DES PRÉOCCUPATIONS OU ALLÉGATIONS EN MATIÈRE D'INTÉGRITÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>Étape 1 : Réception de la plainte 24 heures.....</b>	<b>8</b>
<b>Étape 2 : Évaluation préalable et enregistrement de la plainte 48 heures.....</b>	<b>8</b>
<b>Étape 3 : Identification du décideur/comité et du comité de cas 48 heures .....</b>	<b>9</b>
<b>Étape 4 : Gestion des cas <i>en cours</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>Étape 5 : Enquête 1 mois (idéalement).....</b>	<b>12</b>
<b>Étape 6 : Suivi 1 semaine.....</b>	<b>12</b>
<b>Cas particuliers :.....</b>	<b>13</b>
<b>6. MESURES DISCIPLINAIRES.....</b>	<b>14</b>
<b>7. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES GRIEFS.....</b>	<b>14</b>

<b>8. GLOSSAIRE.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RAPPORT .....</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE 2 ORGANIGRAMME .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 3 TABLEAU RACI DE LA GESTION DES CAS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE 4 MODÈLE D'ACCORD DE CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE 5 MODÈLE DE MANDAT D'ENQUÊTE .....</b>	<b>23</b>

# 1. INTRODUCTION

Ces procédures opérationnelles normalisées relatives à l'intégrité décrivent les **procédures** opérationnelles standard **pour le signalement et le traitement des suspicions de manquement à l'intégrité. Il consolide le règlement relatif aux dénonciations, la procédure de traitement des cas exposée dans la politique relative aux comportements (indésirables) et le document relatif au traitement des irrégularités et/ou des violations de l'intégrité.**

**Les présentes procédures opérationnelles normalisées doivent être lues conjointement avec :**

- Cadre d'intégrité
- Code de conduite de Cordaid
- Politique de sauvegarde
- Politique de lutte contre la fraude
- Politique en matière de conflits d'intérêts
- Politique de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent
- Politique de protection des données
- Politique de sécurité de l'information

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Ces procédures s'appliquent lorsque l'auteur présumé de l'inconduite est un représentant de Cordaid et de ses filiales, y compris les membres du conseil de surveillance, les directeurs, le personnel, les consultants, les bénévoles et les stagiaires. Il s'applique également aux partenaires de mise en œuvre et aux fournisseurs qui sont engagés dans le but d'atteindre les objectifs de Cordaid. Elle s'applique également aux bénéficiaires et à toute autre personne ou partie qui entre en contact avec les programmes de Cordaid.

## 3. SIGNALEMENT DES PROBLEMES D'INTEGRITE

Les représentants de Cordaid et les personnes extérieures à Cordaid qui entrent en contact avec Cordaid (partenaires contractuels de Cordaid) sont tenus de signaler tout soupçon ou toute inquiétude concernant des manquements à l'intégrité.

### Que faut-il signaler ?

Toute inquiétude, suspicion ou allégation de manquement à l'intégrité, telle que décrite dans les politiques relatives à la sauvegarde, à la fraude, à , aux conflits d'intérêts , à la lutte contre le terrorisme et au blanchiment d'argent, peut être signalée.<sup>1</sup>

### Pourquoi un rapport ?

Les allégations de problèmes d'intégrité doivent être signalées à l'organisme pour deux raisons essentielles :

<sup>1</sup> Lorsque les plaintes concernent *exclusivement* des désaccords ou des conflits relatifs aux droits du travail, tels que les contrats, les avantages ou l'évaluation des performances, la procédure de plainte prévue dans le [règlement sur le statut juridique](#) ou dans les manuels de ressources humaines locaux s'applique. Lorsque les plaintes ou les incidents concernent *exclusivement* la sécurité, c'est la [procédure de signalement des incidents de sécurité](#) qui s'applique.

1. Pour que toute personne affectée reçoive un soutien et mette fin à la mauvaise conduite,
2. Tenir Cordaid pour responsable et l'aider à identifier et à gérer les risques et les tendances, ce qui peut être utilisé pour renforcer la culture de l'intégrité au sein de l'organisation, par exemple en licenciant le personnel qui ne respecte pas les normes d'intégrité de Cordaid.

## Qui peut faire un rapport ?

Toute personne, y compris les représentants de Cordaid ou toute partie externe en contact avec Cordaid, peut signaler des préoccupations ou des allégations de manquement à l'intégrité. Cela signifie que non seulement le personnel, les consultants, les volontaires ou les stagiaires peuvent faire des rapports, mais aussi les tiers comme les bénéficiaires, les fournisseurs ou le personnel des organisations partenaires. Les rapports anonymes peuvent être faits via le formulaire de rapport en ligne appelé " EthicsPoint ". Cordaid traitera les rapports anonymes comme n'importe quel autre rapport dans la mesure où les informations disponibles sont suffisantes pour traiter la plainte. Veuillez également consulter l'engagement de Cordaid en matière de confidentialité, de protection des plaignants et des autres personnes impliquées (*sous le point 4*) et de soutien aux personnes concernées (*sous le point 5*).

## Comment faire un rapport ?

Pour signaler un problème d'intégrité, qu'il s'agisse d'allégations de fraude et de corruption ou d'autres allégations de problèmes d'intégrité liés à des fautes interpersonnelles, vous disposez de plusieurs options :

### Les canaux de signalement sont les suivants :

En ligne via [www.cordaid.org/en/reporting-integrity-concerns-and-security-incidents/](http://www.cordaid.org/en/reporting-integrity-concerns-and-security-incidents/).

Directement au responsable de la lutte contre la corruption et la fraude et au responsable de l'intégrité et de la sauvegarde via [integrity@cordaid.org](mailto:integrity@cordaid.org),

Au supérieur hiérarchique direct ou supérieur, qui soumettra ensuite le rapport au responsable de la lutte contre la corruption et la fraude ou au responsable de l'intégrité et de la sauvegarde. Dans le cas d'un partenaire, d'un consultant ou d'un fournisseur, au gestionnaire responsable de son contrat. Les personnes qui ont des soupçons peuvent également faire un rapport aux supérieurs hiérarchiques lorsque les supérieurs hiérarchiques sont impliqués ou qu'elles estiment que le supérieur hiérarchique ne prendra pas le rapport au sérieux,

Les membres du personnel qui ne sont pas en mesure de s'adresser à leur supérieur hiérarchique ou directement au délégué à l'intégrité ou au délégué à la lutte contre la corruption et la fraude (allégations de fraude et de corruption) peuvent également utiliser les canaux externes de dénonciation. Ces canaux externes sont les suivants

Un service externe de dénonciation via le +31 (0)88 1331 030, par courriel à [advies@huisvoorklokkenuiders.nl](mailto:advies@huisvoorklokkenuiders.nl), ou directement [en ligne](#) (en néerlandais). Pour signaler une faute (présumée) par l'intermédiaire de la Maison des dénonciateurs, l'acte répréhensible doit être d'intérêt public et reposer sur des soupçons raisonnables.

Utilisez les réseaux internationaux de Cordaid : ACT Alliance en envoyant un courriel à [complaintsbox@actalliance.org](mailto:complaintsbox@actalliance.org)

ou Caritas Internationalis directement au Secrétaire général de Caritas Internationalis (si la plainte concerne le Secrétaire général, le responsable du traitement des plaintes rendra compte au Président).

Les représentants de Cordaid et toute autre partie externe qui ont l'intention de signaler des allégations de manquement à l'intégrité sont encouragés à épuiser d'abord les voies de signalement internes, sauf s'ils pensent que les allégations soulevées ne seront pas prises au sérieux.

**Remarque :** si vous avez des soupçons ou des inquiétudes concernant un manquement à l'intégrité, n'essayez pas d'enquêter vous-même. Votre seule responsabilité est de signaler le problème ou l'allégation, à partir de là, il incombe au comité des cas de traiter le problème de manière appropriée.

## Signalements faux et malveillants

**Les rapports sur les allégations de manquement à l'intégrité doivent être faits de bonne foi. La présentation intentionnelle d'un ou de plusieurs faux rapports constitue une faute pour laquelle des mesures disciplinaires seront imposées. Aucune mesure disciplinaire ne sera prise à l'encontre d'une personne qui signale une faute de bonne foi, même si les allégations ne sont pas fondées à l'issue d'une enquête ou d'un examen.**

## Le rôle des conseillers confidentiels

**Pays/Cluster Les bureaux nationaux et le bureau mondial de Cordaid à La Haye ont tous un conseiller confidentiel, une " personne de confiance ". Cordaid dispose également d'un conseiller confidentiel externe qui n'est pas un employé de Cordaid. Les représentants de Cordaid peuvent trouver les noms et les coordonnées de tous les conseillers confidentiels sur la [page Intégrité](#) de SharePoint (interne). Les conseillers confidentiels sont là pour écouter et soutenir les représentants de Cordaid. Ensemble, vous pouvez déterminer si vous pouvez prendre des mesures en cas de mauvaise conduite ou si vous en êtes témoin, et quelles mesures vous pouvez prendre - la décision vous appartient. Les conversations seront traitées de manière confidentielle. Pour plus de détails sur le rôle des conseillers confidentiels, consultez [SharePoint](#) (interne).**

## Protection des plaignants et des dénonciateurs contre les représailles

Cordaid considère les plaintes comme des signaux vitaux qui aident l'organisation à remplir son *devoir de diligence* et à s'assurer qu'elle ne *fait pas de mal*. Un rapport de mauvaise conduite (présumée ou soupçonnée) ne doit jamais avoir d'effet négatif sur la personne qui signale l'allégation. Le personnel qui signale les allégations ou les soupçons de manquement à l'intégrité doit être protégé par l'équipe de direction et le superviseur direct contre toute forme de représailles.

Cordaid ne tolérera aucun type de représailles à l'encontre des plaignants, des personnes concernées, des témoins, des personnes chargées de traiter un cas ou de celles qui soutiennent la personne concernée. Cela inclut, sans s'y limiter, le licenciement ou d'autres changements contractuels unilatéraux, les transferts de lieu ou de tâches, la limitation des chances professionnelles, le refus d'accorder ou d'imposer des avantages (par exemple, des congés de maladie, des jours de congé), l'agression et la violence, les brimades, le fait d'ignorer, d'exclure, de formuler des critiques infondées ou disproportionnées sur le plaignant et ses performances, d'intimider ou de menacer le plaignant, ou l'équivalent, *en raison de* la plainte.

Si vous craignez ou subissez des représailles ou des violations de la confidentialité, veuillez l'indiquer dans la plainte initiale ou contacter le comité chargé du dossier, le responsable de l'intégrité ou un conseiller en sécurité (si vous craignez pour votre sécurité). Au cas par cas, des mesures appropriées seront mises en place pour assurer votre protection.

Toute forme de représailles ou de dissuasion sera considérée comme une faute et fera l'objet de mesures disciplinaires.

## Sécurité des données

Cordaid respecte la confidentialité et a la responsabilité de protéger les données personnelles sensibles conformément à la politique de protection des données de Cordaid et à la politique de sécurité de l'information de Cordaid. Afin de protéger la confidentialité des questions d'intégrité et la vie privée des

personnes concernées, les règles suivantes s'appliquent aux courriers électroniques et aux documents contenant des informations sensibles :

- Chaque fois que des données d'identification (par exemple, des noms, des titres de poste, etc.) sont incluses, indiquez "Confidentiel" ou "Strictement confidentiel" dans l'objet du courriel ou dans le nom du document. Dans les documents, ajoutez "Confidentiel" ou "Strictement confidentiel" dans l'en-tête et ajoutez la mention "Confidentiel" en filigrane.
- Lorsque des données sensibles, mais non directement identifiantes, sont incluses (par exemple, les évaluations du genre et de l'intégrité), indiquez l'objet du courriel ou le nom du document comme étant "restreint".
- Ne pas mentionner de données d'identification dans l'objet/le titre des courriels/documents.
- Ne pas partager de données avec des personnes qui ne sont pas impliquées dans la réponse à un cas ("règle du besoin de savoir"), par exemple, ne pas partager la plainte originale avec le sujet de la plainte.
- Veillez à ce que les courriels, les dossiers, les documents et les notes ne soient accessibles qu'aux personnes autorisées, et limitez l'accès par mot de passe dans la mesure du possible.
- Les données et les informations de Cordaid seront cryptées pour garantir leur sécurité et tous les ordinateurs portables de Cordaid seront dotés de capacités de cryptage (Bit Locker).

La violation des protocoles de confidentialité et de protection des données sera traitée comme une faute et fera l'objet de mesures disciplinaires.

## **4. SOUTIEN AUX PERSONNES CONCERNEES**

Les personnes touchées par une inconduite ou des représailles peuvent avoir besoin d'accéder à différents services psychosociaux, médicaux, juridiques ou liés à la sécurité. Les conseillers confidentiels sont chargés de superviser et de faciliter l'accès aux services requis pour les personnes qui leur signalent des cas de mauvaise conduite. Le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde sera chargé de faciliter les services requis (si nécessaire) pour les personnes qui signalent des allégations d'inconduite par le biais des canaux de signalement internes de Cordaid. Les services peuvent être proposés en interne ou en externe, en fonction des capacités et en tenant compte des préférences de la personne concernée. Les services de soutien doivent être financés par le budget d'intégrité du pays ou du pays respectif/bureau multi-pays. Dans des cas exceptionnels, un soutien financier de GO peut être demandé. Les demandes seront évaluées au cas par cas. Une cartographie des services d'assistance disponibles par bureau national est disponible sur [SharePoint](#).

## **5. TRAITEMENT DES PREOCCUPATIONS OU ALLEGATIONS EN MATIERE D'INTEGRITE**

Toute personne qui reçoit une préoccupation ou une allégation de mauvaise conduite de la part d'un représentant de Cordaid est tenue de fournir les "premiers soins" et de veiller à ce que la plainte fasse l'objet

d'un suivi approprié. En cas de risques *aigus* pour la sécurité, veuillez suivre la procédure de signalement des incidents de sécurité.

Un organigramme et un tableau RACI illustrant le processus de traitement des dossiers se trouvent dans les annexes 2 et 3. Veuillez noter que les délais indiqués pour chaque étape sont indicatifs.

## Étape 1 : Réception de la plainte 24 heures

- Dans le cadre d'une conversation : posez des questions clés (quoi, quand, où, qui a été témoin, etc.), mais *n'enquêtez pas* et ne jugez *pas la situation*. Dans le cas d'incidents potentiellement traumatisants (par exemple, à la suite de violences sexuelles), ne demandez pas de détails.
- En cas de besoins psychosociaux, médicaux, juridiques ou sécuritaires *aigus* qui ne peuvent attendre, veillez à ce que ces besoins soient satisfaits (par exemple, aller à l'hôpital, à la police, dans un lieu sûr, etc.) Notez qu'en cas de violence sexuelle grave, telle qu'un viol, les personnes concernées doivent pouvoir accéder à des soins médicaux d'urgence dans les 72 heures suivant l'incident. Voir également la [politique "Safety First" de Cordaid](#) pour des conseils sur les incidents aigus. Ne faire participer à la réponse que les personnes qui ont *besoin de savoir*.
- En cas d'incident grave (par exemple, maltraitance d'enfant), il convient de faire un premier rapport verbal à l'agent chargé de l'intégrité et de la sauvegarde dans les plus brefs délais.
- Remplissez le formulaire de rapport [en ligne](#) ou utilisez le formulaire de l'annexe 1 et envoyez-le à [integrity@cordaid.org](mailto:integrity@cordaid.org) dans les 24 heures suivant la réception de la plainte.

Lorsqu'un conseiller confidentiel est informé d'une allégation de manquement à l'intégrité, il fournit des informations sur les procédures de signalement qui peuvent être suivies, c'est-à-dire les procédures de signalement internes ou les procédures pénales ou civiles, ainsi que sur leurs conséquences. Le conseiller confidentiel n'est tenu de signaler la plainte à l'autorité compétente que s'il estime que le contenu de la plainte le justifie (par exemple, en cas de signalement obligatoire de cas de maltraitance d'enfants). Les conseillers confidentiels analysent les incidents d'intégrité signalés et utilisent cette analyse pour conseiller le conseil d'administration sur les politiques et les mesures à prendre, sans divulguer les détails d'identification des cas particuliers.

- Si le rapport a été fait par écrit : accuser réception de la plainte et indiquer que la plainte sera suivie conformément aux politiques et procédures de Cordaids.

## Étape 2 : Pré-évaluation et enregistrement de la plainte 48 heures

Ce travail sera effectué par :

- Le [point éthique](#) et le [compte de messagerie Integrity@Cordaid.org](#) sont contrôlés par le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde et par le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude.
- Les deux évaluent la nature des plaintes reçues et les répartissent comme suit :  
En cas d'inconduite interpersonnelle : Le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde responsable de l'intégrité et de la sauvegarde, en consultation avec le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude et le directeur général, évalue la recevabilité et la gravité de la plainte.  
En cas de faute financière : Le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude en consultation avec le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde et le directeur financier, évalue la recevabilité et la gravité de la plainte.

Sources d'information : Directeur des ressources humaines GO, directeur des ressources humaines CO, point focal pour l'intégrité, directeur national (s'il n'est pas impliqué dans la plainte)

## Recevabilité

- La plainte concerne-t-elle le comportement d'un représentant de Cordaid ou d'une personne liée à Cordaid ?

- La plainte porte-t-elle sur un problème d'intégrité relevant du système d'intégrité de Cordaid ?
- Y a-t-il suffisamment d'informations pour traiter la plainte ?
- Une enquête est-elle déjà en cours auprès d'une autre organisation ou d'un autre organisme ?

## Sévérité

- La plainte implique-t-elle un préjudice réel ou potentiel pour des personnes, des ressources ou des fonds ?
- L'objet présumé de la plainte est-il une personne en position de pouvoir (directeur, gestionnaire) ?
- Y a-t-il un risque de maltraitance à l'égard d'un enfant ou d'un bénéficiaire ?
- La réputation de Cordaid est-elle menacée ? Lorsque la position ou le statut de l'organisation est menacé auprès du gouvernement local, des parties prenantes et des autorités locales ou aux Pays-Bas, y compris l'attention éventuelle des médias.

Si les critères de recevabilité et de gravité ne sont pas suffisamment remplis, le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude ou le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde cherchera à obtenir des informations supplémentaires auprès du plaignant, transmettra la plainte aux personnes responsables (par exemple, la police, le conseiller en sécurité ou le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde de l'organisation partenaire, ou le supérieur hiérarchique de l'accusé en cas de problèmes de gestion), ou renverra la question au plaignant en lui fournissant une explication.

## Inscription

L'agent chargé de l'intégrité et de la sauvegarde ou l'agent chargé de la lutte contre la corruption et la fraude, assisté par l'agent chargé du soutien à l'intégrité, enregistre l'affaire dans Ethics Point et ouvre un dossier comprenant le formulaire de rapport.

## Étape 3 : Identification du décideur/comité et du comité chargé du dossier 48 heures

Sur la base de l'évaluation préalable du cas, un décideur/comité est désigné/formé. Le décideur/comité nomme ensuite un comité chargé de l'affaire. Ce dernier est composé d'experts internes en fonction de la nature de l'affaire.

- Cas non hautement sensibles et au niveau national (et si le directeur de pays/de groupe n'est pas impliqué) : un comité de cas sera nommé par le **directeur de pays/de groupe** avec un autre membre du personnel (décideur/comité) en consultation avec le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude et/ou le responsable de l'intégrité et de la protection des données.
- les affaires du Bureau mondial et/ou les affaires très sensibles : Le comité chargé du dossier sera désigné par le conseil d'administration en tant que décideur ou comité en consultation avec le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde ou le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude. Voir l'annexe 6 - Matrice de gestion des cas.

## Définitions :

En fonction de la nature de l'affaire, un décideur ou un comité de décision composé d'au moins deux personnes peut être recommandé.

## Décideur :

Il s'agit d'une personne qui, à la fin du processus, doit décider du rapport d'enquête et des actions de suivi, y compris des actions/procédures disciplinaires, en consultation avec d'autres membres du personnel d'encadrement.

## Comité de décision :

Il s'agit d'un minimum de deux personnes qui, à la fin du processus, doivent décider du rapport d'enquête et des actions de suivi, y compris les actions/procédures disciplinaires, en consultation avec d'autres membres du personnel d'encadrement.

Exception uniquement dans les cas non sensibles au niveau national. Le décideur/comité est celui qui, à la fin du processus, doit décider du rapport d'enquête et des actions de suivi, y compris les actions/procédures disciplinaires. Le décideur/comité est responsable de la qualité de l'enquête et rédige les termes de référence pour le comité chargé de l'affaire. Le président du comité de décision est le responsable du dossier.

## Rôle du décideur/du comité

Le rôle du décideur/comité est de superviser toute enquête ou investigation. Le décideur/comité prépare les termes de référence de l'enquête et en confie l'exécution au comité chargé de l'affaire ; il est responsable en dernier ressort de la qualité de l'enquête.

Afin de préserver l'indépendance et l'intégrité des enquêtes, des investigations et de la procédure disciplinaire (le cas échéant), un décideur/comité sera nommé parmi le conseil d'administration, le conseil de surveillance (si le conseil d'administration est impliqué ou en situation de conflit), le directeur de groupe ou le directeur national, à condition qu'il soit

- compétent pour jouer le rôle de décideur.
- peut être le supérieur hiérarchique de l'auteur présumé, et
- considérés comme faisant partie de l'équipe d'encadrement/de direction des bureaux mondiaux, régionaux ou nationaux, mais ne peuvent en aucun cas être directement ou indirectement impliqués dans l'allégation.

Le décideur/comité ne doit pas non plus être nommé parmi les personnes susceptibles de participer aux procédures disciplinaires (le cas échéant), par exemple les équipes RH des bureaux nationaux.

La gestion des cas est souvent assurée par le point focal pour l'intégrité, le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde ou le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude, dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- a) Il s'agit d'un cas d'abus ou d'exploitation sexuels.
- b) L'affaire concerne des mineurs (moins de 18 ans),
- c) L'auteur présumé est le Pays/Groupe Directeur,
- d) Sinon, cas exceptionnel.

## Autres membres du comité chargé du dossier

- D'autres membres du comité des cas sont nommés en fonction de la nature du cas : par exemple, le point focal pour l'intégrité, un expert (interne) tel qu'un contrôleur d'entreprise et le conseiller en ressources humaines GO ou CO.
- A impliquer pour des apports ou des missions spécifiques : Conseiller en RH (CO ou GO) et/ou conseiller juridique et/ou conseiller en sûreté et sécurité et/ou expert en genre et/ou spécialiste en informatique, expertise en communication, expertise en matière de donateurs et expertise en gestion de la qualité.

Le comité de suivi est composé d'un minimum de deux personnes, mais il peut y en avoir davantage. Toutes les décisions relatives à la gestion du dossier sont prises par le comité chargé du dossier. Le comité chargé du dossier fait régulièrement le point sur le dossier avec le décideur/comité et, si nécessaire, avec des moments de pilotage (en fonction de la taille et de la gravité du dossier).

## Étape 4 : Gestion des cas en cours

- **Évaluation des risques** : Le comité chargé du dossier procède à une évaluation des risques (à différents niveaux : sécurité du survivant et de toute personne impliquée ; risques juridiques, sécuritaires, liés aux donateurs et aux médias ; risques pour la gestion et la mise en œuvre du projet) et le comité de décision décide/applique des mesures visant à atténuer ces risques.
- **Activités** : Si nécessaire, la commission des affaires mène ou facilite une enquête préliminaire d'établissement des faits, pour autant qu'elle ne compromette pas les enquêtes ultérieures. Il peut s'agir d'une conversation avec le plaignant ou d'une recherche documentaire, sans attirer l'attention ni informer l'auteur présumé de la plainte. Le décideur/comité évalue si une enquête complète est nécessaire et appropriée.
- **Enquête** : Si une enquête est lancée, le décideur/comité, en consultation avec le comité chargé du dossier, rédige le mandat (voir annexe 5 - Modèle de mandat d'enquête) et le plan d'enquête, et désigne l'équipe d'enquête, généralement composée de deux enquêteurs. Il peut s'agir d'une équipe d'enquête interne ou d'une agence externe. Dans le cas d'une équipe d'enquête interne, les enquêteurs font partie du comité d'enquête.
- L'enquêteur principal doit être formé et expérimenté dans la conduite d'enquêtes sur l'intégrité dans le domaine concerné (sauvegarde, fraude), compte tenu de la complexité et de la sensibilité particulières des questions d'intégrité.
- L'enquêteur de soutien est désigné en fonction de ses compétences et de ses connaissances pour compléter l'enquêteur principal.
- Un entretien d'enquête ne peut être mené par une seule personne.
- **Norme des enquêteurs**  
Une enquête est un processus qui exige la plus grande intégrité personnelle, le respect de toutes les personnes impliquées et la responsabilité. Les enquêteurs doivent faire preuve de compétence et se conformer aux normes éthiques les plus strictes.
- Les enquêteurs font preuve d'objectivité, d'impartialité et d'équité tout au long de la procédure d'enquête. Les enquêteurs exercent leurs fonctions en toute indépendance. Ils sont également à l'abri de toute influence indue et de toute mesure de rétorsion dans l'exercice de leurs fonctions.
- **Rapport** : Le décideur/comité est chargé de notifier les parties prenantes concernées, telles que les autorités locales ou les responsables de projet, qui informeront ensuite les donateurs. Aucun détail d'identification ne sera communiqué (sauf si la loi l'exige, par exemple en cas de maltraitance d'enfants).
- **Documentation** : Les enquêteurs font partie du comité chargé du dossier et sont responsables de l'enregistrement de toutes les étapes clés, y compris les appels, les courriels, les réunions, les enquêtes, etc. Le décideur/comité vérifie si le registre des cas est mis à jour par le comité des cas.

## Étape 5 : Enquête 1 mois (idéalement)

- Une enquête administrative interne ne remplace pas une procédure pénale, mais constitue un moyen pour Cordaids d'assurer son devoir de diligence. Pour les lignes directrices relatives aux enquêtes de sauvegarde, voir également les [lignes directrices de la SCH pour les enquêtes](#).
- L'équipe d'enquête, dans le cadre de son contrat, signe un accord de confidentialité [voir annexe 4].
- L'équipe d'enquête, en consultation avec le décideur/comité, révisé et ajuste le plan d'enquête si nécessaire. Le plan d'enquête comprend au minimum la documentation et le matériel à réviser, une liste des personnes à interroger et un calendrier d'enquête pour déterminer le bien-fondé de l'allégation.
- Si nécessaire, et sur la base d'une évaluation des risques, la personne faisant l'objet de la plainte peut être mise en congé administratif pendant la durée de l'enquête, à moins que les risques liés à cette mesure (par exemple, les risques en matière de sécurité) ne soient plus importants que les risques liés à la non-mise en congé de la personne faisant l'objet de la plainte.
- Le décideur/comité, le pays /Cluster /et, le cas échéant, une personne de contact locale, sont chargés de soutenir l'équipe d'enquête en ce qui concerne la logistique, l'hébergement, l'accès aux documents et les contacts avec les personnes interrogées.
- L'équipe d'enquête recueille des preuves concernant les allégations et rédige un rapport d'enquête comprenant une conclusion sur le bien-fondé des allégations, des recommandations et, le cas échéant, des observations de la direction. Le rapport est communiqué au décideur/comité et au comité chargé du dossier.
- Le bien-fondé des allégations sera évalué sur la base des preuves que l'on peut raisonnablement penser que les allégations sont fondées.

Les rôles et responsabilités des enquêteurs sont définis à la fin de l'enquête.

## Étape 6 : Suivi 1 semaine

- Le comité chargé du dossier finalise le rapport d'enquête, avec des conclusions sur les plaintes déposées (fondées, partiellement fondées ou non fondées) et l'envoi au décideur/commission.
- Le décideur/comité étudie le rapport d'enquête et demande des recommandations sur les mesures disciplinaires (le cas échéant) au directeur des ressources humaines/responsable des ressources humaines dans les pays d'origine et (s'il ne s'agit pas de la même personne) au supérieur hiérarchique/superviseur de la personne faisant l'objet de la plainte.
- Le décideur/comité se prononce ensuite sur le rapport d'enquête, y compris sur les mesures disciplinaires conformes à la politique et aux procédures en matière de ressources humaines, et sur d'autres décisions de gestion, et il est chargé de coordonner les mesures de suivi convenues, généralement avec un plan de suivi comprenant la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'organisation.
- Le décideur/comité en tant que supérieur hiérarchique/superviseur et, le cas échéant, la personne de contact locale, est chargé d'informer la personne faisant l'objet de la plainte du résultat de l'enquête et de la mesure disciplinaire.
- Le supérieur hiérarchique/superviseur ou le décideur/comité, avec le soutien du directeur des ressources humaines/responsable des ressources humaines dans les bureaux de pays, sont responsables de la mise en œuvre des mesures disciplinaires décidées. Si les allégations sont fondées, une audience disciplinaire est organisée et l'affaire est enregistrée dans le dossier personnel de la personne faisant l'objet de la plainte. Si les allégations ne sont pas fondées, aucune donnée ne doit être conservée dans le dossier personnel de la personne faisant l'objet de la plainte.
- Si l'allégation semble constituer un crime dans le pays où l'affaire s'est produite, si elle n'a pas été signalée plus tôt et si la personne concernée (si elle est âgée de plus de 18 ans) y consent, le dossier sera transmis

par défaut aux autorités locales après avoir demandé l'avis d'un avocat local et du conseiller juridique de Cordaid.

- Lorsque Cordaid a subi une perte, la restitution intégrale de tout bénéfice ou avantage obtenu et le recouvrement des coûts seront recherchés auprès de la personne ou de l'organisation responsable de la perte. Si l'individu ou l'organisation ne peut ou ne veut pas compenser la perte, Cordaid envisage d'engager une action en justice pour récupérer la perte.
- Le décideur/comité et, le cas échéant, la personne de contact locale, sont chargés d'assurer un suivi approprié de la communication avec la personne concernée, par exemple en l'informant des résultats de l'enquête.
- Le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde et le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude, ainsi que le responsable du soutien à l'intégrité, sont chargés d'archiver tous les documents relatifs aux affaires en toute sécurité, en veillant à ce que seul le personnel autorisé puisse accéder aux dossiers.
- Après la mise en œuvre de toutes les mesures de suivi, le décideur/comité, en consultation avec le comité chargé de l'affaire, clôt l'affaire dans le registre des affaires et en informe la personne concernée ainsi que le plaignant (s'il n'est pas la même personne que la personne concernée). Le niveau d'information partagé avec la personne concernée ou le plaignant sera approprié au regard du droit à la vie privée de la personne faisant l'objet de la plainte et du droit à la justice de la personne concernée. Un plaignant qui n'est pas la personne concernée peut être informé que la plainte a fait l'objet d'un suivi et que des mesures appropriées ont été prises, sans plus de détails.
- Si une personne faisant l'objet d'une plainte démissionne au cours d'une enquête, cela sera noté dans son dossier personnel et indiqué lorsqu'un futur employeur potentiel demandera des références professionnelles.

### Cas particuliers :

**Les enfants :** Si un enfant est concerné par la faute présumée, les personnes impliquées dans le traitement de l'affaire, en particulier le décideur/comité et le comité chargé de l'affaire, y compris les enquêteurs, doivent être en mesure de garantir que la réponse est adaptée aux enfants et que des services de soutien appropriés sont mis à leur disposition si nécessaire. Les parents/responsables d'enfants, à moins qu'ils ne soient impliqués dans la faute présumée, doivent être informés de manière appropriée.

**Risque élevé :** (voir également les critères de l'étape 2 : gravité du cas) : Si un cas présente des risques extraordinaires pour les personnes impliquées, notamment en termes de bien-être, de réputation ou d'autres risques que la sécurité, le directeur général fera appel à l'équipe de crise de l'intégrité, composée de différents experts qui seront libérés pour soutenir la crise.

**Implication/Conflit d'intérêts :** Si une personne responsable de la réponse à un cas est impliquée dans le cas ou a un conflit d'intérêts, les tâches sont prises en charge par une personne/un organe occupant une position plus élevée. Par exemple, si un membre du conseil d'administration est impliqué, l'affaire sera gérée par le conseil de surveillance.

**Problèmes de gestion :** Les problèmes soulevés en tant que plaintes relatives à l'intégrité qui ne sont pas clairement définissables selon les politiques d'intégrité de Cordaid, mais qui présentent néanmoins des risques potentiels pour l'intégrité (par exemple en créant un environnement de travail dangereux), sont définis comme des " problèmes de gestion " et seront transmis au supérieur hiérarchique de la personne faisant l'objet de la plainte pour suivi.

**Particularités :** Cette procédure explique la procédure standard. Si un cas particulier nécessite une approche différente en raison de la sécurité ou d'autres besoins ou souhaits de la personne concernée, ou en raison d'un contexte ou de facteurs particuliers, le responsable de l'intégrité ou le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude adaptera la procédure en fonction des besoins, après avoir dûment examiné et documenté la situation de manière approfondie.

**Partenaire** : Si une affaire implique une organisation partenaire, mais que la gestion de l'affaire est assurée par Cordaid, un représentant de l'organisation partenaire peut assumer certaines fonctions dans le cadre de la réponse, notamment en rejoignant le comité d'enquête sur l'affaire et le comité d'intégrité en rapport avec l'affaire. Idéalement, les organisations devraient, au début d'un partenariat, convenir d'un protocole d'accord sur la répartition des responsabilités lorsque des cas d'intégrité sont soulevés, y compris le financement des enquêtes.

**Sécurité** : Si une affaire d'intégrité constitue également un incident ou un risque pour la sécurité, le conseiller en matière de sécurité, le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde et le responsable de la lutte contre la corruption et la fraude coordonnent l'action de celui qui prend la direction des opérations, avec l'autre service impliqué si nécessaire. En règle générale, la sécurité a la priorité en cas de risques graves pour la sécurité. Les informations seront partagées entre les services selon le principe du "besoin de savoir". Si un tel cas est enregistré en tant qu'incident de sécurité et que la réponse de sécurité est finalisée, le conseiller en sécurité informe le responsable de l'intégrité et de la sauvegarde afin de permettre l'évaluation d'une éventuelle réponse supplémentaire en matière d'intégrité.

## 6. MESURES DISCIPLINAIRES

Les mesures disciplinaires sont réglementées par payspar pays / groupe de pays Les mesures disciplinaires sont régies par le manuel des ressources humaines du bureau national/cluster et, pour le bureau mondial, par le règlement sur le statut juridique (LSR). Elles vont de la formation obligatoire à la résiliation du contrat en cas de faute grave, en passant par des avertissements verbaux et écrits en cas de faute moins grave et de manquements en matière de gestion.

Les mesures disciplinaires sont décidées au cas par cas, après avoir été dûment examinées et documentées. À titre indicatif, on entend par "faute grave" les cas d'atteinte grave, réelle ou potentielle, aux personnes, aux biens, aux ressources et aux fonds, ou d'abus de pouvoir ou d'autorité, y compris - mais sans s'y limiter - la maltraitance des enfants, l'abus et l'exploitation sexuels, et les fautes répétées.

## 7. PROCEDURE DE REGLEMENT DES GRIEFS

Si un plaignant, une personne faisant l'objet d'une plainte ou toute autre personne impliquée dans une affaire estime que son affaire n'a pas été traitée de manière appropriée, c'est-à-dire que la procédure régulière n'a pas été respectée, un grief peut être déposé par l'intermédiaire des canaux suivants :

1. Procédure de règlement des griefs prévue dans le manuel national des ressources humaines, le cas échéant,
2. Par l'intermédiaire du [Comité des griefs](#). Le comité des griefs suit la procédure établie pour la *commission de résolution des litiges de Cordaid*, telle que décrite dans le [règlement du statut juridique](#) de Cordaid. Le comité est composé de trois membres, dont
  - le président, désigné par les deux autres membres.

- un membre du comité d'entreprise du GO, et
  - un membre est un conseiller externe en matière d'intégrité.
3. *en externe*, par l'intermédiaire de la Chambre néerlandaise *des dénonciateurs*, qui peut enquêter sur la manière dont un employeur a traité le rapporteur d'un problème d'intégrité soupçonné d'être lié au travail : <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl/onderzoek-naar-een-misstand/verzoek-tot-onderzoek>. Il convient de noter que la Maison des dénonciateurs n'examine que les plaintes "d'intérêt social", c'est-à-dire, entre autres, lorsque la loi a été violée, lorsqu'il y a un danger pour la sécurité des personnes ou lorsqu'il y a un "danger pour le bon fonctionnement de l'organisation à la suite d'actes ou d'omissions inappropriés".
  4. L'Alliance ACT en envoyant un courriel au secrétariat via [complaintsbox@actalliance.org](mailto:complaintsbox@actalliance.org)

## 8. GLOSSAIRE

**Allégation** : Faute présumée.

**Plaignant** : Une personne qui dépose une plainte/un rapport sur une mauvaise conduite auprès de l'organisation/des autorités. Il peut s'agir de la personne affectée par la faute, d'un témoin ou d'un dénonciateur. Ce terme *ne doit pas être* compris de manière négative, comme dans le cas d'un "pinailleur".

**Plainte** : Rapport de préoccupation, de suspicion ou d'allégation de mauvaise conduite (potentielle).

**Inquiétude** : Perception d'une mauvaise conduite potentielle.

**Ne pas nuire** : principe consistant à veiller à ce que notre travail ne cause pas de préjudice (supplémentaire), intentionnellement ou non.

**Obligation de diligence** : En tant qu'obligation légale, le devoir de diligence est imposé par la loi à une personne ou à une organisation qui doit respecter une norme de diligence raisonnable lorsqu'elle accomplit des actes (ou des omissions) qui présentent un risque raisonnablement prévisible de préjudice pour autrui. Cela inclut le personnel et les personnes qui entrent en contact avec nos programmes.

**Préoccupations de la direction** : Les questions soulevées en tant que plaintes relatives à l'intégrité qui ne sont pas clairement définissables selon les politiques d'intégrité de Cordaid, mais qui présentent néanmoins des risques potentiels pour l'intégrité (par exemple en créant un environnement de travail dangereux).

**Mauvaise conduite** : Tout comportement qui peut être raisonnablement considéré comme une violation des normes de comportement définies dans le cadre d'intégrité, le code de conduite et les politiques connexes de Cordaid.

**Rapport** : Voir "Plainte".

**Personne affectée** : Une personne affectée par une mauvaise conduite, par exemple une personne qui a été harcelée (sexuellement).

**SoC (Subject of Complaint)** : La personne qui commet la faute. Lorsqu'il s'agit d'une personne soupçonnée d'avoir commis une faute, on parle d'"auteur présumé".

**Survivant/Victime** : Les deux termes peuvent être utilisés pour décrire les personnes affectées par une mauvaise conduite interpersonnelle. Si certaines personnes - en particulier celles qui ont atteint un certain niveau de rétablissement - peuvent considérer qu'elles ont "survécu" au(x) incident(s) pénible(s), d'autres se sentent davantage "victimes" de ces incidents. Une option qui ne dépend pas de la connaissance de l'auto-identification d'une personne est de faire référence aux "personnes affectées" par l'inconduite.

**Suspicion** : Perception, inquiétude ou crainte d'une mauvaise conduite potentielle.

# ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RAPPORT

Ce formulaire vous permet de signaler des observations ou des soupçons de mauvaise conduite de la part de représentants de Cordaid. Remplissez le plus d'informations possible - date, heure, lieu, incident, noms - et envoyez-le à [integrity@cordaid.org](mailto:integrity@cordaid.org) dès que possible. N'essayez pas d'enquêter vous-même. Votre rapport sera traité avec la plus grande confidentialité et conformément à la procédure de Cordaid relative aux violations de l'intégrité.

En cas de risque *grave* pour la sécurité, y compris d'agression sexuelle, suivez les lignes de signalement de la sécurité.

En cas de problème urgent, contactez immédiatement le responsable de l'intégrité.

DATE DU RAPPORT	
PAYS ET LIEU DE L'INCIDENT	
PLAIGNANT (NOM, FONCTION, PAYS)	
OBJET DE LA PLAINTÉ (NOM, FONCTION, PAYS DE L'ACCUSE)	
PERSONNE(S) AFFECTÉE(S) (SI FAUTE INTERPERSONNELLE)	
PERSONNES EXTÉRIEURES IMPLIQUÉES ?	
ESTIMATION DE LA PERTE (EN CAS DE FAUTE FINANCIÈRE)	
DATE ET HEURE DE L'INCIDENT OU DES INCIDENTS	
TYPE <sup>2</sup> ET DESCRIPTION DE L'ALLEGATION	

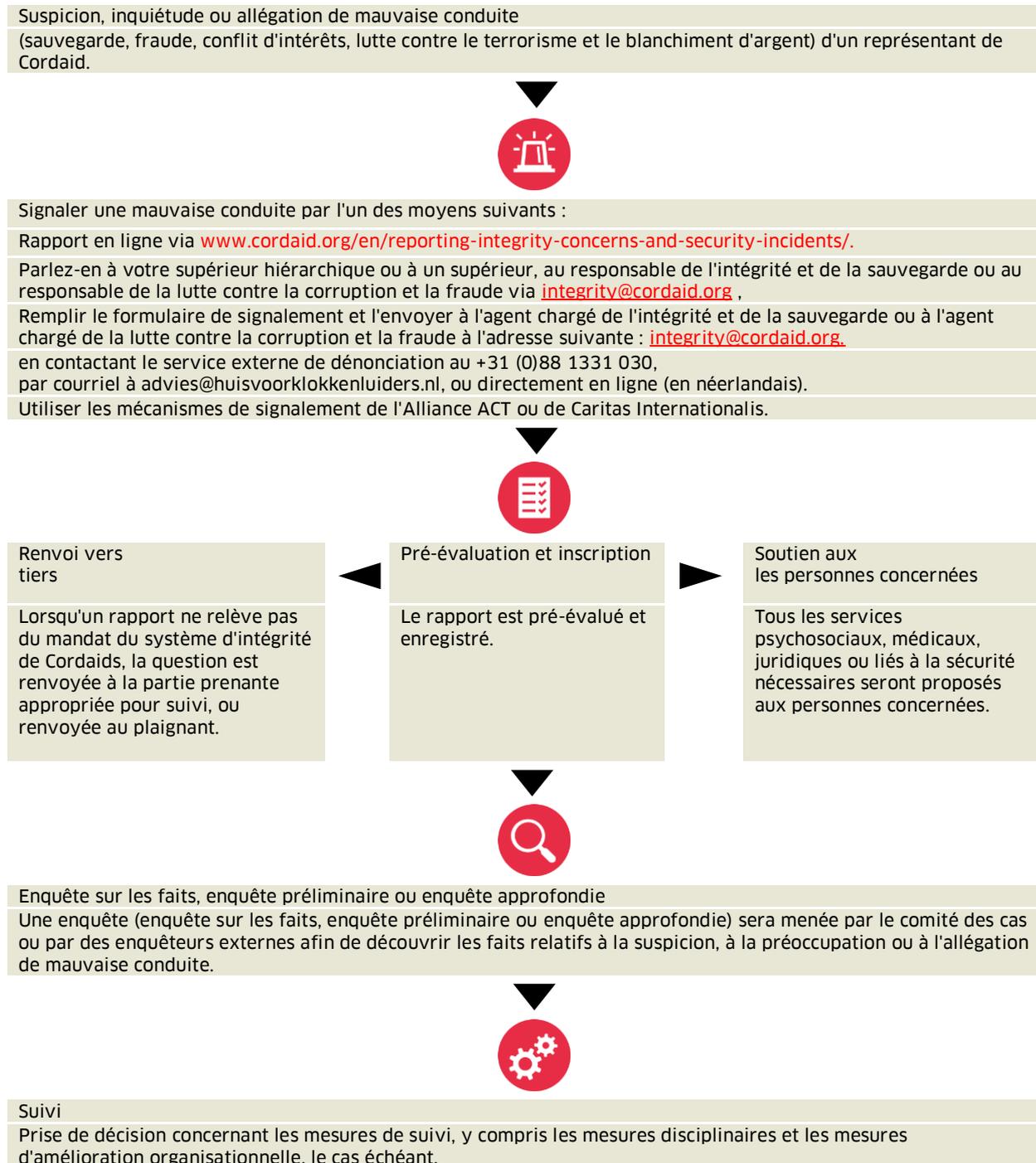
<sup>2</sup> Finances ; harcèlement, exploitation ou abus sexuels ; armes ; drogues et alcool ; discrimination ; violence et agression ; destruction et vol, conflit d'intérêts, autres comportements interpersonnels indésirables (y compris brimades, intimidation, harcèlement) ; autres.

QUI EST AU COURANT  
DE CETTE QUESTION ?

## ANNEXE 2



## ORGANIGRAMME





## ANNEXE 3 TABLEAU RACI DE LA GESTION DES CAS

	Timeline	#	Task	Complainant (person affected or other)	Person affected (if different from complainant)	Recipient of report	Integrity & Safeguarding Officer	Anti-Corruption and Anti-fraud Officer (in fraud cases)	I) Decision Maker/ Committee	Case Committee incl. Investigation team (if internal)	Line Manager	HR & Authorised Personnel (if substantiated)	Global Security Advisor (where relevant)
<input type="checkbox"/>	asap	1	Identification & Reporting of concern.	R									
<input type="checkbox"/>	24 hrs	2	Receipt and acknowledgment of report, notification of Integrity Officer. Facilitation of first aid if required.			A	I	I					I/C
<input type="checkbox"/>	48 hrs	3	Pre-Assessment and registration of the complaint.				A+R	A+R					I/C
<input type="checkbox"/>	48 hrs	4	Identification of Decision Maker/ Committee .				R	R	A+R				I/C
<input type="checkbox"/>	ongoing	5	Case Management.		I/C		I/C	I/C	A	R			I/C
<input type="checkbox"/>	Ideally month	6	Investigation	I	I/C		I/C	I/C	A	R	I		I/C
<input type="checkbox"/>	1 week	7	Decision making disciplinary actions if any and Follow-up	I	I/C		I/C	I/C	A+R	C	R	C	I/C

R = responsable A = redevable C = consulté I = informé

**Le niveau d'information partagé dépendra du cas, l'objectif étant de parvenir à une transparence maximale tout en tenant compte de l'ensemble des risques et des droits à la vie privée en jeu. Les données d'identification, telles que les noms, ne seront communiquées qu'en cas de strict besoin d'en connaître. Par exemple, les RH et le personnel autorisé ne recevront que les informations nécessaires pour s'assurer que le dossier personnel et les antécédents de mauvaise conduite d'un membre du personnel sont à jour et fiables, afin de garantir l'exactitude des références futures. D'autres conseillers, tels que le conseiller en sécurité ou le conseiller juridique, peuvent être consultés si le cas l'exige.**

## ANNEXE 4 MODELE D'ACCORD DE CONFIDENTIALITE

### Accord de confidentialité

Je comprends et j'accepte que dans ma fonction de \_\_\_\_\_ dans le cas \_\_\_\_\_, j'aurai accès à des informations confidentielles, y compris, mais sans s'y limiter, à des informations personnelles sensibles provenant du personnel de Cordaid et/ou de ses partenaires. Afin de garantir la protection de ces informations et de préserver la confidentialité nécessaire, le bénéficiaire accepte de protéger toutes les informations sensibles contre tout accès non autorisé et de ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues à qui que ce soit, sauf autorisation écrite de la direction de Cordaid ou obligation légale.

Par conséquent, j'ai lu et compris le présent accord et j'accepte volontairement les devoirs et obligations qui y sont énoncés.

DESTINATAIRE DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES		AU NOM DE CORDAID	
Nom :		Nom :	
Fonction :		Fonction :	
Signature :		Signature :	
Date :		Date :	

## ANNEXE 5 MODÈLE DE MANDAT D'ENQUÊTE

### STRICTEMENT CONFIDENTIEL

#### Mandat

#### Enquête sur les allégations de mauvaise conduite de la part d'un représentant de [Cordaid/partenaire] en [lieu, pays]

### 1. Introduction

Cordaid s'engage à garantir que Cordaid est un lieu de travail sûr et accueillant pour tous, que nous traitons tous ceux qui entrent en contact avec Cordaid avec respect et dignité, et que nous utilisons tous les pouvoirs, autorités, actifs, ressources et fonds qui nous sont confiés de manière appropriée. Tout type de préjudice ou de mauvaise utilisation des ressources destinées à accomplir notre mission compromet nos efforts pour contribuer à un monde où chaque personne est libre de s'épanouir et peut vivre en paix. Par conséquent, Cordaid s'engage à donner suite de manière appropriée à toute préoccupation ou suspicion de mauvaise conduite de la part des représentants de Cordaid ou de ses partenaires.

### 2. Allégation[s]

Cette enquête vise à donner suite à l'allégation (aux allégations) de mauvaise conduite suivante(s) :

*Lieu* : Pays, ville, [Bureau de pays/site du programme]

*Dates et heures* : []

*Objet(s) de la plainte* : [nom et rôle de l'auteur présumé]

*Description de l'allégation ou des allégations* :

- [en cas de violation interpersonnelle :]

*Type d'inconduite* : [sexualisation, brimades, intimidation, etc.]

*Personne(s) affectée(s) par la faute* : [noms et détails des personnes concernées - par exemple, rôle dans le bénéficiaire de Cordaid, sexe, âge, etc.]

- [en cas de fraude :] *Valeur des actifs, des fonds ou des actions estimés impliqués* : []

### 3. Objectif de l'enquête :

L'objectif de l'enquête est d'établir les faits relatifs aux allégations et de formuler des recommandations ainsi que des observations de gestion afin d'aider Cordaid à prévenir les fautes (réelles ou présumées).

### 4. Principes d'intégrité de Cordaid

L'enquête sera guidée par les principes d'intégrité de Cordaid :

- Engagement commun de tous les représentants de Cordaid en faveur de l'intégrité
- Centré sur le survivant
- Compassion pour toutes les personnes concernées
- Confidentialité
- Transparence

- Professionnalisme et approche "Do No Harm"
- Tolérance zéro pour l'inaction et l'impunité

En outre, les enquêtes seront menées dans le respect des principes d'impartialité, d'indépendance et de rapidité, et seront fondées sur des preuves. Dans la mesure du possible et si nécessaire, toutes les parties concernées auront la possibilité de fournir des informations pertinentes.

## 5. Produits à livrer

- 1.1 Plan d'enquête finalisé comprenant l'évaluation des risques, la méthodologie d'enquête, le calendrier, à approuver par le décideur/comité.
- 1.2 Rapport d'enquête comprenant des conclusions sur les allégations, des recommandations ainsi que des observations de la direction afin d'aider Cordaid à prévenir l'inconduite (réelle ou présumée) à l'avenir.

## 6. Rôles et responsabilités

RÔLE	NOM ET CONTACT	RESPONSABILITÉS
<b>Enquêteur principal</b> [doit être formé et expérimenté dans la conduite d'enquêtes d'intégrité dans le domaine concerné, c'est-à-dire la sauvegarde, la fraude].	[nom, agence/rôle dans Cordaid/partenaire, coordonnées].	<b>Mener l'enquête conformément aux meilleures pratiques</b> <b>Assurer la qualité des produits livrables ainsi que le respect des termes de référence et des politiques et procédures d'intégrité de Cordaid.</b> <b>Respecter l'accord de confidentialité</b>
<b>Co-investigateur[s]</b>	[nom, agence/rôle dans Cordaid/partenaire, coordonnées].	<b>Soutenir l'enquêteur principal.</b> <b>Respecter l'accord de confidentialité</b>
<b>Décideur/Comité</b>	[nom, rôle et coordonnées]	<b>Nomination d'une équipe d'enquêteurs</b> <b>Facilite l'enquête en coordonnant la logistique, la sécurité et d'autres formes de soutien (par exemple, les traducteurs).</b> <b>Approbation du plan d'enquête</b> <b>Réception et approbation du rapport d'enquête</b>
<b>Président du comité de décision</b>	[nom, fonction et coordonnées]	<b>reçoit des informations appropriées sur l'enquête et ses conclusions</b> <b>Assurer le suivi de la gestion</b>

*Autres contacts pertinents* [conseiller en matière de sécurité, personne de contact dans le pays, soutien logistique, hébergement, accès aux documents et contact avec les personnes interrogées, etc.]

[noms, rôles et coordonnées]

## 7. Chronologie

L'enquête doit être lancée dans un délai de [généralement 1 semaine maximum] à compter de l'approbation du mandat, conformément au calendrier établi dans le plan d'enquête. Le rapport d'enquête doit être soumis dans les [10 jours] suivant la fin de l'établissement des faits.

## 8. Budget

Les services d'enquête seront rémunérés au moyen de [montant total OU taux journalier] [TVA incluse/exclue]. Si un voyage est nécessaire, [ajouter les règlements pour les frais de voyage, d'hébergement, d'assurance et de sécurité]. Le montant total doit être payé dans les [30 jours] suivant l'approbation du rapport d'enquête.

Signature Cordaid : [nom, date et signature Gestionnaire de cas]

Signature de l'enquêteur principal : [nom, date et signature Enquêteur principal]

Annexe : accord(s) de confidentialité signé(s), Cordaid/Integrity Framework

SITUATION	NIVEAU	DÉCIDEUR/ COMITÉ	COMITÉ DE SUIVI	ENQUETEURS - TOUJOURS 2 PERSONNES (PRINCIPE DES 4 YEUX)
1. La plainte concerne la performance du partenaire local ou le comportement du personnel du partenaire ?				Peut être externe ; en cas d'interne :
En cas d'infraction financière	Niveau du programme/pays	Gestionnaire de programme + Directeur de Pays	AFACO, IFP, y compris le gestionnaire financier local + le gestionnaire de programme + le CD et peut-être d'autres personnes si nécessaire.	IFP + AFACO par exemple ou directeur financier local L'AFACO ou l'ISO jouent un rôle de premier plan ou un rôle de soutien plus important en fonction de la situation.
En cas de violation interpersonnelle	Niveau du programme/du pays En cas de maltraitance d'enfant ou d'autres risques pour la réputation, le chef d'entreprise sera informé.	Gestionnaire de programme + Directeur de Pays	ISO, IFP, inclure le responsable local de la protection des données s'il y en a un + le responsable du programme + le DC et peut-être d'autres personnes si nécessaire.	IFP + soutien ISO ou gestionnaire de programme
2. La plainte concerne le personnel local ou le personnel expatrié qui n'est PAS le CD.				
<b>Violation financière</b>				
Violation mineure	Niveau national Le responsable de GO Finance sera informé	Directeur de Pays avec le responsable local des finances	AfACO, IFP, y compris le directeur financier local + CD et peut-être d'autres personnes si nécessaire	AFACO avec l'IFP et/ou le directeur financier local avec l'appui du GO financier (si nécessaire)
Violation majeure	Sévère-> Le directeur financier au niveau mondial sera informé.	CA, DP avec le directeur financier/contrôleur de gestion GO	AfACO, IFP, y compris le directeur financier local + CD et directeur financier ou contrôleur général GO	AFACO, IFP, directeur financier local avec l'appui de Finance GO

Violation des relations interpersonnelles ou de la protection				
Violation mineure	Sans gravité - Niveau national	DP avec le responsable local des finances	ISO, IFP, éventuellement responsable local des ressources humaines, CD, responsable local le cas échéant	ISO + IFP
SITUATION	NIVEAU	DÉCIDEUR/ COMITÉ	COMITÉ DE SUIVI	ENQUETEURS - TOUJOURS 2 PERSONNES (PRINCIPE DES 4 YEUX)
Violation moyenne	Moyen - Au niveau national, le directeur général sera informé	DP, gestionnaire local (le cas échéant)	ISO, IFP, CD, BoD sur une base d'information	ISO+ IFP
Violation majeure grave : possibilité de maltraitance d'un enfant ou d'un bénéficiaire ?	Sévère - dépend, peut être au niveau national mais aussi au niveau mondial pour la prise de décision.	Conseil d'administration avec le directeur général	ISO, IFP, CD, BoD et un spécialiste du contenu.	ISO avec un spécialiste du contenu interne ou externe.
<b>3. La plainte concerne le comportement du CD, du responsable du GO</b>	SEVERE-> Niveau du corps  (tant sur le plan financier que sur le plan interpersonnel et de la protection)	Conseil d'administration s'il n'y a pas de conflit d'intérêts ou de membre impliqué.  Conseil de surveillance si le conseil d'administration est impliqué ou s'il y a conflit d'intérêts.	BoD + ISO/AFACO + Conseil de surveillance.	Pour : CD : Niveau mondial par ISO/AFACO + deuxième enquêteur (selon la nature du cas). Ou enquêteur externe pour GO : enquêteurs externes ;
4. La plainte concerne le comportement d'un membre du personnel GO ou d'un membre du CA				
Violation financière				
Violation mineure	Niveau GO-> Le CFO sera informé	Le directeur du GO en collaboration avec le directeur financier ou le conseil d'administration	AFACO, IFP, directeur du GO, y compris le directeur financier du GO + et peut-être d'autres personnes si nécessaire	AFACO, IFP, directeur financier

Violation majeure	<p><b>Sévère-&gt; Le directeur financier au niveau mondial sera informé.</b></p> <p>Le conseil de surveillance sera informé en cas de compromission du conseil d'administration.</p>	<p>Conseil d'administration s'il n'y a pas de conflit d'intérêts ou de membre impliqué.</p> <p>Conseil de surveillance si le conseil d'administration est impliqué ou s'il y a conflit d'intérêts.</p>	<p>AFACO, IFP, directeur de la GO et directeur financier de la GO ou contrôleur de gestion de la GO</p>	<p>AFACO, IFP, directeur financier/contrôleur de gestion ou enquêteurs externes.</p>
SITUATION	NIVEAU	DÉCIDEUR/ COMITÉ	COMITÉ DE SUIVI	ENQUETEURS - TOUJOURS 2 PERSONNES (PRINCIPE DES 4 YEUX)
Violation des relations interpersonnelles ou de la protection				
Violation mineure	Sans gravité - Niveau mondial	Directeur Pays avec le responsable local de l'agent	ISO, IFP peut-être HR officer, GO Manager	ISO + IFP
Violation moyenne	Moyen - Niveau mondial, le directeur général sera informé	Le directeur du GO et le directeur général	ISO, IFP, GO Manager, CEO sur la base d'informations	ISO+ IFP
Violation du serveur : possibilité de maltraitance d'un enfant ou d'un bénéficiaire ?	SEVERE -> Niveau global Le conseil de surveillance sera informé en cas de compromission du conseil d'administration.	Le directeur du GO en collaboration avec le conseil d'administration Conseil d'administration s'il n'y a pas de conflit d'intérêts ou de membre impliqué. Conseil de surveillance si le conseil d'administration est impliqué ou s'il y a conflit d'intérêts.	ISO, IFP, GO Manager, CEO	ISO avec un spécialiste du genre externe ou interne
<b>5. La plainte concerne le comportement d'un membre du CA?</b>	SEVERE-> Niveau du conseil de surveillance	Conseil de surveillance	2 membres SB, ISO/AFACO	Enquêteurs externes

---

## À PROPOS DE CORDAID

Cordaid s'efforce de mettre fin à la pauvreté et à l'exclusion. Nous le faisons dans les régions les plus fragiles et les plus touchées par les conflits dans le monde, ainsi qu'aux Pays-Bas. Nous engageons les communautés à reconstruire la confiance et la résilience et à accroître l'autonomie des personnes.

Nos professionnels apportent une aide humanitaire et créent des opportunités pour améliorer la sécurité, les soins de santé, l'éducation et les systèmes agroalimentaires. Nous sommes soutenus par 250 000 donateurs privés aux Pays-Bas et par un réseau mondial de partenaires. Cordaid est un membre fondateur de Caritas Internationalis, de la CIDSE et de l'Alliance ACT.

## CONTACT

**Bureau de l'intégrité et de la sauvegarde**

**Courriel :**

**[Integrity@cordaid.org](mailto:Integrity@cordaid.org)**

**Adresse postale**

Boîte postale 16640  
2500 BK La Haye  
Les Pays-Bas

**Adresse**

Grote Marktstraat 45  
2511 BH La Haye

+31(0)70-31 36 300

[info@cordaid.org](mailto:info@cordaid.org)

[www.cordaid.org](http://www.cordaid.org)

**CARE.**

**ACT.**

**SHARE.**

**LIKE CORDAID.**

---