

Lignes directrices de signalement

1. Objectif et portée

Malteser International bénéficie d'une excellente réputation auprès des bénéficiaires, partenaires, autorités et donateurs pour son professionnalisme et son intégrité. Mais comme toute organisation, Malteser International court le risque que certaines de ses activités soient menées à mauvais escient, ou que des fautes professionnelles soient commises. Malteser International s'engage à combattre ces fautes professionnelles, surtout lorsqu'elles prennent la forme de fraude, de corruption ou d'abus de pouvoir.

Malteser International encourage ses employés, partenaires, bénéficiaires, et autres parties intéressées à signaler toute non-conformité au *Code de Conduite* de Malteser International, et surtout tout cas de faute professionnelle perçu comme tel. Ces *lignes directrices de signalement* ont été établies pour fournir des conseils sur la manière de procéder.

Ces lignes directrices couvrent tous les employés travaillant à temps plein ou partiel pour Malteser International, ainsi que les bénévoles, conseillers ou consultants, qui dans le contexte de ce document sont tous désignés sous le terme "d'employés". Cela couvre aussi les partenaires commerciaux tels que les fournisseurs, sous-traitants, etc., et les autres parties intéressées comme les donateurs, autorités locales ou bénéficiaires, ainsi que le grand public général.

2. Définition

Une "*faute Professionnelle*", dans le contexte de ce document, peut inclure, entre autres, une fraude, une corruption, une infraction criminelle, une non-divulgence d'un conflit d'intérêt ou un abus de pouvoir – y compris l'exploitation sexuelle.

3. Procédures de signalement

Pour les employés de Malteser International : Si vous pensez que les actions d'un(e) employé(e), ou de personnes ayant à voir avec Malteser International, puissent constituer une faute professionnelle, vous êtes prié(e) de signaler vos préoccupations à votre supérieur hiérarchique. Si vous ne vous sentez pas à l'aise à l'idée de parler à votre supérieur hiérarchique, pour une raison légitime ou parce que vous craignez des conséquences à votre égard (représailles, maltraitance ou un licenciement), vous pouvez contacter le supérieur direct de votre supérieur hiérarchique.

Pour les partenaires, partenaires commerciaux, bénéficiaires, et toutes les autres parties intéressées: Vous êtes prié(e) de signaler vos préoccupations au coordinateur du pays local ou du programme de Malteser International.

Dans des circonstances exceptionnelles où il serait déplacé d'approcher le responsable de Malteser International ou le supérieur, **vous pouvez vous adresser directement au médiateur désigné.** Les plaintes à l'attention du médiateur peuvent être déposées par e-mail en anglais, en allemand, en français ou en espagnol.

Merci de toujours inclure les détails complets de l'affaire qui fait l'objet de votre préoccupation, et toute preuve justificative disponible. Merci de préciser si vous souhaitez que votre identité reste confidentielle. Quand vous adressez une plainte au médiateur, merci de préciser brièvement la raison pour laquelle les managers de Malteser International ne peuvent pas se charger du problème.

Malteser International n'encourage pas la déclaration anonyme et ne peut traiter que les plaintes qui incluent les coordonnées du plaignant.

Pour d'autres réclamations relevant de problèmes qui ne constituent pas une faute professionnelle telle que définie ci-dessus, la procédure de règlement des griefs de Malteser International devra être suivie.

Vous pouvez trouver le nom du médiateur actuel de Malteser International et ses coordonnées sur le site internet¹ de Malteser International et à la fin de ce document.

4. Gestion des signalements

Tout signalement sera pris au sérieux et traité selon la procédure suivante:

1. Dans le cas d'un signalement fait à un manager (dans la plupart des cas le coordinateur du programme ou du pays), et où le problème soulevé relève de son domaine de responsabilité, le responsable doit accuser réception de la plainte², évaluer ou enquêter sur l'affaire, assurer la protection nécessaire de la personne signalant sa préoccupation et prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à la faute professionnelle présumée. Si le responsable considère que le problème ne relève pas de son domaine de responsabilité, il est tenu de faire remonter le problème au responsable du pays ou au responsable de l'équipe au siège, ou, le cas échéant, au médiateur concerné.
2. Si vous avez un quelconque intérêt personnel dans l'affaire que vous avez déclarée, vous êtes tenu(e) de le préciser dès le début.
3. Tout signalement fait selon cette procédure sera officiellement réceptionné par écrit afin de confirmer que Malteser International examinera l'affaire et répondra à vos préoccupations en temps voulu.
4. Le médiateur se chargera d'examiner toute préoccupation signalée de manière indépendante, objective et confidentielle.
5. L'évaluation, la clarification ou l'investigation du problème soulevé commencera dans les deux semaines suivant la date de la divulgation. La durée et l'étendue de l'évaluation ou de l'enquête dépendra du sujet en question. Dans la plupart des cas, il y aura une évaluation initiale, afin de déterminer si une enquête plus détaillée est nécessaire ou si, par exemple, la divulgation est basée sur des informations erronées.
6. Toute activité ayant trait à l'enquête aura lieu indifféremment de la position, de la durée de service, ou de la relation de la personne en cause à Malteser International.
7. Vous pourrez être tenu(e) de fournir des informations complémentaires lors de l'évaluation initiale de votre signalement ou pendant l'enquête.
8. Lorsqu'une enquête est lancée par le médiateur, il doit établir le compte-rendu du rapport d'enquête.
9. A la suite de l'enquête, des mesures appropriées seront prises – par exemple l'ouverture d'une procédure disciplinaire, ou l'information aux autorités extérieures en cas de délit ou de crime.

1 <https://www.malteser-international.org/en/about-us/how-we-work/transparency.html>

2 Un accusé de réception doit être délivré par la personne ayant reçu le signalement. Pour des dysfonctionnements signalés contre les responsables ou coordinateurs de Malteser International, cela doit prendre la forme d'une confirmation écrite adressée à la personne signalant la préoccupation, ainsi qu'une copie au coordinateur du pays correspondant au siège.

10. S'il s'avère que les preuves en matière de faute professionnelle sont insuffisantes, ou que les actions de la personne ayant signalé un dysfonctionnement ne sont pas assez sérieuses pour engager des mesures disciplinaires, il sera plus approprié pour Malteser International de gérer l'affaire de manière différente.
11. Vous serez informé(e)³ par écrit du résultat de l'évaluation ou de l'enquête.

5. Protection contre les représailles

Quel que soit le niveau de responsabilités de la personne ayant reçu le signalement (responsable, coordinateur ou médiateur), une protection contre les représailles est garantie pour l'employé ayant signalé un dysfonctionnement. Aucun employé qui signalerait un dysfonctionnement réel en toute bonne foi en suivant cette procédure ne sera licencié ou ne subira de préjudice (comme des mesures disciplinaires injustifiées ou de la maltraitance) à cause de son action, même s'il s'avère que sa préoccupation est infondée.

Si la personne pense être désavantagée au travail parce qu'elle a eu recours à cette procédure, elle doit informer son supérieur hiérarchique ou, si la situation ne s'y prête pas, le supérieur du supérieur ou immédiatement le département des ressources humaines. Les employés qui maltraitent ou se vengent de la personne ayant signalé des préoccupations en suivant cette directive feront l'objet de mesures disciplinaires.

Cette assurance ne s'applique pas aux individus qui signalent par malveillance une préoccupation qu'ils savent être fausse ou qui sont impliqués de quelque manière dans cet acte malveillant.

Tous les efforts possibles seront faits pour garder confidentielle l'identité de la personne. En fonction de la nature des informations données ou si l'enquête formelle s'avère nécessaire (comme pour les délits ou les crimes), l'identité de l'employé pourra être révélée. Dans ces circonstances, les implications de confidentialité seront discutées avec l'employé avant que toute mesure ne soit prise. Afin de ne pas mettre en péril une enquête potentielle, il est demandé à l'employé de garder confidentiel le signalement de sa préoccupation, ainsi que l'identité des personnes concernées.

6. Fausse divulgation

Malteser International traitera sérieusement toutes les divulgations de faute professionnelle et protégera les employés qui signalent des préoccupations de bonne foi. Toutefois, des mesures appropriées seront prises en accord avec les procédures disciplinaires à l'encontre des employés qui auraient divulgué des informations qu'ils savent être fausses.

Ces lignes directrices de signalement ont été publiées par le Secrétariat Général de Malteser International.

Cologne, le 11 avril 2016

Ingo Radtke
Secrétariat Général

³ La notification écrite à la personne signalant un dysfonctionnement doit être remise par les responsables ou coordinateurs de Malteser International qui ont reçu et géré le cas.

Annexe

Coordonnées du médiateur actuel de Malteser International

Vous trouverez des informations sur la personne qui officie comme médiateur de Malteser International sur notre site internet: <https://www.malteser-international.org/en/about-us/how-we-work/transparency.html>

La personne suivante a été nommée médiateur de Malteser International:

M. Sebastian Freiherr von Bechtolsheim, avocat

Pour toute correspondance, merci d'utiliser l'e-mail ci-dessous:

SBE@preubohlig.de