



Politique d'intégrité et de transparence

Dernière mise à jour : décembre 2024

1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3

Table des matières

1.	Résumé synthétique	4
2.	Introduction	5
3.	Définitions clés	5
4.	Champ d'application.....	6
5.	Rôles et Responsabilités.....	7
6.	Code Ethique.....	8
7.	Intégrité	9
7.1.	Gestion des risques liés à l'intégrité.....	9
7.2.	Procédure de signalement des plaintes	10
7.2.1.	Objectif	10
7.2.2.	Champ d'application	10
7.2.3.	Rôles et responsabilités	10
7.2.4.	Dépôt des plaintes	11
7.2.5.	Etapas de traitement des plaintes	11
7.2.6.	Rédaction d'un rapport final.....	12
7.3.	Information et communication	12
7.4.	Gestion des conflits d'intégrité et protection des plaignants	13
8.	Transparence.....	13
8.1.	Gestion des risques liés à la transparence.....	13
8.2.	Stratégie de transparence.....	14
8.2.1.	Principes fondamentaux	14
8.2.2.	Objectifs stratégiques de transparence.....	15
8.2.3.	Approches clés	16
8.3.	Communication de crise	16
8.3.1.	Objectifs et principes directeurs	16
8.3.2.	Typologie des crises	17
8.3.3.	Activation et gestion de la cellule de crise.....	17
8.3.4.	Communication pendant la crise	18
8.3.5.	Gestion post-crise et restauration de l'image.....	18
8.3.6.	Outils et canaux de communication.....	18
8.3.7.	Budget dédié	18
9.	Mise en œuvre et suivi de la politique	19

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

9.1. Audit interne	19
9.2. Indicateurs de performance	19
9.3. Formation et sensibilisation	19
9.4. Retour d'expérience et leçons apprises	20
9.5. Amélioration continue	20
9.6. Communication des résultats.....	20
9.7. Évaluation externe quinquennale.....	20
10. Annexes	22
Annexe 1. Glossaire des termes clés	22
Annexe 2. Code éthique de SHC	23
Annexe 3. Formulaire de signalement de plainte.....	26

1. Résumé synthétique

La politique d'intégrité et de transparence de SHC garantit des pratiques éthiques, prévient les abus et promeut une gouvernance ouverte dans toutes les activités. Fondée sur les valeurs essentielles de respect, responsabilité, intégrité, transparence et durabilité, elle assure une inclusion active des parties prenantes dans une démarche collaborative.

Valeurs fondamentales

- **Respect et inclusion** : Valoriser la dignité de chaque individu, en promouvant un environnement collaboratif et inclusif.
- **Intégrité** : Adopter des comportements exemplaires, interdisant toute forme de corruption, abus ou conflit d'intérêts.
- **Transparence** : Partager des informations fiables et accessibles pour renforcer la confiance et la redevabilité.
- **Responsabilité et durabilité** : Gérer les ressources de manière responsable, tout en intégrant des pratiques écoresponsables.

Rôles et responsabilités : SHC désigne des acteurs clés (conseiller et responsable en intégrité, gestionnaire de plaintes) pour garantir l'application de la politique, superviser les signalements et renforcer la gouvernance éthique. Tous les employés, membres bénévoles et partenaires participent activement à sa mise en œuvre.

Principaux engagements

- **Prévention des risques** : Identifier et gérer les risques financiers, réglementaires, opérationnels et de gouvernance.
- **Signalement des violations** : Offrir des mécanismes sécurisés pour signaler et traiter les infractions en toute confidentialité.
- **Transparence organisationnelle** : Publier régulièrement des rapports financiers, résultats d'audits et indicateurs de performance.
- **Gestion des crises** : En cas de crise, activer une cellule dédiée pour minimiser les impacts, restaurer la confiance et protéger l'image de SHC grâce à une communication transparente, factuelle et empathique.
- **Formation continue** : Organiser des sessions de sensibilisation pour renforcer les compétences en matière d'éthique, de transparence et de gestion des risques.
- **Amélioration continue** : Mettre en place des audits réguliers, des retours d'expérience et des évaluations externes pour ajuster et perfectionner les pratiques.

SHC s'engage à construire une culture organisationnelle exemplaire où les actions reflètent ses valeurs, contribuant ainsi à une société plus équitable pour les personnes en situation de handicap sensoriel (PSHS).

2. Introduction

L'intégration et la transparence sont des piliers essentiels de la mission de SHC, une organisation dédiée à l'inclusion, l'autonomie et la qualité de vie des personnes en situation de handicap sensoriel (PSHS). Ces principes nous guident pour bâtir une société plus équitable, tout en renforçant la confiance de nos bénéficiaires, partenaires et collaborateurs.

Cette politique d'intégrité et de transparence a pour objectif de **garantir des pratiques éthiques exemplaires**, de prévenir les abus, la corruption et les discriminations, et de promouvoir un environnement de travail sécurisé et respectueux. Elle repose sur les **valeurs fondamentales de SHC** – respect, intégrité, transparence, responsabilité, engagement et durabilité- et s'aligne avec les **standards nationaux et internationaux**, notamment la Charte d'intégrité de la DGD.

En mettant en œuvre cette politique, SHC s'engage à :

- Créer une **culture organisationnelle basée sur la responsabilité et la transparence**.
- Proposer des **outils et procédures clairs pour signaler et traiter** les atteintes à l'intégrité et résoudre les crises.
- Renforcer l'**amélioration continue** grâce à des audits réguliers, es formations ciblées et des initiatives de sensibilisation.

La transparence, une valeur clé de SHC, s'exprime à travers une gestion rigoureuse et une communication claire, accessibles à toutes les parties prenantes. En complément, SHC adopte une **approche proactive pour identifier et gérer les risques liés à l'intégrité**, tels que les vulnérabilités financières, la non-conformité réglementaire et les faiblesses de gouvernance.

Cette politique constitue un engagement collectif pour protéger les droits et la dignité de toutes les parties prenantes. Elle garantit que les actions de SHC reflètent nos valeurs et contribuent à une société inclusive, où chaque personne en situation de handicap sensoriel bénéficie d'un accompagnement juste et équitable.

3. Définitions clés

Ce chapitre clarifie les concepts fondamentaux utilisés dans la politique d'intégrité et de transparence de SHC, afin de faciliter leur compréhension et leur application.

Intégrité

L'intégrité représente la capacité d'agir de manière éthique, honnête et transparente dans toutes les situations.

- **Intégrité morale** : Respecter les principes éthiques et les valeurs de SHC, comme le respect, l'engagement et la responsabilité.
- **Intégrité opérationnelle** : Assurer que les actions et décisions servent l'intérêt de SHC et de ses parties prenantes, tout en évitant les abus de pouvoir.
- **Intégrité financière** : Gérer les ressources financières de manière rigoureuse, responsable et conforme aux réglementations.

Transparence

La transparence consiste à partager des informations claires, fiables et accessibles sur les actions, la gestion financière et les résultats de SHC, renforçant ainsi la confiance et la redevabilité.

Redevabilité

L'obligation de SHC de rendre compte de ses décisions, actions et résultats aux parties prenantes, en assurant une gestion responsable et transparente.

Conflit d'intérêts

Situation où des intérêts personnels ou professionnels compromettent l'impartialité d'une personne dans la prise de décision.

Exemple : Un employé impliqué dans la sélection d'un fournisseur avec lequel il a des liens personnels.

Signalement

Processus par lequel une personne informe SHC d'un comportement ou d'un acte contraire à la politique d'intégrité ou au code éthique, via des canaux sécurisés garantissant la confidentialité.

Gestion des crises

Ensemble des mesures et procédures mises en place pour prévenir, gérer et résoudre des situations critiques ayant un impact sur la réputation, les activités ou la mission de SHC.

Parties prenantes

Toute personne ou organisation impliquée ou affectée par les activités de SHC, incluant les employés, bénévoles, partenaires, bénéficiaires et donateurs.

Bonne gouvernance

Pratiques garantissant une gestion éthique, transparente et efficace des ressources, des responsabilités et des décisions stratégiques de SHC.

4. Champ d'application

Cette politique s'applique à l'ensemble des acteurs impliqués dans les activités de SHC.

Parties concernées

La politique concerne :

- Les **employés** : Tous les salariés de SHC, qu'ils soient en contrat à durée déterminée ou indéterminée, sont tenus de respecter les principes d'intégrité.
- Les **membres bénévoles** : Toute personne offrant son temps et ses compétences sans rémunération pour soutenir les activités de SHC.
- Les **partenaires** : Organisations locales, internationales ou communautaires collaborant avec SHC sur des projets.
- Les **fournisseurs et prestataires de service dont les consultants** : Toute entité fournissant des biens ou des services à SHC.

Domaines d'intervention

La politique couvre les domaines suivants :

- **Projets et programmes** : Toutes les activités de développement, de formation et de sensibilisation mises en œuvre par SHC.
- **Gestion financière** : La gestion des fonds, y compris les rapports financiers et les audits.
- **Communication** : La création et la diffusion de contenu, garantissant qu'aucune information trompeuse n'est propagée ni n'est cachée.

1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3

- **Partenariats** : Les interactions avec les parties externes, y compris les accords de collaboration et les contrats.
- **Ressources humaines** : Les pratiques de recrutement, de formation et de gestion du personnel.

L'application de cette politique garantit que toutes les activités de SHC sont conformes à ses valeurs fondamentales et à ses engagements envers ses parties prenantes. Pour assurer son efficacité, cette politique sera évaluée régulièrement afin d'identifier et de corriger d'éventuelles faiblesses ou lacunes dans sa mise en œuvre. (Voir §12 Suivi et amélioration continue de la politique d'intégrité et de transparence).

5. Rôles et Responsabilités

Les rôles et responsabilités liés à la mise en œuvre de la politique d'intégrité et de transparence de SHC sont répartis entre les membres de l'Organe d'Administration (OA), la Direction Exécutive, et les acteurs clés identifiés ci-dessous :

Conseiller en intégrité

Personne de référence pour tous les collaborateurs et bénévoles, chargée de :

- Offrir un espace d'écoute confidentiel et sans jugement pour toute question relative à l'intégrité.
- Fournir des conseils sur les actions à entreprendre pour respecter les principes d'intégrité.
- Assurer la confidentialité des informations reçues, sauf en cas de danger grave et imminent (par exemple, menaces à la sécurité ou activités illégales identifiées).

Responsable intégrité

Personne chargée de traduire les principes d'intégrité en actions concrètes, il/ elle :

- Développe et supervise la mise en œuvre des mesures nécessaires pour garantir l'intégrité.
- Sensibilise les employés et partenaires à la culture d'intégrité de SHC.
- Évalue régulièrement les processus et propose des améliorations.

Note : Ces deux fonctions peuvent être exercées par une même personne si l'OA le décide, en tenant compte des contraintes de taille de l'organisation.

Gestionnaire de plaintes

Responsable de :

- Réceptionner, analyser et traiter les plaintes liées à l'intégrité.
- Maintenir un suivi rigoureux des dossiers en cours tout en garantissant la confidentialité des plaignants.
- Proposer des ajustements basés sur l'analyse des plaintes reçues pour améliorer les politiques existantes.
- Collaborer étroitement avec le Responsable intégrité pour documenter les bonnes pratiques et les défis.

Recommandation : La séparation des fonctions « Gestionnaire de plaintes » et de « Conseiller en intégrité » est encouragée pour éviter tout conflit d'intérêt.

Les mandats de Conseiller, Responsable et Gestionnaire sont d'une durée de 3 ans, sauf résignation anticipative notifiée par courrier adressé au Président de l'OA.

Organe d'Administration

Les membres de l'OA jouent un rôle stratégique en validant, contrôlant et soutenant la mise en œuvre de la politique. Ils doivent :

1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3

- Désigner les rôles clés (Conseiller, Responsable, Gestionnaire).
- Assurer un suivi des audits et évaluations périodiques.
- Veiller à ce que des ressources suffisantes soient allouées à l'application de la politique.
- Superviser les engagements liés à la transparence, notamment en validant les rapports financiers, les audits externes et les documents de communication clés.

Direction Exécutive

La Direction Exécutive a pour responsabilité de :

- Superviser les activités opérationnelles liées à l'intégrité et à la transparence.
- S'assurer que le code éthique est respecté dans toutes les interactions internes et externes.
- Intégrer les principes d'intégrité dans les processus de recrutement et de gestion des relations professionnelles.
- Garantir la diffusion régulière et accessible des rapports annuels, des résultats de projets et des états financiers.
- Promouvoir une culture organisationnelle fondée sur la transparence et sensibiliser les collaborateurs à ces principes.

Employés et collaborateurs

Tous les employés, bénévoles et partenaires sont tenus de :

- Respecter le code éthique et les valeurs fondamentales de SHC dans leurs actions quotidiennes.
- Participer activement aux initiatives de formation et de sensibilisation organisées par SHC.
- Signaler toute situation ou comportement incompatible avec les principes d'intégrité.

Collaboration entre les rôles

Pour garantir la mise en œuvre efficace de la politique :

- Le Conseiller, le Responsable et le Gestionnaire travaillent ensemble pour garantir que chaque plainte est traitée avec impartialité, en respectant la confidentialité tout en assurant une documentation rigoureuse (p.ex. le Conseiller oriente les plaignants tandis que le Gestionnaire suit les étapes formelles de traitement).
- Les rapports réguliers des audits et plaintes sont partagés avec l'OA pour renforcer la transparence et la redevabilité.

6. Code Ethique

Valeurs fondamentales

SHC s'appuie sur les valeurs suivantes :

- **Respect** : Considérer et valoriser la dignité de chaque individu, quelles que soient ses différences ou particularités. *Par exemple, SHC organise des ateliers de sensibilisation destinés à promouvoir une meilleure compréhension des besoins de personnes en situation de handicap sensoriel.*
- **Transparence** : S'assurer que toutes les actions et décisions sont prises de manière ouverte et communicative. SHC publie un rapport annuel accessible au public, détaillant ses actions, décisions et résultats. SHC s'engage à rendre ses actions visibles et compréhensibles. En mettant en œuvre une stratégie claire de transparence, notre organisation renforce la confiance avec ses partenaires, donateurs et bénéficiaires, tout en améliorant ses pratiques internes.
- **Responsabilité** : Assumer les conséquences de nos actes, tant individuellement que collectivement, dans le cadre de notre mission.
- **Engagement** : Œuvrer sans relâche pour promouvoir l'inclusion et l'autonomie des personnes en situation de handicap sensoriel.

- **Intégrité** : Adopter une attitude intègre en toute circonstance. Interdiction de toute forme de corruption, d'abus et des conflits d'intérêts.
- **Durabilité** : Nous Intégrer les principes de responsabilité environnementale dans nos décisions et activités, en veillant à réduire notre impact écologique.

Engagement des collaborateurs

Tous les collaborateurs de SHC s'engagent à :

- Respecter le code éthique et les principes énoncés dans cette politique. SHC vérifie cet engagement à travers des évaluations régulières, des feedbacks des parties prenantes, et des audits internes pour s'assurer du respect des principes éthiques.
- Adopter une attitude professionnelle exemplaire dans toutes leurs interactions avec les parties prenantes.
- Signaler toute situation ou comportement incompatible avec les valeurs de SHC.
- Participer activement aux formations et initiatives visant à renforcer la culture d'intégrité.

Principes directeurs

- a) Équité : Veiller à ce que toutes les décisions soient prises de manière juste et impartiale.
- b) Prévention des abus : Instaurer des mécanismes efficaces pour identifier et prévenir tout abus ou exploitation. Ces mécanismes incluent des formations obligatoires pour les collaborateurs, des canaux de signalement confidentiels accessibles à toutes les parties prenantes, et des audits internes réguliers pour détecter d'éventuelles irrégularités.
- c) Confidentialité : Protéger les informations sensibles et respecter la vie privée de toutes les parties prenantes.
- d) Collaboration : Travailler en synergie avec les partenaires et les bénéficiaires pour atteindre des objectifs communs.

7. Intégrité

7.1. Gestion des risques liés à l'intégrité

Identification des risques

SHC réalise une évaluation systématique des risques liés à l'intégrité dans toutes ses activités. (Voir Annexe 33 - Tableau de bord d'identification et de gestion des risques) Ces évaluations sont menées au moins une fois par an pour garantir leur pertinence et leur efficacité. Les risques identifiés incluent :

- a) *Risque financier* : Mauvaise gestion des fonds ou fraude. *Par exemple, des irrégularités dans les rapports financiers pourraient indiquer un risque de fraude.*
- b) *Risque de gouvernance* : Faible engagement des parties prenantes ou mauvaise répartition des responsabilités. Cela pourrait se traduire par un manque de transparence dans les décisions prises par notre organisation.
- c) *Risque opérationnel* : Non-respect des engagements envers les bénéficiaires ou partenaires. *Par exemple, des retards répétés dans les projets pourraient révéler un problème de gestion.*
- d) *Risque réglementaire* : Non-conformité aux lois locales ou internationales comme l'absence de déclaration obligatoire auprès des autorités.

Mesures d'atténuation

Pour gérer et réduire ces risques, SHC met en place :

- a) *Procédures de contrôle interne* : Suivi rigoureux des processus financiers et administratifs, avec une documentation claire pour chaque étape.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

- b) *Formations régulières* : Renforcement des capacités des collaborateurs pour identifier et traiter les risques liés à leurs responsabilités.
- c) *Planification stratégique* : Intégration des risques dans les stratégies opérationnelles et budgétaires, avec des scénarios prévus pour chaque type de risque.

- **Suivi des indicateurs de risques**

SHC utilise des indicateurs spécifiques pour surveiller l'évolution des risques, notamment :

- d) *Taux d'incidents signalés* : Nombre et type de plaintes reçues, analysées pour identifier les tendances et adapter les mesures préventives.
- e) *Résultats d'audits internes et externes* : Évaluation des systèmes de contrôle pour garantir leur efficacité.
- f) *Satisfaction des parties prenantes* : Mesurée à travers des enquêtes régulières pour détecter d'éventuels problèmes ou points d'amélioration.

Les résultats du suivi sont intégrés aux rapports annuels et communiqués aux parties prenantes concernées. Ces données permettent à SHC d'adapter ses politiques et procédures pour garantir une amélioration continue et une gestion proactive des risques liés à l'intégrité et à la transparence

7.2. Procédure de signalement des plaintes

7.2.1.Objectif

L'objectif de cette procédure est de garantir à toute personne une voie **sûre, accessible et confidentielle** pour signaler des plaintes ou des préoccupations concernant les activités de SHC. Elle vise à assurer un traitement **équitable, transparent et respectueux** des droits des personnes impliquées.

Cette procédure réactive permet de traiter les violations signalées, de proposer des solutions correctives et d'assurer la protection des plaignants. Les plaintes analysées permettent par ailleurs d'identifier les tendances récurrentes et d'alimenter les mesures préventives de la gestion des risques.

7.2.2.Champ d'application

Cette procédure s'applique à tout acte ou situation pouvant constituer une plainte, y compris :

- Toute infraction au **Code éthique**, à la **Politique d'intégrité** de SHC ou à la **Charte d'intégrité** de la Coopération belge au Développement ;
- Tout **abus** ou forme de **violence physique, psychologique ou sexuelle**.
- Toute situation de **favoritisme** ou d'**injustice** ;
- Toute irrégularité financière, y compris le **détournement de fonds**, la **fraude**, la **corruption** et les **conflits d'intérêt**.

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

7.2.3.Rôles et responsabilités

Gestionnaire des plaintes

- Reçoit et traite les plaintes en toute **confidentialité**.
- Analyse la recevabilité des plaintes et en assure le **suivi rigoureux**.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

- Rend compte à la direction et propose des **améliorations** des systèmes internes.

Pour renforcer la transparence, le gestionnaire des plaintes documente les étapes clés du traitement dans un registre numérique sécurisé (archivage sécurisé). Chaque plainte fait l'objet d'un suivi rigoureux, avec des enregistrements comprenant : la date de réception, les actions entreprises, les échanges avec les parties concernées, et les résultats finaux. Ce registre est accessible uniquement aux personnes autorisées pour garantir la confidentialité.

Conseiller en intégrité

- Fournit un **espace d'écoute** confidentiel pour les personnes souhaitant signaler des problèmes.
- Oriente et conseille sur les **actions possibles**, sans juger.
- Veille à la **protection des plaignants** et au respect de la confidentialité.

Pour garantir la protection des plaignants en cas de pressions externes, SHC met en place des mesures telles que l'anonymisation des signalements, des protocoles stricts de confidentialité, et un soutien juridique si nécessaire.

De plus, un suivi est assuré par le gestionnaire de plaintes pour identifier et neutraliser toute tentative de représailles.

7.2.4. Dépôt des plaintes

- **Qui peut déposer plainte ?**

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

- **Quand déposer plainte ?**

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

- **Comment ?**

- Email : integrity@sensorial.be
- **Formulaire en ligne** sur le site web de SHC : www.sensorial.be
- **Courrier postal** : à SHC – Gestionnaire des plaintes, Rue de Rixensart 22, 1332 à Genval, Belgique.

Pour garantir l'accessibilité, il est important de noter que cette procédure est actuellement disponible uniquement en français. Des traductions vers d'autres langues pourront être envisagées à l'avenir pour élargir son accessibilité.

7.2.5. Etapes de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes se déroule comme suit :

- Réception de la plainte et confirmation de réception*

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

- Analyse de recevabilité*

- L'examen de la recevabilité doit avoir lieu dans un délai raisonnable, lequel est fixé à 30 jours ouvrables.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

- Le gestionnaire évalue si la plainte contient les **éléments nécessaires** : identification de l’auteur (ou mention de l’anonymat), description précise, date ou période, localisation, organisation concernée.

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

c) Enquête préliminaire :

- Analyse des faits pour déterminer la validité et la gravité de la plainte.
- Le gestionnaire :
 - Echange avec les **parties concernées** et témoins.
 - Mobilise des **experts externes** si nécessaire.
 - Assure une **médiation** en cas de besoin.

d) Décision et sanctions :

- L’OA, ou une commission interne dédiée et créé ad hoc, statue sur les mesures à prendre :
- Les sanctions peuvent inclure : avertissement oral ou écrit, licenciement pour faute grave, signalement aux autorités compétentes

La direction de SHC exécute les mesures validées par son OA. L’OA de SHC vérifie que les mesures sont mises à exécution comme convenu.

Le règlement de travail de SHC reprend de manière plus détaillé les dispositions en matière d’infractions et de sanctions.

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

e) Communication finale :

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

En cas de désaccord avec la décision rendue, les plaignants peuvent faire appel en soumettant une demande écrite motivée au gestionnaire des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables. Cette demande sera examinée par une commission d’appel indépendante, qui statuera sur la validité de l’appel et proposera une solution finale. Le processus garantit une transparence totale et le respect des droits de toutes les parties impliquées.

7.2.6. Rédaction d’un rapport final

Le gestionnaire des plaintes rédige un rapport confidentiel comprenant :

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

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

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

7.3. Information et communication

1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3

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

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

- **Rapport annuel** : Le gestionnaire des plaintes présente un rapport annuel sur les plaintes pour tirer des leçons apprises et proposer des améliorations.
- **Sensibilisation** : Chaque partie prenante (employés, bénévoles, partenaires) est informée de cette procédure via :
 - Son intégration dans la politique d'intégrité
 - Sa diffusion dans les contrats et documents d'accueil

7.4. Gestion des conflits d'intégrité et protection des plaignants

Confidentialité et protection des plaignants

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

- **Anonymat** : Les informations personnelles du plaignant ne seront pas divulguées sans consentement explicite.
- **Sécurité** : Les plaignants sont protégés contre toute forme de représailles.
- **Archivage sécurisé** : Les dossiers des plaintes sont conservés dans un système sécurisé, accessible uniquement aux personnes autorisées (membre de l'OA ou de la commission interne dédiée et créé ad hoc).

Gestion des conflits d'intégrité

En cas de conflits d'intégrité impliquant des collaborateurs ou des partenaires :

- **Médiateur** : Un médiateur peut être désigné pour faciliter la résolution du conflit.
- **Sanctions disciplinaires** : Appliquées en fonction de la gravité des violations constatées.
- **Suivi post-conflit** : Assuré pour éviter toute récurrence et renforcer la prévention.

8. Transparence

8.1. Gestion des risques liés à la transparence

Identification des risques

SHC réalise une évaluation systématique des risques liés à l'intégrité dans toutes ses activités. (Voir Annexe 33 - Tableau de bord d'identification et de gestion des risques) Ces évaluations sont menées au moins une fois par an pour garantir leur pertinence et leur efficacité. Les risques identifiés incluent :

- a) **Risque de communication** : Diffusion d'informations ambiguës ou inexactes, susceptible de nuire à la crédibilité de SHC. Par exemple, une erreur dans un rapport financier pourrait éroder la confiance des parties prenantes.
- b) **Risque opérationnel** : Retards dans la publication des rapports ou des résultats, pouvant entraîner des

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

malentendus ou des frustrations parmi les partenaires et les bénéficiaires.

- c) Risque réglementaire : Non-respect des exigences légales ou contractuelles en matière de transparence, entraînant des sanctions ou un impact négatif sur la réputation.
- d) Risque d'accès limité à l'information : Difficultés pour certaines parties prenantes à accéder aux informations essentielles, affaiblissant la relation de confiance.

Mesures d'atténuation

Pour gérer et réduire ces risques, SHC met en place :

- a) Procédures de validation des informations : Contrôles internes rigoureux pour garantir la clarté, la cohérence et la précision des données publiées.
- b) Calendrier de publication structuré : Planification annuelle des publications pour assurer une diffusion en temps opportun des informations clés.
- c) Audits réguliers : Audits internes et externes des pratiques de transparence pour garantir leur conformité aux normes.
- d) Renforcement des capacités : Formations régulières pour le personnel sur les meilleures pratiques de transparence et de communication.
- e) Amélioration de l'accessibilité : Développement et mise à jour des plateformes numériques pour garantir un accès simple et équitable à l'information.

Suivi des indicateurs de risques

SHC utilise des indicateurs spécifiques pour surveiller l'évolution des risques, notamment :

- a) Taux de publication dans les délais : Proportion des rapports publiés selon le calendrier établi.
- b) Qualité des publications : Nombre d'erreurs ou d'ambiguïtés signalées dans les rapports.
- c) Feedback des parties prenantes : Résultats des enquêtes de satisfaction relatives à l'accès et à la qualité des informations partagées.
- d) Résultats des audits : Conclusions des évaluations internes et externes sur la transparence.
- e) Utilisation des plateformes numériques : Fréquence d'accès et taux d'utilisation des outils de diffusion d'informations.

Les résultats du suivi sont intégrés dans les rapports annuels et communiqués aux parties prenantes concernées. Ces données permettent à SHC d'ajuster ses politiques et procédures pour garantir une gestion proactive et une amélioration continue des risques liés à la transparence.

8.2. Stratégie de transparence

8.2.1. Principes fondamentaux

La stratégie de transparence de SHC repose sur des actions structurées et ambitieuses visant à renforcer la confiance, améliorer la redevabilité et maximiser l'impact des interventions. En garantissant l'accessibilité, la fiabilité et la clarté des informations, SHC incarne un modèle de gouvernance responsable et éthique, au service des communautés qu'elle accompagne.

La transparence : un pilier essentiel pour SHC

La transparence constitue un axe central des actions de SHC. Cet engagement stratégique vise à établir un climat de confiance durable avec toutes ses parties prenantes : employés, bénévoles, partenaires, bailleurs de fonds, donateurs et bénéficiaires. En assurant la diffusion d'informations fiables, actualisées et pertinentes, SHC renforce sa légitimité, sa crédibilité et sa capacité à mobiliser des ressources pour ses missions.

Une stratégie structurée pour une transparence pérenne

SHC s'engage à produire et partager des informations claires, vérifiables et accessibles sur ses activités, ses finances et ses résultats. La formalisation de cette stratégie garantit une approche structurée, où chaque publication respecte des normes strictes de fiabilité et d'exactitude.

La transparence favorise un dialogue constant et interactif, grâce des mécanismes de feedback (voir §11. *Suivi et amélioration continue de la politique d'intégrité et de bonne gouvernance*) permettant aux parties prenantes d'interagir avec les informations, de poser des questions et de formuler des suggestions. Cet échange renforce l'engagement mutuel, améliore les pratiques organisationnelles et contribue à une compréhension partagée des enjeux.

Accessibilité et fiabilité : des priorités majeures

SHC veille à la diffusion d'informations compréhensibles et adaptées aux besoins de chacun. Les rapports annuels, bilans financiers et résultats des projets/programmes sont disponibles sur des canaux variés (site web, réseaux sociaux) dans un langage simple et accessible. Des efforts particuliers sont menés pour garantir la clarté des contenus techniques, afin qu'ils soient lisibles par tous.

La **fiabilité** des informations est assurée par des processus rigoureux de vérification, des audits externes réguliers et une validation préalable des contenus diffusés. A titre d'exemple, les rapports financiers sont systématiquement certifiés par des commissaires-réviseurs indépendants, garantissant une transparence totale sur l'utilisation des ressources.

8.2.2.Objectifs stratégiques de transparence

SHC structure sa stratégie autour de **huit objectifs clés** :

a) Renforcer la confiance avec les donateurs

SHC s'engage à démontrer son éthique et sa responsabilité par la diffusion d'informations précises sur ses réalisations et l'utilisation des fonds. Les donateurs publics et privés doivent pouvoir constater l'impact concret de leurs contributions à travers des exemples tangibles et des données vérifiées.

b) Améliorer la communication interne et externe

Une communication fluide est essentielle pour favoriser la transparence. SHC facilite l'accès aux informations pour son personnel, ses partenaires et ses bénéficiaires en utilisant des outils partagés, des rapports clairs et des illustrations visuelles.

c) Promouvoir une gouvernance responsable

SHC clarifie les rôles, responsabilités et processus décisionnels de ses instances dirigeantes (AG, OA, comités thématiques). La publication des résultats et budgets permet une visibilité sur les choix stratégiques et renforce la redevabilité.

d) Assurer une gestion financière exemplaire

La rigueur financière est un axe central. SHC garantit une traçabilité des fonds à travers la publication de rapports financiers certifiés, disponibles sur le site internet et auprès des plateformes reconnues telles que Donorinfo, ONG-Livreouvert et AERF).

e) Impliquer activement les parties prenantes

SHC adopte une approche participative en impliquant les bénéficiaires et partenaires dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des projets. Les mécanismes de feedback (voir §11. *Suivi et amélioration continue*

de la politique d'intégrité et de bonne gouvernance) permettent d'adapter les actions aux besoins réels des communautés.

f) Respecter les normes éthiques et légales

SHC se conforme aux normes éthiques et légales applicables. Un **code éthique** et des procédures claires de signalement des plaintes sont mises en place pour garantir une gestion responsable.

g) Renforcer la formation et la sensibilisation

SHC investit dans la formation régulière de son personnel et de ses partenaires pour renforcer leur compréhension des principes de transparence et assurer leur mise en œuvre au quotidien.

h) Évaluer et améliorer continuellement les pratiques

Des audits internes et externes permettent de mesurer l'efficacité des actions en matière de transparence et d'identifier des axes d'amélioration pour renforcer la crédibilité et l'impact de organisationnel.

8.2.3.Approches clés

Transparence financière

La transparence financière est au cœur des engagements de SHC. En rendant ses finances accessibles, SHC renforce la confiance de ses bailleurs, donateurs et bénéficiaires.

Actions mises en place :

- Publication des états financiers annuels : Disponibles sur le site internet et vulgarisés pour faciliter leur compréhension.
- Diffusion sur des plateformes reconnues (Donorinfo, ONG-Livreouvert, AERF)
- Certification des comptes : Révision indépendante pour garantir la fiabilité.
- Rapports financiers par projet : Suivi détaillé pour les bailleurs et partenaires.

Gouvernance transparente

SHC assure une gouvernance responsable en définissant des règles claires et en partageant les informations essentielles :

- Règlements et statuts accessibles.
- Publication de la composition des organes de gouvernance sur notre site internet
- Partage des décisions et des délibérations. Les PV des réunions de l'AG, des comités thématiques sont mis à disposition sur l'intranet de SHC. Cela permet aux membres, staff et bénévoles de suivre les discussions, les décisions prises, et les évolutions stratégiques.
- Respect de la confidentialité des données sensibles

Un équilibre est maintenu entre **transparence** et **confidentialité**, notamment pour les informations sensibles liées aux ressources humaines.

Transparence stratégique

SHC adopte une stratégie participative en impliquant toutes les parties prenantes dans la définition et le suivi des objectifs.

- Communication claire des priorités stratégiques : version simplifiée accessible en ligne.
- Evaluations externes : Objectivité garantie pour ajuster les actions et maximiser l'impact.

Formation et sensibilisation

Pour ancrer durablement la transparence, SHC organise :

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

- **Des séances d'information et de sensibilisation annuelles** pour le personnel et les partenaires.
- Outils interactifs pour faciliter l'accès à l'information.
- Réunions périodiques (AG, OA, comités thématiques)

8.3. Communication de crise

8.3.1. Objectifs et principes directeurs

En cas de crise, SHC s'engage à :

- **Protéger sa réputation** tout en maintenant la confiance des parties prenantes (membres, personnel, partenaires, bénéficiaires, donateurs, bailleurs).
- **Réagir rapidement et efficacement** pour minimiser les impacts sur les opérations et la mission.
- **Restaurer l'image de SHC** après la résolution de la crise.

Les principes clés sont les suivants :

- **Transparence** : Assurer une communication claire, honnête et factuelle.
- **Proactivité** : Agir rapidement pour prévenir l'amplification de la crise.
- **Cohérence** : Aligner les messages en interne et en externe.
- **Respect et empathie** : Utiliser un ton approprié et respectueux.
- **Responsabilité** : Assumer les erreurs et apporter des solutions concrètes.

8.3.2. Typologie des crises

SHC distingue plusieurs types de crise :

- **Crises institutionnelles** : Perte de financement, dysfonctionnements internes.
- **Crises opérationnelles** : Echecs de projets, défaillances logistiques.
- **Crises relationnelles** : Conflits avec partenaires, perceptions négatives.
- **Crises éthiques** : Violations des droits humains, comportements inappropriés, toute infraction au code éthique et à la politique d'intégrité et de transparence de SHC.
- **Crises sécuritaires** : Conflits armés, catastrophes naturelles.
- **Crises financières** : Fraude, corruption, conflits d'intérêts, instabilité économique.
- **Crises de communication** : Crises médiatiques, désinformation, plaintes publiques.

8.3.3. Activation et gestion de la cellule de crise

- **Étape 1 : Déclenchement**
 - **Activation** : La cellule de crise est activée immédiatement après identification de la crise.
 - **Composition** : Président de l'OA, Direction de SHC, et un **porte-parole** désigné (membre de l'OA)
 - **Experts externes** : En fonction de la crise (communication, juridique, sécurité).

En cas de crise sectorielle (crise concernant plusieurs OSC ou un CSC), SHC s'en référera à ACODEV afin de prendre en compte les dispositions prévues par les fédérations des ONG belges.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

- **Étape 2 : Collecte et analyse des informations**

La cellule procède à :

- **Rassembler les faits** : Sources, dates, lieux, témoignages.
- **Vérifier les informations** : Recouper les éléments pour éliminer les rumeurs.
- **Evaluer la gravité** : Classifier la crise (mineure, modérée ou majeure) et anticiper ses évolutions.

- **Étape 3 : Anticiper les évolutions possibles et définir les priorités immédiates.**

Communication adaptée au niveau de crise :

- Crise mineure : aucune communication sauf retour au lanceur d'alerte (si identifié)
- Crise modérée : communication ciblée (non publique)
- Crise majeure : communication « grand public »

8.3.4. Communication pendant la crise

1. Première réponse

- Publier une déclaration initiale factuelle et humaine pour rassurer les parties-prenantes et démontrer une gestion proactive.
- Reconnaître les faits connus tout en évitant toute spéculation prématurée.

2. Suivi en temps réel

- Informer régulièrement les parties prenantes sur l'évolution de la situation et les actions correctives.

3. Si SHC est responsable

- Reconnaître publiquement les erreurs pour renforcer la crédibilité.
- Présenter des excuses, communiquer les mesures correctives immédiates et annoncer les **actions préventives** pour éviter une récurrence.

8.3.5. Gestion post-crise et restauration de l'image

1. Action post-crise

- Organiser des réunions internes pour restaurer la confiance. Communiquer en externe sur les succès et témoignages positifs pour démontrer la résilience de SHC.

2. Capitalisation des expériences

- Analyser la gestion de la crise pour identifier les bonnes pratiques et les lacunes.
- Réviser, si nécessaire, les procédures de communication, la stratégie de transparence et la politique d'intégrité.
- Documenter les leçons apprises dans le rapport annuel pour assurer une amélioration continue.

8.3.6. Outils et canaux de communication

- **Conférences de presse** : Pour les crises majeures
- **Communiqués de presse** : Diffusés aux médias, sur le site web et les réseaux sociaux.
- **Emailings personnalisés** : Pour les parties prenantes internes et externes.
- **Réseaux sociaux** : Facebook et LinkedIn pour des mises à jour régulières.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

8.3.7. Budget dédié

Un budget annuel de 10.000 € est alloué pour couvrir :

- Les frais d'expertise externe (communication, juridique, sécurité).
- Les indemnités et réparations nécessaires pour répondre aux impacts des crises (frais de licenciement, réparations aux victimes, etc.)

9. Mise en œuvre et suivi de la politique

9.1. Audit interne

SHC réalise des audits internes annuels et en fonction du contexte pour évaluer la conformité de ses pratiques aux normes d'intégrité, aux principes de transparence et aux objectifs stratégiques. Ces audits permettent de détecter les faiblesses potentielles et d'identifier des opportunités d'amélioration continue.

Ces audits couvrent les aspects clés de la politique, incluant les mécanismes de signalement, la transparence financière et la gouvernance décisionnelle, tout en veillant à l'application des recommandations correctives.

9.2. Indicateurs de performance

SHC utilise des indicateurs précis pour mesurer l'efficacité de ses initiatives en matière d'intégrité et de transparence. Les principaux indicateurs incluent :

- Pourcentage de plaintes traitées dans les délais définis : Suivi du temps de traitement des plaintes pour garantir la réactivité et l'efficacité des mécanismes de signalement (voir § 7.1 Gestion des risques liés à l'intégrité.)
- Amélioration des résultats d'audits internes : Analyse comparative des audits pour déterminer les améliorations réalisées dans les processus internes.
- Niveau de satisfaction des parties prenantes : Évalué via des enquêtes périodiques pour recueillir des retours sur la mise en œuvre des politiques d'intégrité.
- Nombre d'actions correctives réalisées suite aux audits.
- Evolution des pratiques de gouvernance (par exemple, respect des délais de prise de décision, clarté des rôles).

9.3. Formation et sensibilisation

Des séances d'information et des formations continues sont organisées pour ancrer les principes d'intégrité et de transparence dans les pratiques quotidiennes. Ces initiatives comprennent :

- **Séances d'information:**
 - Orientation des nouveaux collaborateurs (employés, membres bénévoles et partenaires) sur la politique d'intégrité et de transparence.
- **Formations spécifiques :** Modules dédiées aux rôles clés, notamment :
 - Conseiller en Intégrité : Formation sur les techniques d'écoute active, la gestion des situations sensibles et la confidentialité.
 - Responsable Intégrité : Ateliers sur le développement de mesures de conformité, l'évaluation des processus internes et l'identification des risques.
 - Gestionnaire de Plaintes : Modules pratiques sur l'analyse des plaintes, la rédaction de rapports et la protection des plaignants.
- **Ateliers thématiques :** Signalement des plaintes, gestion des crises et transparence stratégique.
- **Modules spécialisés :**
 - Pour les membres de l'OA et la Direction Exécutive sur la prise de décision éthique et la gouvernance responsable.

9.4.Retour d'expérience et leçons apprises

Chaque année, SHC tire des enseignements concrets pour améliorer la mise en œuvre de sa politique. Ces actions permettent de :

- **Analyser des succès et défis** rencontrés dans l'application des principes d'intégrité et de transparence.
- **Identifier les meilleures pratiques** pour favoriser une gestion efficace et exemplaire.
- **Adapter les procédures** pour intégrer les leçons apprises dans les outils de travail.
- **Documentation annuelle** : Production d'un rapport synthétique partagé avec toutes les parties prenantes internes et externes.

9.5.Amélioration continue

L'amélioration continue repose sur un engagement à long terme de SHC à :

- **Evaluer régulièrement** ses politiques et pratiques grâce aux audits et aux retours d'expérience.
- **Mettre en œuvre les recommandations** avec un plan d'action précis, des responsabilités identifiées et des délais clairs.
- **Renforcer les compétences** via de l'information et de la sensibilisation ainsi que des formations approfondies pour le personnel-clé. (voir §8.3 *Communication de crise*).

9.6.Communication des résultats

Pour garantir une transparence optimale et renforcer la confiance des parties prenantes :

- Les **résultats des audits** sont publiés dans le **rapport annuel**.
- SHC communique régulièrement sur les **améliorations mises en œuvre**.
- Les **leçons apprises** sont partagées avec les parties prenantes pour soutenir une compréhension collective des défis et des solutions.

Par cette approche structurée, SHC garantit un suivi rigoureux et une amélioration continue de sa politique d'intégrité, tout en réaffirmant son engagement envers la responsabilité, la transparence et l'excellence organisationnelle.

9.7.Évaluation externe quinquennale

Pour compléter les processus internes d'audit et garantir une perspective impartiale, SHC prévoit une **évaluation externe approfondie tous les cinq ans**.

Ce mécanisme vise à :

- **Évaluer globalement la pertinence de la politique d'intégrité et de transparence**, en tenant compte des évolutions du contexte organisationnel, sectoriel et réglementaire.
- **Identifier les écarts éventuels entre les objectifs stratégiques et les pratiques réelles** grâce à une analyse rigoureuse menée par des experts indépendants.
- **Formuler des recommandations stratégiques** pour renforcer la mise en œuvre des principes d'intégrité et de transparence.

Méthodologie de l'évaluation externe :

1. **Revue documentaire** : Analyse des rapports d'audits, indicateurs de performance, et retours d'expérience accumulés sur cinq ans.

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

2. **Consultation des parties prenantes** : Entretiens avec les employés, partenaires, bénéficiaires et bailleurs de fonds pour obtenir une vision complète des impacts de la politique.
3. **Rapport final** : Synthèse des constats et recommandations présentée à l'Organe d'Administration (OA) et diffusée auprès des principales parties prenantes.

Impact attendu :

- **Amélioration continue renforcée** : Intégration des conclusions dans les stratégies futures.
- **Transparence accrue** : Publication des résultats dans le rapport annuel.
- **Légitimité consolidée** : Démonstration de l'engagement de SHC à maintenir des standards élevés de gouvernance et d'intégrité.

Collaboration externe et partenariats sectoriels

En complément des évaluations internes et externes, SHC s'engage à collaborer activement avec des organisations locales, nationales, et internationales pour améliorer ses pratiques d'intégrité.

Cet engagement inclut :

- Participation à des **groupes de travail sectoriels**, tels que ceux proposés par ACODEV ou d'autres plateformes pertinentes.
- Organisation d'ateliers conjoints avec des ONG partenaires pour **échanger sur les bonnes pratiques et co-développer des outils d'intégrité**.
- Mécanismes de **mutualisation des leçons apprises** grâce à des retours d'expérience partagés dans le secteur.

Les résultats de ces collaborations seront intégrés dans le rapport annuel et communiqués aux parties prenantes.

10. Annexes

Annexe 1. Glossaire des termes clés

Terme	Définition
Audit interne	Évaluation réalisée en interne pour vérifier la conformité des pratiques et procédures aux politiques et objectifs de SHC.
Audit externe	Évaluation réalisée par un expert indépendant pour garantir une analyse impartiale et conforme aux standards internationaux.
Bonne gouvernance	Ensemble des pratiques et principes garantissant une gestion intègre, éthique, transparente et efficace des ressources et des responsabilités.
Cellule de crise	Équipe désignée pour gérer et répondre aux situations de crise afin de minimiser les impacts et protéger la réputation de SHC.
Charte éthique	Document définissant les valeurs, principes et engagements éthiques que les membres de SHC doivent respecter.
Conflit d'intérêts	Situation où des intérêts personnels ou professionnels nuisent à l'impartialité et à l'intégrité dans la prise de décision.
Gestionnaire de plaintes	Personne désignée pour recevoir, traiter et suivre les plaintes en toute confidentialité. Le gestionnaire analyse la recevabilité des plaintes, propose des améliorations aux systèmes internes et garantit une communication appropriée dans le respect des principes d'équité et de confidentialité.
Gouvernance éthique	Ensemble des pratiques visant à garantir une gestion juste, transparente et équitable des ressources et responsabilités au sein de SHC. Cela inclut la prise de décisions participatives et l'alignement sur les valeurs fondamentales de l'organisation.
Indicateurs de performance	Mesures quantitatives ou qualitatives utilisées pour évaluer l'efficacité des actions, des politiques et des procédures de SHC.
Intégrité	Capacité d'agir de manière honnête, éthique et transparente dans toutes les situations, en respectant les valeurs fondamentales de SHC.
Parties prenantes	Ensemble des individus, groupes ou organisations affectés par ou ayant un intérêt dans les activités de SHC (employés, partenaires, etc.).
Plaignant	Toute personne (employé, bénévole, partenaire ou tiers) qui signale une violation ou une préoccupation en lien avec les activités de SHC.
Politique d'intégrité	Ensemble des règles, processus et pratiques visant à garantir une conduite éthique et transparente au sein de SHC.
Redevabilité	Obligation pour SHC de rendre compte de ses décisions, actions et résultats à ses parties prenantes, en assurant transparence et responsabilité.
Responsabilité	Obligation de rendre compte de ses décisions et actions, tant au niveau individuel qu'organisationnel, en assurant leur conformité avec les objectifs et valeurs de SHC.
Responsable intégrité	Personne chargée de traduire la politique d'intégrité en pratiques concrètes et de superviser son application.
Signalement	Procédure par laquelle une plainte ou une préoccupation est rapportée à SHC pour analyse et traitement.
Stratégie de transparence	Approche visant à renforcer la confiance et la redevabilité par la diffusion d'informations claires, fiables et accessibles aux parties prenantes.

1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3

Annexe 2. Code éthique de SHC

Introduction

Le présent code éthique formalise les valeurs fondamentales et les engagements de SHC en faveur d'une gouvernance éthique et responsable. Elle constitue un cadre de référence pour l'ensemble des acteurs impliqués dans nos activités, complétant la Politique d'intégrité et de transparence de SHC.

Ce code réaffirme notre engagement à promouvoir une société inclusive, respectueuse des droits humains, et exemplaire dans ses pratiques. Chaque partie prenante (employé, partenaire, prestataire ou toute autre personne ayant un lien de collaboration directe avec SHC) est invité à adhérer aux principes présentés ici et à participer activement à leur mise en œuvre.

Valeurs fondamentales

SHC repose sur les valeurs suivantes :

- Respect : Nous valorisons la dignité et les droits de chaque individu, sans distinction de sexe, de statut, de handicap, ou d'appartenance culturelle.
- Transparence : Nous agissons de manière ouverte et honnête, en partageant des informations fiables et compréhensibles avec toutes nos parties prenantes.
- Responsabilité : Nous assumons les conséquences de nos actes, tant au niveau individuel que collectif, pour garantir une gestion éthique et efficace.
- Intégrité : Adopter une attitude intègre en toute circonstance. Interdiction de toute forme de corruption, d'abus et des conflits d'intérêts.
- Engagement : Nous démontrons une implication constante pour favoriser l'autonomie et l'inclusion des personnes en situation de handicap sensoriel.
- Durabilité : Nous intégrons les principes de responsabilité environnementale dans nos décisions et activités, en veillant à réduire notre impact écologique

Respect

Adopter une attitude respectueuse de chacun.e

- Respect de soi et de l'autre : Reconnaître les droits et la dignité de chaque individu, notamment des enfants et des personnes atteintes d'un handicap
- Non-discrimination : Rejeter toute forme de discrimination basée sur le sexe, l'origine, les croyances ou l'état de santé.
- Non-exploitation : proscrire toute forme de discrimination de violence ou d'abus, qu'il soit physique, mental ou verbal.

Transparence

Favoriser une transparence totale

- Communication ouverte et honnête : Diffuser des informations précises et pertinentes.
- Transparence financière et opérationnelle : Garantir une gestion financière et opérationnelle rigoureuse et responsable
- Relations éthiques : Maintenir des partenariats basés sur la confiance et l'éthique

Responsabilité

Agir avec professionnalisme et transmettre son expertise

- Attitude responsable : Assumer pleinement les responsabilités confiées et privilégier la recherche de solutions constructives.
- Juste utilisation des ressources : Utiliser les ressources humaines, financières et matérielles de manière responsable.
- Devoir de discrétion : Protéger la confidentialité des informations et des données personnelles.
- Protection de l'environnement : Limiter les impacts négatifs des activités sur l'environnement.
- Santé et sécurité : Mettre en œuvre les activités en préservant la santé et la sécurité des bénéficiaires et des collaborateurs.

Intégrité

Adopter une attitude intègre en toute circonstance.

- Interdiction de la corruption et de la fraude : Refuser toute forme de corruption, d'abus de pouvoir ou de privilège.
- Eviter les conflits d'intérêts : Prioriser les intérêts de SHC sur les intérêts personnels.
- Dénonciation des abus : Signaler toute violation des principes éthiques selon la procédure en place.

Engagement

Faire preuve d'engagement et contribuer à l'accomplissement de la mission de SHC

- Fidélité aux valeurs fondamentales de SHC
- Autonomisation des groupes cibles pour renforcer leur indépendance.
- Promotion de l'égalité des genres.
- Indépendance et impartialité dans toutes les actions.

Durabilité

Adopter des pratiques écoresponsables et intégrer la durabilité dans toutes les activités.

- Responsabilité environnementale : Mettre en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement pour réduire l'impact écologique des activités.
- Gestion durable des ressources : Promouvoir l'utilisation rationnelle des ressources naturelles et intégrer des solutions telles que le recyclage et les énergies renouvelables.
- Aménagements responsables : Soutenir des infrastructures et projets durables, respectueux des besoins des PSHS.

Conflits d'intérêts

Chaque membre de SHC doit éviter toute situation susceptible de compromettre son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts. En cas de doute, il est nécessaire de signaler cette situation au gestionnaire de plaintes ou au conseiller en intégrité.

Engagement individuel

Chaque collaborateur, partenaire ou bénéficiaire est tenu de :

- Lire et comprendre la présente charte ainsi que la Politique d'intégrité et de transparence.
- Signer un engagement formel attestant de son adhésion à ces principes.
- Participer activement à la mise en œuvre des valeurs et engagements de SHC.

Toute question ou doute doit être signalé via le formulaire disponible sur le site internet : www.sensorial.be

Pour toute demande d'information supplémentaire : integrity@sensorial.be

Pour accord :

Date :

Signature :

Mention « *Lu et approuvé* »

Conclusion

En complément à la Politique d'intégrité et de transparence, ce code éthique constitue un outil indispensable pour promouvoir une organisation éthique, transparente et respectueuse des droits humains. Par l'adoption de ces principes, SHC ambitionne de devenir un modèle de bonne gouvernance renforçant ainsi la confiance et la crédibilité auprès de toutes ses parties prenantes.

Annexe 3. Formulaire de signalement de plainte

Instructions

Ce formulaire est conçu pour permettre à toute personne (employé, bénévole, partenaire, bénéficiaire ou tiers) de signaler une plainte ou une préoccupation concernant une violation des politiques, du Code éthique, ou des pratiques de SHC. Veuillez remplir ce formulaire avec autant de détails que possible. Les informations fournies resteront strictement confidentielles.

Coordonnées du plaignant (facultatif)

Vous pouvez choisir de rester anonyme. Cependant, fournir vos coordonnées nous permettra de vous contacter pour d'éventuelles clarifications et pour vous tenir informé du suivi de votre signalement.

- **Nom :**
- **Prénom :**
- **Organisation (si applicable) :**
- **Email :**
- **Téléphone :**

Type de signalement (cochez la ou les cases pertinentes)

- ☐ Infraction au Code éthique ou à la Politique d'intégrité et de transparence
- ☐ Abus ou violence (physique, psychologique, sexuelle)
- ☐ Conflit d'intérêts
- ☐ Fraude ou corruption
- ☐ Favoritisme ou injustice
- ☐ Autre (précisez) : _____

Description de la situation

Merci de fournir une description détaillée des faits :

- **Date ou période de l'événement :** _____
- **Lieu ou contexte de l'incident :** _____
- **Personnes impliquées (si connues) :** _____
- **Description des faits :**

(Expliquez ce qui s'est passé, en fournissant des détails précis et des exemples concrets. Joignez des pièces justificatives si possible.)

Actions déjà entreprises (le cas échéant)

Avez-vous signalé cet incident à une autre personne ou entité ?

- ☐ Oui (précisez à qui et les actions entreprises) : _____
- ☐ Non

Souhaitez-vous que SHC vous contacte pour un suivi ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Engagement de confidentialité

SHC s'engage à traiter toutes les informations de manière confidentielle et à protéger l'identité des plaignants, sauf consentement explicite ou obligation légale.

Soumission

[1ea8cfb679e4be0860b14e3e68991072230a55241add7ff955c12c7707f4c8f3](#)

Envoyez ce formulaire :

- **Par email :** integrity@sensorial.be
- **Via le formulaire en ligne :** www.sensorial.be/signalement
- **Par courrier :** SHC – Gestionnaire des plaintes, Rue de Rixensart 22, 1332 Genval, Belgique

Date de soumission : _____

Signature (si applicable) : _____