



**CTB**

**AGENCE BELGE  
DE DÉVELOPPEMENT**

## **Le Bureau d'intégrité de la CTB : règles de fonctionnement**

### **I. Introduction**

Financée principalement par l'État belge et exerçant des tâches de service public, la Coopération Technique Belge se doit de respecter des règles de comportement et de sérieux irréprochables. Il s'agit d'un élément essentiel pour conserver la confiance de nos bailleurs, des pays partenaires et des populations pour lesquelles nous travaillons.

Cela passe notamment par le respect des dispositions légales belges, telles que le Code pénal, la législation sur les marchés publics, les règles de droit des pays dans lesquels nous opérons ainsi que notre Code éthique.

Le respect de ces règles est important pour la réussite de notre organisation. À cette fin, le Conseil d'Administration de la CTB a décidé de mettre en place le Bureau d'intégrité destiné à faciliter la réception, le traitement des questions et plaintes des collaborateurs et des personnes tierces concernant des pratiques douteuses en matière financière ou de toute autre question sérieuse devant être signalée dans l'intérêt de la CTB.

### **II. Champ d'application**

La CTB a créé, au sein de son service d'Audit interne, le Bureau d'intégrité permettant aux collaborateurs de la CTB ainsi qu'à toute personne tierce à la CTB concernée directement ou indirectement par nos activités, de poser des questions ou d'introduire des plaintes concernant des problèmes d'intégrité.

Les collaborateurs et les personnes tierces ne sont pas obligés de recourir au Bureau d'intégrité ; ceux qui décident de ne pas y faire appel n'en subiront pas de conséquence négative.

Les procédures décrites dans le présent document ne font pas obstacle à la possibilité de chaque individu de s'adresser directement à la justice.

### **III. Matières auxquelles la procédure s'applique**

Le Bureau d'intégrité est une structure qui permet aux collaborateurs et aux personnes tierces à la CTB de poser des questions, de faire part de leurs inquiétudes ou d'introduire des plaintes concernant des pratiques douteuses en matière, par exemple, de finance, de corruption et d'abus, et d'autres questions sérieuses qu'il convient de signaler dans l'intérêt de la CTB.

S'il est impossible de fournir une liste exhaustive des problématiques qui peuvent être soumises, voici quelques situations qui peuvent certainement être signalées au Bureau d'intégrité :

- fraude ;
- abus de privilège et d'immunité ;
- usage abusif des ressources de la CTB ;
- non-respect des dispositions légales ;
- vol de produits, de fournitures ou d'équipements de la CTB.

Le Bureau d'intégrité n'est **pas** destiné au signalement de problèmes quotidiens ou de questions de routine des collaborateurs, tels que les conflits interpersonnels, l'entretien des Bureaux, les problèmes de violence et de harcèlement (voir les procédures spécifiques à cet égard), les questions de rémunération, le temps de travail, les demandes de congés, etc. Pour ce type de problèmes, les collaborateurs doivent utiliser les canaux habituels de communication de la CTB.

#### **IV. Modes d'introduction des questions/plaintes**

Pour les collaborateurs de la CTB, le Bureau d'intégrité complète les canaux habituels de communication que la CTB encourage à utiliser.

Par conséquent, si un collaborateur estime que des exigences légales ou réglementaires peuvent avoir été violées au détriment de la CTB, il doit, avant tout, faire part de ses préoccupations :

1. à son supérieur direct ou un membre de la Direction ;
2. aux différents départements concernés de la CTB.

Le Bureau d'intégrité est une option additionnelle pour les collaborateurs qui souhaitent soumettre une question, une plainte ou un signalement. Elle peut être utilisée dans les situations où un collaborateur estime ne pas pouvoir utiliser les canaux habituels de communication, parce qu'il ne peut, par exemple, pas discuter de ses préoccupations dans le cas d'espèce avec son supérieur, ou s'il pense que ses préoccupations n'ont pas été prises en compte de manière adéquate suite à un signalement antérieur soumis via les canaux habituels de communication.

Les collaborateurs ou les personnes tierces peuvent faire appel au Bureau d'intégrité en se connectant au site Internet de la CTB : <http://btcctb.org/fr/int-grit>. La question/plainte sera enregistrée au moyen d'un formulaire à compléter.

Afin d'assurer une totale confidentialité, les questions/plaintes sont directement enregistrées de manière sécurisée par un système externe totalement indépendant de la structure informatique de la CTB. Ce système est uniquement accessible au Bureau d'intégrité qui est chargé d'enquêter et de rendre un avis indépendant au Comité de direction.

La CTB **n'accepte pas les questions/plaintes anonymes**. Les collaborateurs/personnes tierces doivent donc s'identifier, quand ils font état de leurs préoccupations. L'identification doit correspondre aux nom et prénom officiels de l'individu.

Lorsqu'ils soumettent une question/plainte, les collaborateurs/personnes tierces sont informés :

- que leur question/plainte sera gardée confidentielle, dans la mesure du possible ;
- que leur identité ne sera pas révélée ;
- qu'il n'y aura pas de représailles contre des collaborateurs/personnes tierces qui soumettent leurs plaintes ou préoccupations en toute bonne foi.

Toutefois, la CTB peut se voir dans l'obligation de divulguer l'identité du collaborateur concerné, lorsque la loi l'exige, notamment à la suite d'une décision judiciaire ou administrative ou d'une obligation légale similaire.

#### **V. Traitement de données à caractère personnel**

Dans le cadre de la procédure de signalement, la CTB étant amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant des collaborateurs, elle se conformera dès lors à la législation belge relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le droit à la protection des données définit généralement les « données à caractère personnel » comme toute information concernant une personne physique qui peut être identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs élément(s) qui lui sont spécifiques.

Ces données à caractère personnel ne doivent être collectées et traitées par le Bureau d'intégrité que dans la mesure nécessaire à l'élaboration d'un rapport et à la conduite d'une enquête de suivi appropriée.

Dans le contexte d'un signalement, la CTB peut traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- l'identité, la fonction et la localisation de la personne qui fait part d'une question/plainte ;
- l'identité, la fonction et la localisation de la personne incriminée ;
- l'identité, la fonction et la localisation des personnes qui reçoivent ou examinent les questions/plaintes ;
- les faits rapportés ;
- les réponses aux questions ;
- les éléments de preuve collectés au cours de l'enquête ;
- le rapport d'enquête ;
- les suites données au signalement.

## **VI. Traitement des questions**

Lorsqu'une question est transmise via le Bureau d'intégrité, une proposition de réponse sera rédigée par celui-ci et transmise au Comité de direction de la CTB pour validation.

Pour élaborer sa proposition, le Bureau d'intégrité peut, concernant la question de principe soulevée par la question, demander l'avis du Comité consultatif Intégrité de la CTB. Cette Commission est composée de différents membres des départements de la CTB.

Le Bureau d'intégrité transmettra, dans les meilleurs délais, une réponse à la personne qui a posé la question en tenant compte de la complexité de la question et de son caractère urgent.

La question et la réponse rendues anonymes seront publiées sur l'intranet de la CTB.

## **VII. Traitement des plaintes**

### **1. Principe**

Lorsqu'une plainte est soumise via le Bureau d'intégrité, un rapport sera rédigé par celui-ci et transmis au Comité de direction de la CTB.

Le Comité de direction prendra toutes les décisions qu'il estime utiles par rapport aux faits qui lui sont présentés.

Toutefois, quelle que soit la décision du Comité de direction, le Bureau d'intégrité se réserve le droit de poursuivre ses investigations.

Excepté dans des situations très spécifiques, la CTB peut décider d'informer le collaborateur qui a introduit une plainte du résultat de l'enquête. Ceci reste toutefois à la discrétion de la CTB. Dans tous les cas, le rapport final ne doit être basé que sur des informations formulées de manière objective, directement liées à l'objet de la plainte et strictement nécessaires à l'enquête.

Le rapport doit aussi indiquer clairement les allégations qui ont été formulées.

### **2. Information à la personne accusée**

#### ***2.1 Information initiale***

Lorsqu'une plainte est soumise via le Bureau d'intégrité, le collaborateur sur qui porte la plainte doit en être informé de manière écrite par l'Audit interne.

Cette information doit contenir les informations suivantes :

- les allégations formulées à l'encontre du collaborateur ;
- le droit du collaborateur d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier, de les bloquer ou de les supprimer.

L'information doit aussi indiquer comment et dans quelles conditions le collaborateur peut contacter l'Audit interne afin de faire valoir ses droits.

Cependant, quelques restrictions peuvent s'appliquer :

- Le collaborateur accusé doit seulement être informé des faits le concernant ou qui sont suffisants pour l'identifier. Plus spécifiquement, le collaborateur accusé ne doit pas être informé de l'identité du collaborateur à l'origine de la plainte ;
- les droits du collaborateur accusé ne s'attachent qu'aux données qui le concernent. Il n'a pas le droit d'obtenir des informations sur d'autres collaborateurs, sur la plainte, ou sur l'enquête en général, du moins lorsque ces informations ne font pas référence à lui spécifiquement.

## **2.2. Moment de l'information**

L'information au collaborateur accusé, décrite ci-dessus, doit avoir lieu dès que possible après réception du témoignage ou de la plainte, généralement dans les quelques jours qui suivent sa réception.

Toutefois, si l'Audit interne estime raisonnablement que la personne accusée est en mesure de détruire des données, de manipuler des dossiers ou encore de mettre en danger ou de compromettre l'enquête de quelque manière, l'information à la personne accusée peut être retardée jusqu'à ce que les mesures appropriées de protection aient été prises (comme la copie des données, la création de disques durs miroirs et/ou la mise en sécurité physique des fichiers), et ce, afin d'éviter que des preuves soient détruites, perdues ou modifiées.

En l'absence de circonstances extraordinaires, comme la nécessité d'une analyse informatique plus approfondie ou spécialisée, ou de données inhabituellement complexes ou volumineuses, l'information au collaborateur accusé ne doit pas être inutilement retardée. Elle doit donc être communiquée immédiatement, comme indiqué plus haut. Tout retard significatif dans la communication de la notice d'information doit être motivé.

## **2.3. Droit d'accès**

La réponse à une demande d'accès d'un collaborateur accusé peut prendre la forme soit de copies de documents contenant les informations le concernant, soit d'une liste des données à caractère personnel le concernant contenues dans ces documents.

Le Bureau d'intégrité peut rejeter les demandes d'accès du collaborateur accusé, si ces demandes s'avèrent manifestement abusives en raison de leur nombre ou de leur caractère répétitif. Les décisions relatives à la forme que doit prendre la réponse à la demande d'accès de la personne accusée ainsi que toute décision de rétention des informations, sur la base ou non du caractère abusif de la demande, seront prises par le Bureau d'intégrité.

## **2.4. Droits de rectification, de blocage et de suppression**

Le « droit de rectification, de blocage et de suppression » d'un collaborateur s'applique aux données à caractère personnel qui sont « inexactes, incomplètes, ambiguës ou dépassées ».

Dans le contexte du Bureau d'intégrité, ce droit pourrait s'appliquer, par exemple, lorsqu'une personne a été signalée par erreur via le Bureau d'intégrité, ou lorsque les accusations contre un collaborateur sont basées sur des informations erronées. Si un collaborateur accusé fait une demande de « rectification, blocage et suppression » de ses données à caractère personnel, cette demande doit être adressée aux responsables du traitement de l'information (le Bureau d'intégrité : Koen Bomans).

Conformément au droit européen de la protection des données, tel que transposé en droit belge, le droit de rectification, de blocage et de suppression peut, dans certaines circonstances, être limité. Ce droit permet à un collaborateur de corriger des erreurs factuelles précises dans ses données à caractère personnel, par exemple en signalant qu'il n'a pas écrit un rapport donné ou qu'il n'était pas présent dans les Bureaux un jour donné.

Ce droit ne donne cependant pas à la personne accusée le droit d'introduire une réfutation détaillée d'une plainte à son encontre (même si le Bureau d'intégrité peut autoriser le collaborateur à le faire dans le cadre de son enquête) ou de corriger des informations relatives à des dates, des moments, des lieux ou des événements, sauf dans la mesure où ces faits impliquent directement la personne accusée. Le Bureau d'intégrité peut autoriser la personne accusée à soumettre les corrections qu'elle prétend devoir apporter aux faits litigieux. La décision de l'acceptation ou de l'adoption de ces corrections s'effectue sur la base de l'évaluation de la force probante des informations apportées, conformément aux règles internationales reconnues de l'audit interne.

### **2.5. Information additionnelle**

Si, lors d'une enquête, le Bureau d'intégrité collecte des données à caractère personnel supplémentaires au sujet du collaborateur accusé, ce dernier doit également en être avisé. L'information additionnelle doit s'effectuer de la même manière que l'information initiale et est soumise aux mêmes restrictions.

Toute information additionnelle doit être communiquée aussi rapidement que possible au collaborateur une fois que l'information le concernant a été enregistrée en format papier ou électronique.

Le droit de la protection des données ne requiert pas qu'un collaborateur accusé soit informé d'une simple conversation à son sujet ; cependant, le collaborateur accusé devra être informé si cette conversation est couchée par écrit, dactylographiée dans un mémo ou encodée dans un système informatique ou dans un courrier électronique.

Comme pour l'information initiale, une information additionnelle peut être retardée pour un bref laps de temps afin de permettre à la CTB de prendre les précautions nécessaires pour préserver les données. Cette information additionnelle doit être communiquée de manière raisonnable. Par exemple, une nouvelle information ne doit pas être communiquée quotidiennement, mais plutôt lorsqu'un ensemble de données additionnelles a été collecté sur une période déterminée.

### **3. Information du collaborateur/de la personne tierce qui a introduit une plainte**

Si le Bureau d'intégrité l'estime approprié, le collaborateur/la personne tierce qui a soumis une plainte peut être tenu informé(e) de l'avancement et des résultats de l'enquête.

Toutefois, cette information ne doit pas compromettre l'enquête ou impliquer la divulgation d'informations confidentielles. La décision d'informer ou non (et dans quelle mesure) le collaborateur/la personne tierce qui a soumis la plainte se prend au cas par cas et à la seule discrétion du Comité de direction ou du Conseil d'Administration. Généralement, le collaborateur/la personne tierce sera informé(e) du résultat final de l'enquête.

#### **4. Enquête suite à une plainte**

Une fois la plainte transmise au Bureau d'intégrité, conformément au point IV, ce dernier doit déterminer s'il y a une base suffisante pour mener une enquête sur la pratique signalée ou la plainte.

Il doit tenir compte, entre autres, des faits mentionnés dans la plainte, des caractéristiques des allégations et du fait que la plainte mentionne ou non des références sur les sources d'information, en ce compris tout détail corroborant les allégations.

L'enquête doit être menée dans un délai raisonnable et en toute confidentialité. Les informations concernant l'enquête ne doivent pas être communiquées à des personnes qui n'ont pas un besoin spécifique de les connaître.

Le Bureau d'intégrité peut, à sa discrétion raisonnable, décider de ne pas lancer d'enquête interne si, par exemple, un rapport n'entre pas dans le champ d'application d'intervention, s'il contient des allégations vagues ou imprécises de comportements abusifs, qui ne sont pas étayées par des faits ou des références, ou si d'autres circonstances rendent une enquête inutile ou irréalisable.

Le Bureau d'intégrité peut faire appel à des experts externes spécialisés. Il peut aussi demander l'avis de la Comité consultatif Intégrité de la CTB. Cette commission est composée de différents membres des départements de la CTB.

Après la conclusion d'une enquête, le Bureau d'intégrité transmet un rapport complet au Comité de direction de la CTB qui prendra une mesure appropriée et efficace visant à corriger les comportements abusifs, conformément aux politiques et procédures existantes au sein de la CTB.

#### **5. Absence de représailles**

La CTB ne prendra aucune mesure de représailles contre toute personne qui, de bonne foi, signale une possible violation de la loi ou d'un règlement ou politique de la CTB, et ne tolérera ni harcèlement ni intimidation à l'égard d'un(e) collaborateur/personne externe qui signifierait un possible manquement ou qui participerait à une enquête portant sur un éventuel manquement.

« Bonne foi » ne signifie pas que le collaborateur doit avoir raison, mais qu'il doit fournir toutes les informations en sa possession et penser que ces informations sont fiables. Par exemple, le collaborateur/la personne tierce ne peut pas introduire de plainte uniquement fondée sur des rumeurs. Si une plainte est faite de bonne foi, le collaborateur ne pourra en aucun cas faire l'objet de sanctions, si ses allégations s'avèrent ensuite non fondées.

Tout collaborateur qui se livre à des mesures de représailles, directement ou indirectement, ou qui encourage d'autres collaborateurs à exercer des représailles contre une personne ayant de bonne foi émis une plainte ou formulé une préoccupation, peut faire l'objet de sanctions ou de procédures judiciaires dans la mesure autorisée par le droit applicable.

La protection contre les représailles, prévue par la présente procédure, ne s'étend pas aux collaborateurs/personnes tierces qui délibérément ou imprudemment font des déclarations ou des révélations qui ne sont pas de bonne foi (par exemple, des collaborateurs qui ont, avec l'intention de nuire, évoqué des pratiques douteuses qu'ils savaient non fondées). Dans ces circonstances, le collaborateur/la personne tierce qui a fait le signalement peut faire l'objet de sanctions ou de procédures judiciaires dans la mesure autorisée par le droit applicable.

## **VII. Sécurité des données**

Étant donné que les rapports peuvent contenir des données à caractère personnel et des informations confidentielles, la législation sur la protection des données requiert la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

Dès lors, la CTB requiert que les rapports et leur contenu soient gérés et archivés de manière confidentielle et sûre, et conformément aux délais de rétention imposés par la loi. Tous les collaborateurs responsables de l'archivage de ces rapports et du contrôle de l'accès à ces documents, ainsi que toutes les personnes qui y ont accès doivent être liés par la présente procédure.

Toutes les données à caractère personnel n'entrant pas dans le champ d'application de la présente procédure seront rapidement détruites ou archivées, sauf si elles concernent un intérêt vital de la CTB ou la sécurité/l'intégrité de notre personnel. Une fois qu'un rapport établi a fait l'objet d'une enquête, les données à caractère personnel contenues dans le document seront détruites dans les deux (2) mois suivant la conclusion de l'enquête, à condition que l'enquête ne conduise à aucune action disciplinaire ou judiciaire. Si des mesures disciplinaires sont imposées ou si une action judiciaire est entamée contre une personne, les données à caractère personnel seront conservées jusqu'à la fin de ces procédures. La CTB ainsi que ses prestataires de services prendront toutes les précautions raisonnables et utiles pour préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, lorsqu'elles sont collectées, communiquées ou conservées.

## **VIII. Prestataires de service tiers**

La CTB peut employer des prestataires de services tiers pour collaborer à la gestion des plaintes/des questions ainsi qu'au routage, stockage et archivage de données à caractère personnel.



Dans de tels cas, la CTB doit contractuellement s'assurer que ces prestataires se conforment, dans la mesure autorisée par le droit applicable, à la présente procédure ainsi qu'aux instructions de la CTB, notamment :

- ne pas utiliser les données à caractère personnel à des finalités autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées ;
- adhérer aux normes de confidentialité ;
- ne pas divulguer les données collectées autrement que selon les instructions de la CTB ;
- se conformer aux exigences de rétention des données.

## **IX. Contacts**

La CTB, représentée par son Bureau d'intégrité, est l'entité responsable du traitement des données à caractère personnel dans le cadre de sa politique d'intégrité.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet du Bureau d'intégrité, veuillez contacter :

CTB

Bureau d'intégrité

Rue Haute, 147

1000 Bruxelles- Belgique

**Courriel :** [info@btcctbintegrity.be](mailto:info@btcctbintegrity.be)

\*\*\*

**Liste des destinataires des données autorisés :**

***Koen Bomans***

***Bureau d'intégrité***