



DIRECTIVES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LA FRAUDE ET LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

1. Objectif

Le signalement des soupçons par le biais d'un mécanisme de plainte formalisé est déterminant pour lutter efficacement contre la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts. Les victimes et les témoins d'actes répréhensibles liés aux activités d'HELVETAS Swiss Intercooperation (ci-après : HELVETAS) ont le droit et l'obligation de signaler immédiatement ces cas. Les présentes directives fournissent des conseils pratiques sur la mise en œuvre du Règlement sur la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts et décrivent les mesures à prendre en tenant compte des divers contextes dans lesquels HELVETAS intervient. Elles définissent ce qu'est une plainte et expliquent comment une plainte peut être déposée via le mécanisme de plainte. En outre, ces directives décrivent les fonctions concernées, leurs responsabilités, le traitement d'une plainte et les sanctions possibles.

2. Principes

2.1. Signalement de soupçons

Si des collaborateurs ont des raisons de soupçonner ou sont informés d'actes de corruption, de fraude ou de conflits d'intérêts liés aux activités d'HELVETAS, ils ont le droit et l'obligation de les signaler immédiatement à leur supérieur hiérarchique ou via le mécanisme de plainte. Les parties prenantes concernées, telles que les organisations partenaires, les principaux bénéficiaires ou les fournisseurs, sont encouragées à signaler tout comportement répréhensible via le mécanisme de plainte.

2.2. Confidentialité

La plainte et la procédure relative aux allégations de comportement répréhensible doivent rester confidentielles dans la mesure du possible (cf. Politique de signalement).

2.3. Engagement à mener des enquêtes

HELVETAS mènera des enquêtes de manière équitable, rapide et efficace sur tout soupçon de corruption, de fraude ou de conflit d'intérêts, quelle qu'en soit la forme.

2.4. Protection contre les plaintes malveillantes et les fausses allégations

HELVETAS ne tolère pas les plaintes malveillantes ni les fausses allégations. Tout collaborateur d'HELVETAS ou d'une organisation partenaire qui formule sciemment de fausses allégations à l'encontre d'un membre du personnel s'expose à des procédures disciplinaires et à des sanctions.

(cf. chapitre 8 Sanctions).

3. Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte est l'expression d'une préoccupation ou d'un mécontentement de la part d'un individu ou d'un groupe, concernant un éventuel comportement répréhensible de la part d'employés d'HELVETAS, d'organisations partenaires ou d'acteurs du secteur public dans le cadre d'activités de projet. Elle fait état de préoccupations concernant des employés d'HELVETAS ou d'organisations partenaires impliqués dans un conflit d'intérêts, des actes de corruption, de fraude ou d'abus de pouvoir à des fins personnelles, tels que l'utilisation abusive de ressources financières ou autres.

Ce mécanisme de plainte couvre également le traitement des cas d'exploitation sexuelle, d'abus et de harcèlement sexuels, d'intimidation, de maltraitance d'enfants et d'abus de pouvoir. Les plaintes relatives aux conditions de travail ne relèvent pas de ce mécanisme, pas plus que celles concernant l'élaboration et la mise en œuvre des projets, ni les mesures de sauvegarde environnementales et sociales.

De plus, les présentes directives ne s'appliquent pas aux demandes générales de renseignements ou d'informations concernant le travail d'HELVETAS, ni aux litiges contractuels.

Un plaignant qui dépose une plainte, une demande de renseignements ou une requête ne relevant pas du champ d'application des lignes directrices sur la lutte contre la corruption, la fraude ou les conflits d'intérêts sera redirigé vers le canal approprié.

4. Qui peut déposer une plainte ?

4.1. Le plaignant

La personne ou le groupe de personnes qui dépose une plainte est appelé « plaignant ». Un plaignant peut être toute personne ayant été témoin ou victime d'un comportement répréhensible de la part d'un employé d'HELVETAS ou d'une organisation partenaire. Les plaignants peuvent être des employés, des organisations partenaires, des bénévoles, des bénéficiaires, des fournisseurs ou tout membre du public.

4.2. L'objet de la plainte

La personne mise en cause dans la plainte est appelée « sujet de la plainte ». Il peut s'agir d'un membre du personnel d'HELVETAS, y compris les membres de la direction, d'un membre du Management Board, d'un employé ou d'un membre du conseil d'administration d'une organisation partenaire ou d'un partenaire du système.

4.3. Plaintes anonymes

Une plainte anonyme est une plainte déposée sans que l'identité du plaignant ne soit révélée. HELVETAS encourage les personnes qui déposent une plainte à se faire connaître afin de permettre la conduite d'une enquête appropriée et approfondie. Les plaintes anonymes sont difficiles à traiter, car leur enquête repose toujours sur des informations limitées. Toutefois, HELVETAS accepte les plaintes anonymes.

5. Comment déposer une plainte

Les plaintes peuvent être déposées par différents moyens :

- En personne auprès d'une personne de confiance, telle que le supérieur hiérarchique direct, le responsable de la conformité du pays, le représentant des ressources humaines du pays ou le directeur de pays ;
- En personne auprès du responsable de la conformité ;
- Par l'intermédiaire de l'agent de service externe.

Les violations du Code de conduite doivent toujours être traitées au niveau national conformément au mécanisme de plainte national, à l'exception des violations potentielles commises par le directeur national ou d'autres conflits d'intérêts potentiels. Les canaux de plainte du siège social énumérés ci-dessous constituent une option de recours. Le responsable de la conformité du siège social et le coordinateur régional doivent être immédiatement informés des cas de fraude, de corruption, de maltraitance et d'exploitation sexuelles d'enfants, d'abus et de harcèlement.

5.1. Canaux internes

Au siège social, le responsable de la conformité enregistre toutes les réclamations de manière centralisée. Les réclamations peuvent être formulées par écrit ou oralement. Les réclamations verbales sont consignées par écrit par le responsable de la conformité. Les employés et autres intermédiaires qui reçoivent une réclamation oralement ou par écrit doivent la transmettre par écrit au responsable de la conformité à l'aide du formulaire de réclamation (cf. annexe I).

Les autres canaux de signalement internes sont les suivants :

- E-mail : anticorruption@helvetas.org ;
- E-mail : anti-harassment@helvetas.org
- Remplir le formulaire de plainte : [Code de conduite | Helvetas](#)

5.2. Canaux externes

Si vous préférez utiliser un canal externe, vous pouvez vous adresser à l'organisme externe SafeCall. SafeCall est un prestataire externe professionnel auquel les plaignants peuvent s'adresser en toute confiance. Les experts de SafeCall reçoivent des plaintes dans plus de 170 langues. La confidentialité et l'anonymat du plaignant sont respectés.

- Téléphone : 0044 800 915 15 71 ;
- En ligne : www.safecall.co.uk/report

6. Responsabilités en matière de traitement des plaintes

6.1. Comité d'administration et d'éthique (CAE)

Le Comité d'administration et d'éthique (CAE) s'engage à appliquer un principe de tolérance zéro envers la corruption et la fraude. Le CAE veille à la mise en place d'un mécanisme de conformité

doté de ressources appropriées et suffisantes, et en assure la supervision. Le CAE dirige les enquêtes lorsqu'un membre du Comité de direction ou du Management Board est impliqué dans des faits de corruption, de fraude ou de conflits d'intérêts. Une fois l'enquête terminée, le CAE propose des sanctions (cf. chapitre 8 Sanctions). La décision finale concernant les sanctions revient au Conseil d'administration.

6.2. Management Board

Le Management Board met en œuvre un programme de conformité comprenant des évaluations périodiques des risques, des formations ciblées et un suivi efficace. Afin d'assurer la diffusion et la mise en œuvre du Code de conduite, de la Réglementation relative à la corruption, à la fraude et aux conflits d'intérêts, ainsi que des présentes lignes directrices, le Management Board prend les mesures appropriées. Les membres du Management Board font partie de l'Unité de gestion des dossiers (voir ci-dessous).

6.3. Directeurs pays

Les directeurs pays veillent à la lutte efficace contre la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts en diffusant des informations sur la réglementation et le mécanisme de plainte au sein de leurs programmes nationaux respectifs. Les employés et les autres parties prenantes concernées sont informés de l'existence et du fonctionnement du mécanisme de plainte. Les directeurs pays procèdent régulièrement à des évaluations locales des risques liés à la corruption, à la fraude et aux conflits d'intérêts, et planifient et mettent en œuvre des mesures préventives sur la base de ces évaluations. Les directeurs pays rendent régulièrement compte au responsable de la conformité au siège social des plans, des progrès et des défis rencontrés, et reçoivent l'aide du siège social si nécessaire. Toutes les plaintes formelles graves traitées au niveau national doivent être immédiatement signalées au responsable de la conformité (voir ci-dessous) au siège social. Dans le cadre du processus de gestion des dossiers au siège social, dirigé par l'unité de gestion des dossiers, les tâches d'enquête peuvent être déléguées au directeur pays.

6.4. Collaborateurs recevant des signalements

Si des collaborateurs d'HELVETAS ou d'organisations partenaires sont informés de cas de corruption, de fraude ou de conflits d'intérêts dans le cadre des activités d'HELVETAS, ils ont le droit et l'obligation de les signaler immédiatement à leur supérieur hiérarchique ou via le mécanisme de plainte.

6.5. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité reçoit les plaintes par le biais du mécanisme de plainte. Il effectue une analyse documentaire et soumet un rapport assorti de recommandations à l'unité de gestion des dossiers, qui décide si une enquête est nécessaire ou non. Si aucune enquête n'est ouverte, le responsable de la conformité en informe le plaignant.

Le responsable de la conformité est chargé de faire connaître le mécanisme de plainte et d'assurer un accompagnement et une formation concrets à différents niveaux et par différents canaux (diffusion de supports d'information standard, mises à jour par le biais d'une lettre d'information, etc.). Il est l'interlocuteur principal sur ce sujet et apporte un soutien technique au siège et aux programmes nationaux.

6.6. Unité de gestion des cas (CMU)

L'unité décide, sur recommandation du responsable de la conformité, si les enquêtes sont justifiées ou non. Elle dirige les enquêtes et communique régulièrement avec les parties prenantes externes (par exemple, les organismes de financement). La CMU est composée de membres du Management Board, de la direction de IP, du service des finances internationales et du responsable de la conformité, selon une composition tournante. La CMU porte les questions relevant de son mandat à l'attention du Management Board et du comité d'administration et d'éthique, comme défini.

6.7. Agent de service externe

L'agent de service externe, mandaté par HELVETAS, reçoit la plainte, l'enregistre de manière et systématique, clarifie les questions avec le plaignant – si son identité est connue –, classe les informations et les transmet au responsable de la conformité pour traitement ultérieur. De plus, HELVETAS reçoit chaque année un aperçu des cas.

7. Traitement d'une plainte

7.1. Réception d'une plainte

La plainte est reçue par le responsable de la conformité ou l'agent de service externe. Si un autre collaborateur reçoit une plainte, il est tenu de la transmettre par écrit au responsable de la conformité dans les meilleurs délais en utilisant le formulaire de plainte (dans un délai maximal de trois jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles, cf. annexe I).

Dès que le responsable de la conformité ou l'agent de service externe a reçu une plainte, le plaignant en est informé par un message d'accusé de réception. Ce message précise quand et comment HELVETAS a reçu la plainte, qui est chargé de la traiter et qui sera la personne de contact du plaignant pour toute question ou tout commentaire. Si le plaignant ne souhaite pas recevoir d'accusé de réception écrit parce qu'il se sent en danger, la confirmation peut également être donnée oralement.

7.2. Identification des risques, protection et soutien

Dès réception de la plainte, le responsable de la conformité évalue si le plaignant, la personne visée par la plainte ou toute autre personne est exposée à un risque. HELVETAS s'engage à protéger de manière raisonnable tant les plaignants que la personne visée par la plainte (cette dernière pendant la procédure de plainte) contre d'éventuelles représailles (cf. Politique de signalement). Les mesures de protection sont définies en concertation avec la ou les personnes exposées au risque et peuvent inclure une assistance médicale, psychologique ou juridique.

7.3. Recherche documentaire

Dans un délai maximal de deux semaines, le responsable de la conformité entame une première recherche documentaire sur le cas afin d'examiner les options pour la suite de la procédure. Cela implique de répondre aux questions suivantes :

- La plainte est-elle déposée de bonne foi ?
- La plainte porte-t-elle sur une violation du Code de conduite ou de la réglementation relative à la corruption, à la fraude et aux conflits d'intérêts ?

- Les informations et les preuves recueillies lors de la recherche documentaire sont-elles suffisantes ou faut-il approfondir l'enquête ?

Le responsable de la conformité rédige un rapport et recommande à la CMU de mener ou non une enquête sur l'allégation. La CMU décide alors soit de mettre fin à l'enquête et de classer l'affaire, soit de mener une enquête. Le plaignant est ensuite informé par écrit de la décision et de la motivation de celle-ci, le document étant contresigné par la CMU.

7.4. Enquête

La CMU est constituée de manière ad hoc. Sa composition dépend de l'importance de l'affaire (cf. chapitre 6 « Responsabilités dans le traitement des plaintes »)

L'organisme de financement doit être informé et consulté au sujet de la plainte.

L'enquête est menée avec diligence. Dans le cadre de cette enquête, il est possible d'analyser des documents, d'interroger le plaignant, la personne visée par la plainte et/ou des témoins, de consulter des experts locaux et internationaux (par exemple, des experts juridiques ou des enquêteurs médico-légaux), de mener un contrôle ou un audit, etc. Au cours de l'enquête, toutes les étapes sont consignées et archivées par le responsable de la conformité, et un rapport interne est rédigé. Sur la base de ce rapport interne, l'unité de gestion des cas (CMU) décide soit de clore l'enquête, soit de prendre des mesures supplémentaires. Ces mesures peuvent inclure, par exemple, un audit judiciaire externe, l'ouverture d'une procédure judiciaire ou la prise de mesures disciplinaires. Toutes ces mesures doivent être coordonnées par l'organisme de financement et être conformes à la législation nationale.

La personne visée par la plainte doit être entendue à un moment opportun au cours de l'enquête. La CMU doit examiner la situation du point de vue de la personne visée par la plainte et prendre en compte tout nouvel élément de preuve avant de rendre sa décision.

À l'issue de l'enquête, un rapport d'enquête final est rédigé et les documents clés y sont joints.

7.5. Décision finale

Une fois l'enquête terminée, la CMU, le cas échéant en concertation avec l'organisme de financement, rend une décision finale. Cette décision doit être prise dans un délai raisonnable. En cas de retard dans la décision finale, le plaignant est informé de la date à laquelle il peut s'attendre à connaître l'issue définitive. Si les soupçons sont confirmés, des sanctions sont appliquées (cf. chapitre 8 « Sanctions »). Si l'enquête démontre que l'objet de la plainte n'est pas fondé, le dossier est classé. Les résultats sont communiqués à la fois au(x) plaignant(s) et à la ou aux personnes visées par la plainte, ainsi qu'à l'organisme de financement. Le rapport d'enquête final est transmis au Management Board. Un rapport annuel sur les cas est transmis au Management Board, tandis qu'un rapport de synthèse annuel est soumis au Comité d'administration et d'éthique. En cas de violations graves du Code de conduite, le Comité d'administration et d'éthique est informé en temps utile.

Les autres organisations concernées (par exemple, les partenaires du consortium, les organisations collaboratrices) sont informées de la plainte, y compris une personne de contact chez HELVETAS à qui s'adresser en cas de questions. Tout au long de la procédure de traitement de la plainte, la ou les organisations sont informées des mesures qui seront prises au cours de l'enquête ainsi que de la conclusion finale.

8. Sanctions

8.1. Sanctions obligatoires

Si la CMU confirme la faute de la ou des personnes visées par la plainte, elle impose des sanctions adéquates et des mesures juridiques sont prises si nécessaire.

Les infractions mineures peuvent donner lieu à un avertissement écrit ou à une mention dans le dossier personnel.

Les infractions graves peuvent entraîner un licenciement (immédiat) conformément au cadre juridique local.

Les organisations partenaires sont informées des règlements et politiques d'HELVETAS et sont tenues de sanctionner leurs employés en cas de faute.

8.2. Exemption de sanctions

En cas d'infraction, aucune sanction ne sera appliquée si les deux conditions suivantes sont remplies :

- L'objectif de l'action était de protéger l'intérêt général (par exemple, sauver des vies) ;
- La personne visée par la plainte a consulté son supérieur hiérarchique au préalable ou l'a informé immédiatement.

9. Documentation, analyse et rapports

Chaque dossier est documenté et archivé. La documentation décrit toutes les mesures prises et comprend les rapports d'enquête, les communications, les avis d'experts et la décision finale. La documentation archivée est gérée par le responsable de la conformité.

Les dossiers sont analysés afin d'identifier les tendances et les faiblesses du système et d'améliorer ainsi les méthodes de prévention et de détection. Sur la base des résultats de l'analyse, les enseignements tirés et les nouvelles mesures décidées sont régulièrement communiqués (par exemple via une newsletter ou lors d'événements d'équipe) par le responsable de la conformité. L'unité de gestion des dossiers identifie les enseignements tirés et décide des mesures préventives à mettre en œuvre à l'avenir.

Le responsable de la conformité établit le rapport annuel sur la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts à l'intention du Comité d'administration et d'éthique et du Management Board. Outre les mesures de sensibilisation mises en œuvre au cours de l'année, ce rapport décrit les cas survenus en précisant la manière dont ils ont été traités, les décisions finales, y compris les sanctions et les conséquences qui ont été appliquées, ainsi que les enseignements tirés.

10. Remarques finales

Les présentes lignes directrices viennent compléter le règlement relatif à la corruption, à la fraude et aux conflits d'intérêts en précisant les modalités de sa mise en œuvre. Pour toute question ou incertitude concernant l'application du règlement ou des lignes directrices, veuillez contacter votre supérieur hiérarchique ou le responsable de la conformité au siège social.

Les présentes lignes directrices relatives à la lutte contre la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts ont été approuvées par le conseil d'administration le 23 octobre 2018, sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2019 et ont été révisées le 1^{er} juin 2026.

11. Annexes

Annexe I : Formulaire de plainte

Responsable (fonction et nom) :	Isabelle Fisher, responsable de la conformité et conseillère juridique
Version (première/dernière) :	03/07/2018/01/06/2026

Annexe 1 : Formulaire de réclamation

Confidentiel

Utilisez ce formulaire pour signaler tout comportement suspect ou toute violation du Code de conduite d'Helvetas. Votre plainte sera traitée de manière confidentielle.

Détails de l'incident / de la réclamation

1. **Type de problème** (veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent)
 - ☐ Corruption
 - ☐ Fraude / Vol
 - ☐ Conflit d'intérêts
 - ☐ Marchés publics
 - ☐ Harcèlement
 - ☐ Exploitation, abus ou harcèlement sexuels
 - ☐ Abus d'autorité
 - ☐ Violation des mesures de protection de l'enfance
 - ☐ Violation des mesures de sauvegarde environnementales ou sociales
 - ☐ Autre : cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

2. **Date de l'incident**
Date : JJ/MM/ANNÉE.
(S'il y a plusieurs incidents, précisez) : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

3. **Lieu**
Pays : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
Projet / Bureau / Site (si connu) : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

4. **Description de l'incident**
(Veuillez décrire ce qui s'est passé — qui était impliqué, ce qui s'est exactement passé, quand, où, comment, etc.)
Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

5. **Témoins ou autres personnes impliquées**
Nom et fonction (si connus) : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
Nom et rôle (si connu) : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

6. **Preuves**
Disposez-vous de preuves ou de documents (e-mails, photos, rapports, etc.) ?
 - ☐ Oui ☐ Non
Si oui, veuillez les décrire ou les joindre (si possible) :
Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

Préférence de signalement

Comment souhaitez-vous qu'Helvetas donne suite à cette plainte ?

- ☐ Je souhaite être contacté(e) pour un suivi.
- ☐ Je préfère qu'Helvetas ne me contacte pas.
- ☐ Je ne souhaite pas de suivi / Je ne souhaite pas connaître le résultat.

Informations sur le plaignant**Domaine**

Nom (facultatif)

Souhaitez-vous rester anonyme ?

Coordonnées (e-mail / téléphone) (facultatif)

Je dépose cette plainte au nom d'une autre personne

Informations

Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

☐ Oui ☐ Non

Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

☐ Oui ☐ Non

Votre rôle / relation avec Helvetas

- ☐ Membre du personnel d'Helvetas
- ☐ Partenaire / organisation chargée de la mise en œuvre
- ☐ Prestataire / consultant
- ☐ Partie prenante principale / membre de la communauté
- ☐ Autre : cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

Déclaration

☐ Je certifie que, à ma connaissance, les informations fournies dans ce formulaire sont véridiques et exactes.

Signature (si vous n'êtes pas anonyme) : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

Date : Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

Instructions de soumission

- **E-mail :** Envoyer ce formulaire à l'adresse e-mail dédiée aux réclamations
- **Courrier :** Helvetas [Nom du pays], Adresse postale
- **Boîte de dépôt :** Utilisez la boîte à réclamations située au bureau / sur le site du projet