



CODE ETHIQUE DE MEMISA

Contents

Les valeurs de Memisa	2
Code de Conduite de Memisa	3
Règlement de Lanceur d'Alerte de Memisa.....	6
Procédure des Plaintes de Memisa	9

La mise à jour du présent document est approuvée par le Conseil d'Administration en date du 5 septembre 2019

Ce code entre en vigueur le 1^{er} octobre 2019 et peut être modifié par le Directeur Général de Memisa, après approbation du Conseil d'Administration.

Les valeurs de Memisa

1. Introduction

Memisa est une organisation experte en coopération au développement dans le domaine de la santé et celui de l'aide humanitaire. L'évangile et le christianisme social sont une source d'inspiration pour Memisa. La dignité de chaque être humain occupe une place centrale, ainsi que la solidarité et la volonté d'offrir à chacun une existence digne, sans distinction d'origine, d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou de religion ou d'affiliation à une organisation et conformément aux droits humains, universels et inaliénables.

Dans ce document on trouve d'abord les valeurs de Memisa qui forment la base du Code de conduite, ainsi que la portée et l'objectif du Code. Ensuite, ce Code précise les principes de base du comportement social et un nombre de modes de comportement spécifiques. Chaque collaborateur de Memisa doit souscrire au présent Code de conduite et est tenu de l'observer.

2. Les valeurs de Memisa

Pour Memisa l'humain est au centre. Memisa se donne comme objectif principal d'appuyer un processus de développement qui se dirige vers le bien-être et le développement durable de l'humain, aussi bien sur le plan individuel que communautaire.

Le moteur de Memisa est la compassion humaine, en particulier pour l'humain qui souffre. Cette motivation entraîne un sens aigu de justice sociale qui la fait agir pour une distribution plus équitable des ressources et des bienfaits du progrès au niveau mondial.

Partant de là, trois valeurs de base se dégagent au sein de Memisa:

Solidarité, Egalité, Responsabilité.

Ces trois grandes valeurs en englobent d'autres :

- Solidarité : modestie, humilité, partage, réciprocité, efficience, équité, justice.
- Egalité : respect (des personnes), qualité, empathie, tolérance, échange, ouverture, complémentarité, égalité entre les sexes, diversité, non-discrimination.
- Responsabilité : intégrité, capacité, durabilité, appropriation, autonomisation, respect de l'environnement.

Solidarité indique un sentiment d'union avec l'autre, basé sur des valeurs, standards et responsabilités communs et réciproquement explicites. Le dialogue et l'échange sont donc essentiels. La solidarité peut être décrite comme l'acceptation d'une partie de responsabilité pour le sort de l'autre.

Le processus de développement se déroule également au Nord. En écoutant les personnes et les groupes du Sud, Memisa peut se remettre en question et remettre en question sa culture. *Respect et réciprocité* sont les fondements de son développement. Pour Memisa, ce développement signifie la recherche d'une société orientée vers l'humain en Belgique comme ailleurs.

Code de Conduite de Memisa

1. La portée et l'objectif du Code de Conduite

L'objectif du Code de Conduite est de guider et de protéger le collaborateur pour qu'il soit très conscient de l'importance de certaines situations qui peuvent se produire. Le Code de conduite s'applique à tous les collaborateurs et consultants de Memisa, stationnés à n'importe quel endroit.

Il revient au responsable hiérarchique de traiter en détail le Code de Conduite avec chaque collaborateur. Il doit s'assurer que le collaborateur comprenne entièrement le contenu du Code de Conduite et, en cas de non observation du Code, que le collaborateur est au courant des conséquences et mesures, et des procédures à suivre en cas d'un enregistrement d'une violation du Code de Conduite. Chaque collaborateur doit se mettre au courant du Code de Conduite.

2. Les principes de base

Memisa souhaite être une organisation libre de toute forme d'agression, d'intimidation (sexuelle ou non), de harcèlement (sexuel, moral, physique, professionnel, cyber harcèlement ou autre) et de discrimination. Memisa s'engage à prévenir et à lutter contre toutes formes de comportement indésirable et à ne pas éviter la discussion à ce propos.

Memisa rejette toutes formes de comportement indésirable telles que l'intimidation (sexuelle ou non), l'agression et la discrimination en raison de la race, de l'âge, de la conviction, de la religion, de l'opinion politique, du sexe, du genre, de la nationalité, de l'orientation sexuelle, de l'état civil ou du handicap.

Les collaborateurs doivent avoir du respect à l'égard des autres collaborateurs, de l'organisation Memisa, de la hiérarchie et des partenaires. Dans l'exécution et dans la pratique de leurs actions et de leurs fonctions, les collaborateurs de Memisa doivent être neutre, sans partialité et sans discrimination.

3. Participation à la vie dans la communauté locale

Memisa ne souhaite pas restreindre la vie privée de ses collaborateurs. Cependant, il ne faut pas oublier que, pendant le temps libre, le collaborateur reste toujours le représentant de l'organisation. Memisa demande à ses collaborateurs d'être conscients de ce fait et de se comporter toujours correctement. Il va de soi que les collaborateurs de Memisa doivent toujours observer les lois et la réglementation locale.

Memisa encourage ses collaborateurs à engager des relations dans le domaine culturel et/ou religieux au niveau de la communauté locale. Les bonnes relations sociales avec la communauté locale contribuent aux bons résultats en ce qui concerne les activités de Memisa. Cela va aussi dans l'intérêt des expatriés.

Il n'est pas permis aux expatriés de Memisa de se lier aux mouvements politiques locaux et de s'engager dans des activités culturelles, sociales ou religieuses qui pourraient compromettre ou discréditer les objectifs de Memisa dans le pays où il sont expatriés.

Les collaborateurs locaux font partie de la communauté et ils sont évidemment libres de s'engager dans les activités locales. Ils doivent alors s'assurer que leurs activités personnelles se distinguent explicitement de celles exécutées dans le cadre de Memisa et faire comprendre qu'elles ne reflètent pas la position de Memisa. Ils ne peuvent revendiquer représenter Memisa en cas de problèmes qui feraient suite à des activités non liées à leur travail.

4. Conduite spécifique

Abus de pouvoir, fraude et corruption

L'exécution de l'aide humanitaire est un privilège et Memisa continue à jouir du respect parmi les bénéficiaires de par ses normes élevées et critères stricts. Ainsi :

- Il est interdit aux collaborateurs d'abuser de leur position pour leur propre bénéfice ou le bénéfice de relations ou d'amis ;
- Le collaborateur ne peut jamais accepter des pots-de-vin ou bénéficier personnellement d'une façon ou d'une autre de quelconques acquisitions ;
- Les collaborateurs ne peuvent pas accepter de cadeaux personnels offerts par les bénéficiaires ou les sous-traitants, sous forme d'argent, de biens ou de services.
- Les collaborateurs doivent signaler tout gaspillage, fraude, abus ou corruption à la hiérarchie compétente ou suivant le Règlement de lanceur d'alerte de Memisa.

Harcèlement

Memisa a une politique de tolérance zéro envers tout type de harcèlement, d'abus et d'exploitation à tous les niveaux (entre collègues, avec les bénéficiaires des actions, envers les bénévoles, entre bénévoles, etc.).

Conflit d'intérêts

Parfois, dans certaines situations, les intérêts privés et les intérêts professionnels (de Memisa) s'opposent. Les conflits d'intérêts peuvent se produire surtout quand il s'agit de prestation de services et de contrats. Ainsi :

- Il n'est pas permis aux collaborateurs de servir d'intermédiaire dans des relations d'affaires entre leurs proches parents et Memisa ;
- Le personnel propriétaire d'une entreprise ou avec des intérêts financiers dans une entreprise ne peut jamais conclure ou signer des contrats entre Memisa et cette entreprise ;
- Il n'est pas permis aux collaborateurs de générer ou de maintenir un conflit d'intérêts ; au moment où le collaborateur se rend compte d'un éventuel conflit d'intérêts, il doit déclarer la situation à son responsable hiérarchique.

Utilisation des possessions et connaissances de Memisa

- Les collaborateurs doivent utiliser les véhicules, les ordinateurs, les matériels et autres équipements de Memisa avec efficacité et respect de l'environnement, selon les lignes directrices du manuel de procédures.
- Il n'est pas permis de faire usage des connaissances institutionnelles à des fins privées.

Relations avec les autres collaborateurs

Memisa encourage les relations franches et professionnelles entre ses collaborateurs et le respect de la diversité et des différences culturelles, sexuelles, religieuses et politiques. Ainsi :

- Il est possible que des liens d'amitié s'établissent entre collaborateurs, mais ils ne doivent pas faire obstacle aux objectifs du programme.

- Il n'est pas permis aux responsables hiérarchiques d'établir des relations de caractère conjugal ou de cohabiter avec les collaborateurs placés sous leur coordination directe. Le cas échéant, il est nécessaire de modifier les relations hiérarchiques.

Armes

- Memisa interdit la présence d'armes dans et autour des bâtiments ou locaux appartenant à Memisa. Il en est de même pour ce qui concerne les logements des collaborateurs si ceux-ci se trouvent dans les bâtiments de Memisa.
- Les armes sont interdites dans les véhicules de Memisa. Le personnel civil ou militaire armé n'est pas autorisé à monter dans les véhicules de Memisa. Si, sous la menace de la violence, des personnes armées veulent monter en véhicule, la politique de Memisa en matière de sécurité doit être suivie (Guide de sécurité).
- Il n'est pas permis aux collaborateurs de Memisa de posséder, de porter ou de disposer des armes pendant leurs heures de travail.

Alcool et drogues

- Il n'est jamais permis aux collaborateurs de travailler sous l'emprise de l'alcool ou de n'importe quelle drogue, légale ou non, pouvant nuire à leurs capacités de faire leur travail.
- Les drogues de toute nature ne sont pas permises sur le terrain, dans les bureaux ou les véhicules de Memisa et au cours de leurs missions.
- Il n'est pas permis aux collaborateurs de Memisa et à leurs relations de consommer ou de garder des boissons alcoolisées dans les endroits où la possession ou la consommation est interdite légalement.

Conduite sexuelle

Memisa demande à ses collaborateurs d'observer la plus grande décence en engageant des relations sexuelles et de s'assurer qu'elles soient consenties.

- Les collaborateurs doivent observer la réglementation et la législation locale.
- Quelle que soit la législation locale ou si la législation est absente à ce niveau, Memisa interdit les rapports et les relations sexuels avec des personnes jusqu'à l'âge de 18 ans. Une éventuelle estimation erronée de l'âge ne sera pas acceptée comme excuse valable. Le collaborateur doit s'assurer de l'âge de la personne en demandant un document d'identité.
- Il est interdit d'avoir des relations sexuelles avec des bénéficiaires de programmes, avec des membres de leur famille
- L'objectif de Memisa est de lutter contre les inégalités dans les domaines du pouvoir et de l'accès aux ressources. C'est pourquoi, il n'est pas permis aux collaborateurs de recevoir des services sexuels en offrant de l'argent, des promesses ou d'autres contre-parties en échange.

5. Observation du Code de Conduite et mesures disciplinaires

Ce Code de Conduite fait partie du contrat de travail des collaborateurs de Memisa. Des mesures disciplinaires peuvent être prises y compris le licenciement à l'encontre de collaborateurs qui n'observent pas le présent Code de Conduite. Le responsable hiérarchique ou, selon la gravité de l'incident, le Directeur, en concertation avec le responsable hiérarchique, décidera du caractère de la faute et du niveau de la mesure à prendre.

Le collaborateur peut être soumis à des poursuites pénales et civiles en cas d'infraction. Si le collaborateur a involontairement violé le Code de Conduite, s'en rend compte par la suite et le déclare aussitôt à son responsable hiérarchique, celui-ci en tiendra compte dans la prise de décision quant aux mesures disciplinaires à prendre.

Règlement de Lanceur d'Alerte de Memisa

Memisa accorde de l'importance à ce que les collaborateurs puissent signaler, de façon adéquate et sans risque, un indice éventuel d'irrégularité ou d'une possibilité d'irrégularité se produisant au sein de l'organisation et qui contrevient aux valeurs ou au Code de Conduite de Memisa. La réglementation de Memisa quant au traitement d'un indice d'irrégularité se fonde sur une réglementation généralement appliquée au sein de diverses organisations telles que reprise ci-dessous.

Article 1 Définitions

Les notions utilisées dans cette réglementation de lanceur d'alerte s'expliquent ainsi :

- Collaborateur : la personne qui travaille sur base d'un contrat de travail, de coopérant, de volontaire, de consultant ou de service pour Memisa en Belgique ou ailleurs ;
- Responsable hiérarchique : la personne qui est le responsable hiérarchique ou responsable du suivi direct du collaborateur ;
- Directeur : le/la Directeur.trice de la Coordination Nationale de Memisa à Kinshasa ou le/la Directeur.trice Général.e de Memisa ;
- Président du Conseil d'Administration : le/la président.e du Conseil d'Administration de Memisa;
- Point de contact confidentiel : le/la collaborateur.trice de Memisa qui est retenu.e comme point de contact confidentiel ou conseiller.ère et qui est tenu.e au devoir de confidentialité ;
- Tierce personne : toute personne n'étant ni le conseiller ni le point de contact confidentiel, à laquelle le collaborateur signale l'indice d'irrégularité ;
- Commission des plaintes : comprend une personne du même niveau d'un autre département (N) et un supérieur (N+1).

Article 2 Portée du règlement

2.1 Cette réglementation a été établie afin de permettre de signaler un indice d'irrégularité. Cela signifie que, sur base de motifs raisonnables, il y a lieu de croire que **l'intérêt de l'organisation** est mis en danger, à propos d'un(e) :

- a) délit (imminent) ;
- b) violation (imminente) de la loi ou de la législation ou du « Code de Conduite » de Memisa ;
- c) menace pour la santé publique, la sécurité ou l'environnement ;
- d) (risque) de diffusion délibérée de fausses informations aux organismes publics ou à la société civile ;
- e) (risque) de détournement ou gaspillage de biens ou de fonds ;
- f) (risque de) suppression, destruction et manipulation intentionnelle des informations concernant ces faits.

2.2 Cette réglementation n'a **pas** été établie pour :

- a) signaler les plaintes personnelles des collaborateurs sur des questions qui les concernent personnellement en matière de leur travail. Dans ce dernier cas, l'employé.e, le bénévole, le/la collaborateur.trice ou le partenaire de Memisa doit se mettre en rapport avec la Personne de Confiance RH ;
- b) signaler des objections de conscience dans l'exécution des activités de Memisa.

Article 3 Procédure d'alerte interne

3.1 Memisa invite les collaborateurs à signaler tout indice d'irrégularités relatif à l'organisation.

3.2 Le collaborateur signale l'indice d'une irrégularité sous forme d'alerte interne. Uniquement en cas d'exception, comme indiqué à l'article 6.1, l'indice d'une irrégularité peut être signalé directement à une tierce personne.

3.3 Le collaborateur peut signaler l'indice d'une irrégularité dans l'organisation interne à son responsable hiérarchique. Si l'indice d'une irrégularité concerne un responsable hiérarchique, le collaborateur peut signaler l'indice au Directeur.

3.4 La personne qui a été notifiée de l'indice d'une irrégularité, fait un rapport écrit indiquant la date de l'alerte professionnelle et le fait signer pour accord par le lanceur d'alerte qui en reçoit une copie. Ce document décharge ce dernier de tout soupçon éventuel de complicité.

3.5 La personne qui a été notifiée de l'indice d'une irrégularité (autre que le Directeur) est responsable de la communication immédiate de l'alerte professionnelle au Directeur, et elle s'assure que le Directeur reçoive une copie du rapport de l'alerte.

3.6 A l'initiative du Directeur, une enquête est ouverte en raison de l'alerte de l'indice d'une irrégularité. La personne qui a reçu l'alerte professionnelle est tenue au courant des suites et assure le feedback vers le lanceur d'alerte.

3.7 Pour le collaborateur qui signale l'indice d'une irrégularité au sein de l'organisation et pour la personne qui a reçu l'alerte professionnelle, les informations restent confidentielles.

Article 4 Suivi

4.1 Dans un délai de huit semaines, à partir du moment de l'alerte interne, le collaborateur est informé des suites données au rapport concernant l'indice signalé, y compris des décisions et des mesures qui ont été prises.

4.2 Si une position ne peut pas être formulée dans le délai de huit semaines, le collaborateur en est informé par ou de la part du Directeur, et un nouveau délai lui est communiqué.

4.3 Si le nouveau délai, comme mentionné dans l'article 4.2, en tenant compte de toutes les circonstances, est estimé trop long, le collaborateur peut réclamer auprès du Directeur.

Article 5 Alerte interne vers le Conseil d'Administration

5.1 Le collaborateur peut signaler l'indice d'une irrégularité au Président du Conseil d'Administration, sous certaines conditions, notamment si:

- a) l'alerte professionnelle d'un indice d'irrégularité concerne un Directeur ;
- b) il n'est pas d'accord avec la décision et des mesures éventuelles mentionnées dans l'article 4 ;
- c) il n'a pas reçu d'explication sur la décision avant le délai mentionné dans l'article 4 ;
- d) le délai comme mentionné dans l'article 4.2, est considéré trop long et si le collaborateur a réclamé auprès du Directeur, mais que cette réclamation n'a pas mené à un délai plus court et jugé raisonnable.

5.2 Le président du Conseil d'Administration enregistre l'alerte professionnelle par écrit, ainsi que la date de la réception, et il envoie au collaborateur un accusé de réception dans lequel il fait référence à l'alerte et, si applicable, à l'alerte faite antérieurement. Au cas où le Président du Conseil d'Administration ne réagit pas à la plainte du collaborateur endéans 1 mois ou au cas où le Président est soupçonné d'être impliqué dans les faits suspectés, le collaborateur peut s'adresser à un autre membre du Conseil d'administration qui a l'obligation d'en avertir les autres membres et d'ouvrir une enquête.

5.3 Une enquête est alors ouverte à l'initiative du président du Conseil d'Administration ou d'un membre du Conseil d'administration si celui-ci fait défaut. Il assure le feedback vers le lanceur d'alerte.

5.4 La confidentialité est imposée au collaborateur qui signale l'indice d'irrégularité dans l'organisation et à la personne qui a reçu l'alerte professionnelle interne. La personne qui traite la plainte s'assure de procéder à son enquête de manière discrète et d'exiger des personnes qu'il/elle contacte le respect de la confidentialité de sa démarche et des faits suspectés.

Article 6 Alerte auprès d'une tierce personne

6.1 Le collaborateur peut signaler à une tierce personne un indice d'irrégularité, seulement en observant ce qui suit et quand il s'agit des exceptions suivantes :

- i) un danger pressant, nécessitant l'alerte professionnelle externe en raison d'un intérêt public et urgent ;
- ii) une situation où le collaborateur peut craindre, de façon justifiée, des contremesures en raison de l'alerte interne ;
- iii) une menace explicite de détournement ou de destruction de preuves ;
- iv) l'existence d'une obligation légale de signaler l'indice d'une irrégularité.

6.2 Le collaborateur peut alerter une tierce personne qui, en tenant compte des circonstances du cas, selon l'avis raisonnable du collaborateur peut être considérée comme la personne la plus appropriée pour rectifier ou faire rectifier, directement ou indirectement, l'irrégularité. Dans ce cas, d'une part, le collaborateur doit tenir compte de l'effectivité avec laquelle la tierce personne peut intervenir et, de l'autre, de l'intérêt de Memisa en minimisant les préjudices qui sont le résultat de l'intervention, dans la mesure où les préjudices subis ne sont pas nécessairement la conséquence de l'intervention contre l'irrégularité.

6.3 Dans la mesure où les préjudices subis par Memisa pourraient augmenter du fait d'avoir alerté une tierce personne, il faut s'assurer que l'indice d'irrégularité soit à la mesure des préjudices que son dévoilement pourrait engendrer.

Article 7 Le Point de Contact

7.1 Si le collaborateur ne désire pas évoquer l'indice d'une irrégularité directement avec le responsable hiérarchique, il peut d'abord le signaler au point de contact confidentiel ou au/à la conseiller.ière de Memisa, pour obtenir un conseil confidentiel.

7.2 Le Point de Contact ou le/la conseiller.ière intègre est tenu.e au devoir de confidentialité et ne doit directement entamer une procédure d'alerte interne que dans les cas de dangers pressants. Dans les autres cas, toute procédure d'alerte interne ne sera entamée qu'en informant d'abord le collaborateur concerné.

Article 8 Protection juridique

8.1 Le collaborateur qui a signalé l'indice d'une irrégularité tout en observant les articles de ce règlement, qui a agi de bonne foi et qui n'a pas bénéficié personnellement de l'irrégularité ni de l'alerte, ne peut pas être sanctionné pour ce fait.

8.2 En vertu de ce règlement, le point de contact confidentiel, comme mentionné dans l'article 1, ne peut pas être sanctionné dans l'exercice de sa fonction.

Procédure des Plaintes

Il est dans l'intérêt de Memisa de satisfaire les attentes en ce qui concerne la prestation de services. Memisa souhaite que toutes les parties prenantes à ses programmes, tant internes qu'externes, soient satisfaites de ses services et souhaite être informée en cas d'erreur ou de problème. Raison pour laquelle Memisa dispose d'une procédure de plainte.

Le but de cette procédure est de donner l'occasion d'informer Memisa du problème, de la plainte ou de la réclamation pour trouver une solution appropriée.

Cette procédure doit permettre à Memisa d'améliorer la qualité de ses services et de donner à tous la possibilité de faire des suggestions pour l'aider à optimiser ses services.

A quel sujet porter plainte ?

Memisa souhaite être informée par les parties prenantes :

- si elles ne sont pas satisfaites de ses procédures
- si Memisa, dans leur opinion, ne répond pas aux conventions ou aux attentes
- si elles rencontrent un problème dû à une défaillance de Memisa
- si elles constatent des imprécisions.

Comment déposer une plainte ?

Toute plainte peut être déposée par courriel ou par écrit chez la personne de contact au sein de Memisa, auprès du responsable hiérarchique de cette dernière ou auprès d'un membre du Conseil d'administration si le Directeur fait l'objet de la plainte. Les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

Quelle sera la suite ?

Dans un délai de quatre semaines Memisa enverra une réponse écrite par courriel ou lettre.

Memisa contactera le cas échéant la partie prenante par téléphone ou courriel, ainsi que toute personne utile, pour plus d'informations. La plainte sera traitée par la personne de contact ou son responsable hiérarchique.

Comment formuler une réclamation ?

Si la partie prenante n'est pas d'accord avec la décision prise par Memisa, elle peut introduire une réclamation. Elle dépose cette réclamation par écrit auprès de Memisa dans un délai de quatre semaines après la première prise de décision par Memisa suite à la plainte. La réclamation sera traitée par la personne de contact ou son responsable hiérarchique. Une réponse par écrit sera donnée dans un délai de six semaines.

La commission des plaintes

Il se pourrait que, dans l'opinion de la partie prenante, la réclamation ne soit pas traitée de façon satisfaisante. Elle peut alors demander que la plainte soit présentée à la commission des plaintes. Le but de cette commission est de donner un avis impartial pour résoudre des plaintes ayant trait à des individus ou n'ayant pas été traitées d'une manière satisfaisante.

Suggestions

La partie prenante peut évidemment communiquer des suggestions à la personne de contact au sein de Memisa ou au responsable hiérarchique de celle-ci. Endéans six semaines, cette personne informe le plaignant des démarches relatives à ses suggestions.