

Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) Présentation et charte d'engagement

Personne de référence et département	Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires - Département Qualité
Objet	Présentation du Comité d'analyse des plaintes du Samusocial de Bruxelles, ainsi que de la Charte d'engagement du Comité d'Analyse des Plaintes.
Date de création	26 juin 2025
Version	1
Date de modification	/
Validé par	Le Comité de Direction en date du 24.06.25
Diffusion	<p><u>Interne</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les travailleur·euses via l'intranet. <p><u>Externe</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour tous·tes, via intégration le site internet du New Samusocial.
Abréviations	<p><u>CAP</u> : Comité d'Analyse des Plaintes</p> <p><u>RVDB</u> : Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires</p> <p><u>DRH</u> : Directeur·rice des Ressources Humaines</p>

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

Table des matières

1. Objet de la note.....	3
2. Enjeu : Prévention des risques et crédibilité institutionnelle	3
3. Mission du CAP.....	3
4. Comportements concernés	3
5. Composition du Comité	4
6. Profil et nomination des membres	5
7. Formation des membres du Comité	5
8. Fonctionnement du CAP.....	5
9. Adresse de contact du CAP	6
10. Confidentialité, conflit d'intérêt et risques réputationnels	6
11. Rôle de la Direction des Ressources Humaines.....	6
12. Communication institutionnelle et évaluation du CAP	7
Annexe	8
Charte d'engagement - Comité d'analyse des Plaintes	8

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

1. Objet de la note

Cette note vise à formaliser le cadre de fonctionnement du Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) du Samusocial de Bruxelles. Elle définit :

- sa mission,
- sa composition,
- ses modalités de traitement des plaintes,
- son articulation avec les autres services concernés.

2. Enjeu : Prévention des risques et crédibilité institutionnelle

La création du CAP s'inscrit dans une logique de gestion responsable des risques réputationnels, humains et juridiques. Elle reflète l'engagement du Samusocial à prévenir les abus, à protéger les bénéficiaires et à assurer un traitement rigoureux et impartial des situations sensibles.

3. Mission du CAP

Le CAP est une instance indépendante, composée de professionnel·les internes à l'organisation, et chargée de :

- Recevoir et analyser les plaintes portant des allégations de faits inappropriés pouvant être commis par un·e collaborateur·rice envers un·e bénéficiaire ;
- Traiter les cas dans un cadre confidentiel, structuré et collégial ;
- Conduire ou superviser les investigations nécessaires ;
- Émettre un avis sur le fondement ou non des plaintes ;
- Contribuer à la prévention via des retours institutionnels et des recommandations ;
- Participer à la promotion d'une culture de l'intégrité au sein du Samusocial.

4. Comportements concernés

Le CAP est compétent pour les faits repris dans le code de déontologie du Samusocial, à savoir (liste non exhaustive) :

- Discriminations (genre, origine, religion, sexualité, handicap, etc.) ;
- Violences physiques, verbales ou psychologiques ;
- Attitudes à caractère sexuel, relations inappropriées, abus de pouvoir ;
- Actes de manipulation ou d'exploitation (logement, emploi, cadeaux, etc.) ;
- Captation ou diffusion d'images sans consentement explicite ;
- Communication externe dommageable sans autorisation ;
- Prosélytisme religieux/politique, incitations illégales.

Les équipes de coordination s'engagent à transmettre systématiquement au CAP toute plainte reçue qui contient des allégations relevant de la gravité suivante :

- Violences physiques ;
- Harcèlement sexuel, abus sexuel ou relation sexuelle ;
- Exploitation (économique, affective ou autre).

Le CAP s'engage à soutenir les équipes de coordination dans le cadre du traitement de telles plaintes.

5. Composition du Comité

	Mandats	Membres
Membres effectifs	Mandat permanent	<ul style="list-style-type: none"> • Anaïs Camus (en remplacement de Julie Bottu), Présidente du CAP • Clément Foissac - Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (RDVB)
	Mandat de 2 ans renouvelable une fois	<ul style="list-style-type: none"> • Vincent Manteca - Responsable de Projet Équipes Mobiles d'Aide • Adrian Gonzalez Eztala - Responsable Qualité de Vie au Travail • Rocio Munoz de Viguera - Travailleuse sociale • Ysaline Pinchart - Psychologue
Membres suppléants	Mandat de 2 ans	<ul style="list-style-type: none"> • Raphaël Delhalle - Chargé de l'Accompagnement Médical du pôle Urgence Sociale

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

	renouvelable une fois	<ul style="list-style-type: none"> • Noémie Corne - Operations Support Manager • Vincent Lheureux - Directeur du Département Finance, IT et Légal • Céline Miroir - Responsable de centre
Invité·e permanent·e	Mandat de 2 ans renouvelable une fois	<ul style="list-style-type: none"> • Delphine De Bleeker - Membre du Conseil d'Administration

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

6. Profil et nomination des membres

Critères d'éligibilité :

- Compétences avancées en éthique, droit du travail, posture d'écoute ;
- Capacité à faire abstraction de l'émotionnel ;
- Connaissance des valeurs de l'organisation ;
- Disponibilité pour des réunions, des investigations et un soutien à la culture d'intégrité.

Nomination :

- En cas de départ de l'un·e des membres, une proposition de remplacement est formulée par la direction du département concerné aux membres du CAP. En cas d'accord des membres du CAP à l'intégration, cette dernière s'officialise par la signature de la charte d'engagement.

7. Formation des membres du Comité

Les membres du CAP sont spécifiquement formé·es au suivi de plaintes portant sur les questions d'intégrité, ainsi que sur la réalisation d'investigations.

8. Fonctionnement du CAP

Fréquence	Une réunion toutes les deux semaines (d'autres réunions d'urgence peuvent s'ajouter si nécessaire et certaines peuvent être annulées en l'absence de plainte).
Quorum	Pour qu'un quorum puisse avoir lieu, au moins la moitié des membres effectifs doivent être présent·es ou remplacé·es par des suppléant·es. Ces dernier·ères remplacent les membres absent·es et comptent donc dans le quorum.
Procès Verbal	Un procès-verbal est établi à chaque réunion.
Engagement	Tous·tes les membres s'engagent à respecter les principes de confidentialité, d'impartialité, d'intégrité et de disponibilité en signant une charte d'engagement (annexe 1).
Délais de traitement des plaintes	<p>Accusé de réception : à la réception de la plainte.</p> <p>Analyse de recevabilité : décision communiquée dans les <u>7 jours ouvrables</u> après l'accusé de réception (avec justification si non recevable).</p> <p>Traitement : si recevable, réponse finale dans les <u>30 jours calendaires</u> suivant accusé de réception.</p>

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

	Possibilité de prolongation supplémentaire sur information au plaignant et au.à la collaborateur.ice contre qui porte les allégations.
--	--

9. Adresse de contact du CAP

Ce comité est joignable par :

- Email : complaint@samusocial.be
- Courrier postal : Boulevard Poincaré 68/70, 1070 Anderlecht - à l'attention du/de la Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires.

10. Confidentialité, conflit d'intérêt et risques réputationnels

Les membres du CAP sont soumis à un devoir de confidentialité dans le cadre de la mission.

Les documents récoltés sont **conservés dans un espace sécurisé et restreint**. Seul-es le/la Président-e et le/la RVDB y ont accès.

Il est attendu qu'un-e membre du CAP déclare au plus tôt au/à la Président-e du CAP tout conflit d'intérêt dans le traitement d'un cas (ex. : ami-e, compagnon/compagne, etc.). Un **conflit d'intérêt** est défini comme « une situation dans laquelle un agent public a un intérêt personnel de nature à influencer ou paraître influencer sur l'exercice impartial et objectif de ses fonctions »¹. Le/la membre sera dès lors exclu-e du suivi de la plainte.

Lorsque la plainte comporte un **risque majeur** pour le Samusocial (qu'il soit légal, financier, ou réputationnel) ou pour la sécurité de ses équipes et bénéficiaires, le CAP en informe **sans délai** la Direction Générale du Samusocial ou, le cas échéant, un-e membre du Comité de Direction. Cette information vise à permettre à la Direction de prendre rapidement les décisions nécessaires, notamment l'éventuel **signalement aux autorités compétentes** (ex. : autorités policières).

¹ Recommandations de l'OCDE pour la gestion des conflits d'intérêts dans le service public (juin 2003).

11. Rôle de la Direction des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines est seule décisionnaire quant aux mesures disciplinaires à prendre. Elle s'appuie sur le rapport d'investigation du CAP pour :

- Confirmer ou infirmer le fondement effectif de la plainte ;
- Déterminer les mesures appropriées ;
- Informer les personnes concernées des recours possibles.

12. Communication institutionnelle et évaluation du CAP

Le CAP :

- Produit un reporting trimestriel (anonymisé) à destination de la direction générale et du/de la membre du CA invité·e ;
- Réalise un rapport annuel consolidé pour le Conseil d'Administration et le Comité de Direction : tendances, recommandations, alertes.

Annexe

Charte d'engagement - Comité d'analyse des Plaintes

I) Préambule

Cette charte a pour objectif de définir les principes, les responsabilités et les engagements des membres du Comité d'Analyse des Plaintes (CAP) pour garantir un traitement juste, transparent et respectueux des plaintes internes reçues.

II) Objectifs du Comité

1. Assurer une gestion impartiale et efficace des plaintes.
2. Protéger les droits et la dignité des personnes accompagnées.
3. Promouvoir l'amélioration continue des services et des pratiques professionnelles.

III) Principes Directeurs

1. Intégrité : Agir avec honnêteté, impartialité et transparence.
2. Confidentialité : Respecter la confidentialité des informations et des personnes impliquées.
3. Respect : Traiter toutes les parties avec dignité et respect.
4. Équité : Garantir un traitement équitable et impartial des plaintes.
5. Responsabilité : Assumer la responsabilité de ses actions et décisions.

IV) Engagements des Membres du Comité

1. Adhésion aux Principes Éthiques
 - Respecter et promouvoir les principes directeurs de cette charte.
 - S'abstenir de tout comportement discriminatoire, harcelant ou abusif.
2. Confidentialité et Protection des Données
 - Garantir la confidentialité des informations reçues et traitées.
 - Protéger les données personnelles conformément aux lois en vigueur.
3. Impartialité et Conflits d'Intérêt
 - Maintenir une impartialité rigoureuse dans l'examen des plaintes.
 - Déclarer tout conflit d'intérêt potentiel et se récuser si nécessaire.
4. Respect des Procédures

- Suivre les procédures établies pour l'analyse et le traitement des plaintes.
- Documenter et justifier toutes les décisions prises.

5. Formation et Développement Continu

- Participer à des formations continues pour améliorer ses compétences et connaissances.
- Se tenir informé·e des meilleures pratiques et des évolutions réglementaires.

6. Communication et Transparence

- Communiquer de manière claire, respectueuse et transparente avec toutes les parties concernées.
- Fournir des informations régulières sur l'avancement et les résultats des investigations.

V) Responsabilités Spécifiques

Membres permanent·es :

1. Président·e du Comité

- Coordonner les activités du comité et assurer le suivi des décisions.
- Faciliter les réunions et les discussions et veiller au respect de la charte.
- Gérer les communications officielles.

2. Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des bénéficiaires

- Réceptionner de manière prioritaire les plaintes reçues et analyser leur recevabilité.
- Présenter aux membres du CAP les plaintes recevables et non recevables.
- Assurer, si accord, le transfert des plaintes non recevables vers les services appropriés.
- Assurer la documentation des réunions et des décisions.
- Assurer des investigations.

3. Membres effectif·ves non permanent·es (mandat de 2 ans renouvelable une fois)

- Participer activement aux réunions et aux discussions.
- Contribuer à l'examen, au suivi et à l'analyse des plaintes de manière objective.
- Assurer des investigations

4. Membre suppléant·e non permanent·e du Comité

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

- Participer ponctuellement et en cas d'absence de l'un des membres effectifs aux Réunions du CAP
- En cas de participation aux réunions, contribuer à l'examen, au suivi et à l'analyse des plaintes de manière objective.
- Assurer ponctuellement et en cas d'absence de l'un de membres effectifs certaines investigations

5. Membre du Conseil d'Administration - partie société civile (mandat de 2 ans renouvelable une fois)

- Participer ponctuellement aux réunions du Comité d'Analyse des plaintes
- Soutenir, au besoin, le comité dans le suivi des plaintes reçues (pas d'investigation)
- Prendre connaissance du monitoring trimestriel du CAP et en faire part, au besoin, au CA.

VI) Signature et Engagement

En signant cette charte, je m'engage à respecter et à promouvoir les principes, les valeurs et les responsabilités énoncés ci-dessus. Je reconnais l'importance de mon rôle au sein du Comité d'Analyse des Plaintes et m'engage à agir en conformité avec cette charte pour garantir un traitement juste et équitable des plaintes.

Nom : _____

Statut dans le CAP : _____

Signature : _____

Date : _____

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64