La procédure

20250430_v1

CODED'ÉTHIQUE ET D'INTÉGRITÉ

BELGIQUE ET AFRIQUE

2025

MEDECINSSANSVACANCES
ARTSENZONDERVAKANTIE

C'est quoi le code éthique?

Un certain nombre d'attentes comportementales concernant la manière dont nous nous comportons les uns avec les autres au sein de l'organisation, mais aussi avec les personnes extérieures à l'organisation, telles que nos partenaires et nos bénévoles.

Un repère et une boussole dans les situations où nous nous demandons comment réagir, ce qu'il convient de faire, quelle serait la meilleure/la bonne décision, si nous respectons la loi ou l'esprit de la loi.

Basé sur nos 5 valeurs fondamentales.

Quand parle-t-on d'un cas d'intégrité?

- Lorsque vous estimez que vous n'avez pas été traité conformément aux valeurs et aux normes de l'organisation.
- Lorsque vous estimez que quelqu'un n'a pas respecté le code d'éthique.
- Lorsque la bonne réputation de l'organisation est compromise ou menace de l'être.

Que devez-vous faire lorsque vous constatez une infraction ?

01 LISTEZ LES FAITS

Dressez pour vous-même la liste de tous les faits :

- Qui ?
- Quoi?
- Où ?
- Quand ?
- Comment ?

02 PARLEZ À UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Discutez-en en toute confiance avec quelqu'un de l'organisation : Votre responsable, un.e collègue ou le.la conseiller.ère en prévention.

03 DÉPOSEZ UNE PLAINTE

Si nécessaire, déposer une plainte formelle par le biais du canal de signalement :

La notification

Si une violation manifeste du code de déontologie est identifiée et qu'aucune solution à l'amiable n'est possible, une plainte formelle est déposée via email : integrite@msv.be

L'enquête préliminaire

Le.la gestionnaire des plaintes constitue un dossier sur la base des informations fournies. En fonction de la nature de la plainte, on examine avec qui et de quelle manière la plainte doit être examinée. Les questions suivantes doivent être posées.

Décision sur la recevabilité de la plainte :

Le.la gestionnaire des plaintes notifie à toutes les parties concernées la recevabilité de la plainte > si elle fera l'objet d'un examen plus approfondi dans le cadre d'une procédure formelle ou si elle sera classée comme irrecevable.

Traitement formel des plaintes :

En fonction de la nature de la plainte et des steakholders directement impliqués dans l'incident, un comité interne peut être constitué pour analyser la plainte et décider des mesures à prendre.

Communication de la conclusion de l'enquête et de la sanction :

Le.la gestionnaire des plaintes informe le rapporteur, le défendeur et toute autre partie concernée de la conclusion de l'enquête et de la sanction imposée.

Procédure signalement des plaintes d'intégrité au niveau local en Afrique

Pour le personnel des bureaux régionaux en Afrique qui n'ont pas d'accès à internet ou mobile et qui ne peuvent pas contacter le conseiller d'intégrité avec facilité, nous prévoyons des points focaux d'intégrité dans les 3 bureaux régionaux.

1. Le rôle du point focal d'intégrité

Le point focal d'intégrité est une personne de confiance au bureau régional auquel n'importe quel membre de l'équipe locale ou n'importe quelle personne qui ait une plainte à diriger à MSV, puisse se diriger pour échanger sur le code d'éthique, la procédure d'intégrité ou afin de signaler un incident.
Le point focal d'intégrité :

- Assure que l'équipe du bureau régional ait accès et comprends le code d'éthique ;
- Prévoit des sessions d'introduction pour le bureau régional afin d'expliquer le code d'éthique et la procédure d'intégrité ;
- Conseille au niveau local pour décider s'il faut porter plainte ;
- Aide à choisir la meilleure façon de réagir dans une situation concrète ;
- Fonctionne en tant qu'intermédiaire avec le gestionnaire des plaintes d'intégrité à Malines.

2. Formation

Avant d'entrer en fonction, le point focal d'intégrité reçoit une formation du conseiller d'intégrité sur son rôle.
Chaque année on prévoit aussi des sessions de recyclage.

3. Procédure de signalement au niveau local

Tout le personnel au bureau est informé du code d'éthique et connait le rôle du point focal d'intégrité.

01 INFRACTION / CAS D'INTÉGRITÉ

- Quand on sent qu'on a pas été traité en ligne avec les valeurs et les normes de l'organisation
- Quand on trouve que quelqu'un n'ait pas respecté le code d'éthique
- Quand la réputation de l'organisation est en jeu ou risque de l'être

02 LISTER LES FAITS

- Essayer de lister tous les faits :
  Qui? Quoi? Quand? Comment? Où?
- Quels sont les preuves?
- Possible de résoudre directement avec la partie concernée?

03 CONTACTER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

- Si vous souhaitez, contacter quelqu'un pour discuter en toute confiance sur l'incident (votre manager, un collègue) (sans obligation)

04 CONTACTER LE POINT FOCAL

- Obtenez des conseils, un avis pour décider comment réagir (porter plainte, traitement en interne ou médiation)
- Le point focal d'intégrité peut fonctionner en tant que médiateur
- Si l'incident concerne votre point focal, adressez-vous au manager du bureau

05 COMPOSITION DU DOSSIER

Le point focal ou le manager du bureau :

- se réunie avec le conseiller d'intégrité MSV pour décider le plan d'action
- analyse la plainte, réunie toutes les informations sur l'incident
- mène les entretiens avec toutes les parties concernées
- transmet le dossier contenant toutes les informations au gestionnaire de plaintes par mail integrite@msv.be

06 GESTION DE PLAINTE

- Le gestionnaire de plainte analyse la plainte en concertation avec le point focal d'intégrité
- Le point focal est l'intermédiaire pour toute communication vers les parties concernées au niveau locale

NOS VALEURS

Intégrité

Interconnexion

Excellence

Responsabilité

Durabilité

Ethique médicale

CONTACT

Contact direct pour les plaintes/incidents : integriteit@azv.be ou integrite@msv.be *
Responsable de l'intégrité - Stefaan Bonte : stefaan.bonte@azv.be
Responsable des plaintes - Jan Teugels : jan.teugels@azv.be
Conseillère en intégrité - Freya Swinnen : freya.swinnen@azv.be
Point focal région:
Afrique centrale - Blaise Mulimbi : blaise.mulimbi@msv.be
Afrique de l'Est -Taulo Niyinkunze : taulo.niyinkunze@msv.be
Afrique de l'Ouest -Bruno Biaou : bruno.biaou@msv.be
Europe - Rozette Geuens : rozette.geuens@azv.be

** Le gestionnaire des plaintes (Jan Teugels), le responsable de l'intégrité (Stefaan Bonte) et le président du Comité d'éthique ont accès aux boîtes e-mail (integriteit@azv.be et integrite@msv.be). Une plainte contre l'une de ces fonctions est donc visible par les autres fonctions. Une question concernant des conseils en matière d'intégrité est adressée au conseiller en intégrité (Freya Swinnen).*