

# POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS



## Table des matières

### Politique de gestion des conflits d'intérêts

1. Objet de la politique
2. Définition
3. Conflits d'intérêts susceptibles de se produire
4. Mesures adoptées pour prévenir les conflits d'intérêts
5. Tenue d'un registre des conflits d'intérêts
6. Tenue d'un cadastre stratégique des conflits d'intérêts
7. Information des locataires et/ou usager(ère)s et plaintes
8. L'évaluation de la politique et des procédures

### Préambule

La présente Politique tient compte de l'activité de l'asbl LE NOUVEAU 150 (ci-après abrégé LNV150) comme agence immobilière sociale ainsi que comme service à domicile de guidance psychosociale et de médiation de dettes. Dans ce cadre spécifique, LNV150 poursuit un principe de polyvalence des interventions auprès de ses locataires et de transversalité des pratiques professionnelles auprès de ses partenaires associatifs et institutionnels liés à lui par une convention de collaboration.

Son management interne est porté par des méthodes collaboratives de travail et de subsidiarité qui régissent la délégation des tâches et des décisions. Le management procède des principes de la sociocratie selon le modèle communautaire de Rober K. Greenleaf : The Power of Servant Leadership.

La sociocratie procède de la mise en place d'une équivalence entre les acteurs d'une organisation et du développement de l'intelligence collective dans la délégation des tâches et des décisions. L'approche de Greenleaf fonde les relations de travail sur la bienveillance et l'altruisme, où la performance n'est pas fondée sur la rivalité, mais sur l'entraide et la solidarité.

### 1. Objet de la politique

La protection des locataires de nos logements et des usagers de nos partenaires fait partie des priorités du LNV150. En cela, LNV150 s'engage à agir au mieux de leurs intérêts, et ce d'une manière juste, loyale et professionnelle.

À cet effet, LNV150 a pris des mesures destinées à identifier, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts pouvant survenir dans le cadre de ses activités de logement social et d'aide aux personnes. Ces mesures sont arrêtées dans la présente Politique.

Cette Politique consiste en :

- L'identification des situations dans lesquelles un conflit d'intérêts peut surgir et engendrer un risque par rapport aux intérêts des locataires et des usagers ;

- La mise en place des mécanismes et des procédures afin de prévenir et de remédier à ces situations ;
- La vérification et le maintien en place lesdits mécanismes et procédures afin d'assurer la pérennité des intérêts des locataires et des usagers.

## **2. Définition**

Par conflits d'intérêts, nous entendons des intérêts contraires entre, d'une part LNV150 (en ce compris son personnel, ses collaborateurs externes, ses administrateurs et ses membres statutaires), et d'autre part un locataire ou un usager, ou entre deux ou plusieurs locataires et/ou usagers entre eux, qui pourraient survenir dans le cadre de la gestion locative et de l'aide aux personnes, et qui sont susceptibles de causer un préjudice à un ou plusieurs locataires et/ou usagers.

Ces types de conflits pourraient donc apparaître, notamment entre les différentes catégories de personnes ou d'entités suivantes :

- Personnel social employé par LNV150 ;
- Personnel administratif employé par LNV150 ;
- Personnel ouvrier employé par LNV150 ;
- Membre statutaire de l'AG du LNV150 ;
- Administrateur(trice) du LNV150 ;
- Locataire issu(e) des logements sociaux du LNV150 ;
- Locataire issu(e) des logements sociaux d'un partenaire institutionnel (SISP, AIS) ;
- Usager(ère) issu(e) des services d'un partenaire associatif ou institutionnel ;
- Intervenant(e) employé(e) ou mandaté(e) par un partenaire associatif ou institutionnel ;
- Intervenant(e) employé(e) ou accrédité(e) par une institution de service public ;
- Propriétaire des logements pris en gestion sur le marché privé ;
- Prestataire extérieur (en ce compris corps de métier, expert, technicien, etc.) ;

Dans le cadre de la gestion locative et de l'aide aux personnes, LNV150 se doit d'identifier les conflits d'intérêts susceptibles de se produire.

LNV150 prend toutes les mesures raisonnables pour identifier les conflits d'intérêts afin d'éviter qu'ils ne portent atteinte aux intérêts des locataires et des usagers s'ils devaient survenir lors des activités de gestion locative et/ou d'aide aux personnes entre :

- LNV150 (en ce compris son personnel, ses collaborateurs externes, ses administrateurs et ses membres statutaires) ;
- Les partenaires associatifs et/ou institutionnels ;
- Les propriétaires privés des logements en gestion ;
- Les institutions de service public ;
- Les prestataires extérieurs ;

## **3. Conflits d'intérêts susceptibles de se produire**

LNV150 identifie les potentiels conflits d'intérêts qui peuvent survenir, comme étant :

- Le fait d'avoir la possibilité de favoriser son intérêt personnel ou celui d'un parent ou d'un ami ou de favoriser de façon irrégulière celui de toute autre personne au détriment du locataire ou de l'usager(ère), l'intérêt pouvant être de nature financière, sociale, politique ou autre.
- Le fait de réaliser un gain financier illégitime ou d'éviter une perte légitime aux dépens du locataire ou de l'usager(ère) ;

- Le fait d'être incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre locataire, d'un usager ou d'un partenaire par rapport à ceux du locataire ou de l'utilisateur concerné ;
- Le fait d'avoir un intérêt dans le résultat d'un service fourni au locataire ou à l'utilisateur, ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci, qui diffère de l'intérêt du locataire ou de l'utilisateur dans ce résultat ;
- Le fait de recevoir d'une personne autre que le locataire ou l'utilisateur un avantage en relation avec le service fourni au locataire ou à l'utilisateur, sous la forme d'argent, de biens ou de services ;
- L'analyse et la prise en compte des enjeux entre les différents services du LNV150, pour autant que ces enjeux soient étrangers aux conditions normales de bon fonctionnement des services.

Outre ces conflits d'intérêts génériques, d'autres conflits d'intérêts sont susceptibles de se produire et seront, conformément à la procédure, consignés dans un registre établi à cet effet.

Ce registre identifie les situations concrètes, propres LNV150, qui sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts. Pour le surplus, veuillez voir le registre en annexe de la présente Politique.

#### **4. Mesures adoptées pour prévenir les conflits d'intérêts**

##### **A. Procédures opérationnelles de règlement de conflits d'intérêts :**

Afin de prévenir les conflits d'intérêts et d'assurer un service fiable, loyal et intègre, LNV150 met en place les mesures suivantes :

- que toutes personnes concernées et engagées dans des activités impliquant un conflit d'intérêts agissent avec un degré d'indépendance approprié ;
- d'interdire, par des mesures internes et des avertissements spécifiques, l'échange d'informations entre personnes concernées lorsqu'elles sont engagées dans des activités comportant un risque de conflits d'intérêts, lorsque l'échange de ces informations peut léser les intérêts d'un ou de plusieurs locataires et/ou utilisateurs ;
- d'interdire toute situation ou à tout le moins à limiter l'exercice, par toute personne, d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne concernée se charge de remplir sa mission;
- de prendre des mesures visant la surveillance, de manière séparée, des personnes concernées dont les activités pourraient générer des conflits d'intérêts entre les intérêts du locataire, de l'utilisateur et ceux du LNV150.

Cette prévention des conflits d'intérêts sera renforcée par :

- la mise en place de formations et de sensibilisations adéquates ;
- la mise à jour fréquente de manière empirique du registre des risques de conflits.

##### **B. Procédure appliquée :**

Dans le cadre de la présente Politique, le Directeur devra mettre en place une procédure adéquate visant à maîtriser le risque lié aux conflits d'intérêts. L'objectif de cette procédure est d'éviter que toute personne concernée qui serait confrontée à un tel risque en subisse des conséquences.

En cela :

- La collégialité pratiquée dans le management collaboratif permet de prendre des décisions d'une manière concertée, en permettant de limiter les conflits individuels ;

- Le Directeur aura comme mission de prendre en compte le risque de conflit par la mise en œuvre d'une politique de formation accessible, adéquate et non discriminatoire ;
- Le Directeur aura comme mission de vérifier la gestion des conflits d'intérêts et la remédiation face à des cas spécifiques ;
- Une procédure écrite devra être mise en place lorsqu'une demande effectuée par le Directeur ou un membre du personnel pourrait engendrer un risque de conflit d'intérêts ;

La procédure de gestion du conflit d'intérêts sera revue périodiquement par le Directeur et par les membres du personnel de manière collégiale et consensuelle.

## **5. Tenue d'un registre des conflits d'intérêts**

LNV150 établit et tient à jour un registre dans lequel sont inventoriés les interventions qui ont donné lieu ou, dans le cadre des partenariats et des collaborations en cours, peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts qui entraînerait un risque réel de porter préjudice aux intérêts d'un ou de plusieurs locataires et/ou usager(ère)s. Tous les conflits d'intérêts qui se sont produits et qui n'ont pas pu être évités font régulièrement l'objet d'un commentaire auprès de la Direction chargée d'adopter des mesures afin de les gérer au mieux.

Sur base de ce registre, outil sous-tendant la présente Politique, l'ensemble des conflits d'intérêts potentiels – en ce compris les conflits pouvant survenir entre LNV150 et les Partenaires ou tout autre service associatif ou institutionnel – seront listés d'une manière structurée et cohérente (Annexes I).

Lorsqu'un collaborateur interne du LNV150, en ce compris le personnel salarié, les bénévoles, les membres statutaires ou les administrateurs, détecte un conflit d'intérêts, il en informe sans tarder le Directeur. Ce dernier, après enregistrement dans le registre du conflit signalé, sera amené à se prononcer sur ce conflit et sur la résolution à apporter.

Ce registre des conflits d'intérêts est un fichier standardisé dans lequel est consigné tout conflit d'intérêts signalé comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'une ou de plusieurs personnes concernées. Il est accessible par voie électronique et sur demande en version papier. Cependant, seule la version électronique constitue la version officielle.

## **6. Tenue d'un cadastre stratégique des conflits d'intérêts**

Le cadastre stratégique des conflits d'intérêts est un fichier comprenant l'ensemble des conflits d'intérêts potentiels que LNV150 a identifiés comme étant inhérents à ses activités et aux situations nouvelles qui peuvent se produire. Ce cadastre comprend également les mesures de prévention que LNV150 a mises en place pour prévenir les conflits d'intérêts identifiés. Ce fichier est tenu à jour en continu par le Directeur. Une version papier du cadastre peut exister également. Cependant, seule la version électronique constitue la version officielle.

Lorsque le Directeur consigne un conflit d'intérêts dans le registre, il fait référence au cadastre stratégique mis en place par LNV150 qui comprend la liste répertoriant les conflits d'intérêts potentiels. Si aucune référence stratégique existante ne correspond au conflit nouvellement identifié, le Directeur est tenu de mettre à jour le cadastre stratégique, de sorte que le registre fasse toujours référence au cadastre et que celui-ci soit fidèle aux nouveaux risques de conflits d'intérêts.

Le Directeur fait annuellement rapport au Conseil d'administration quant à la gestion et à la mise en œuvre de la politique de gestion des conflits d'intérêts, ainsi que la mise à jour et la tenue du cadastre stratégique et du registre.

### **C. Notification aux locataires et/ou usager(ère)s :**

LNV150 prend toutes les mesures raisonnables pour empêcher que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts du client. Ces mesures n'excluent toutefois pas que des situations puissent se présenter dans lesquelles les collaborateurs du LNV150 seraient confrontés, dans le cadre des activités du LNV150, à un conflit d'intérêts pour lequel les principes et les mesures adoptés en matière de conflits d'intérêts ne permettent pas de couvrir ceux-ci avec un degré de certitude raisonnable.

En pareille hypothèse, LNV150 veille à informer et à notifier le conflit d'intérêts au locataire et/ou à l'utilisateur :

- par écrit par voie électronique ou épistolaire ;
- de manière compréhensible et accessible pour les locataires et/ou utilisateurs auxquels LNV150 s'adresse afin que ces derniers puissent prendre une décision au sujet de l'intervention dans le cadre de laquelle apparaît le conflit d'intérêts.

## **7. Information des locataires et/ou utilisateurs et plaintes**

Avant toute relation contractuelle, LNV150 informe brièvement le locataire et/ou utilisateur sur sa Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts. Une version de la Politique de gestion de conflits d'intérêts est disponible sur le site Internet du LNV150, et le locataire et/ou utilisateur peut en recevoir une copie sur simple demande adressée par écrit.

Les locataires et/ou utilisateurs sont informés préalablement, et dans les délais requis, des conflits d'intérêts spécifiques susceptibles de porter atteinte à leurs intérêts et qui ne sont pas suffisamment pris en compte par des mesures organisationnelles. Ces informations sont suffisamment complètes et détaillées pour permettre au locataire et/ou à l'utilisateur de décider en toute connaissance de cause si, malgré la survenance effective du conflit d'intérêts, il souhaite maintenir la relation avec les services du LNV150.

Les locataires et/ou utilisateurs peuvent également déposer une plainte concernant un conflit d'intérêts ou s'ils estiment que leurs intérêts risquent d'être lésés. Les plaintes relatives aux conflits d'intérêts seront traitées conformément à la procédure de gestion des plaintes. Le Directeur exerce un contrôle sur le bon suivi de cette procédure.

Parallèlement, et indépendamment d'une plainte adressée à LNV150, les locataires et/ou utilisateurs peuvent s'adresser directement à l'Autorité publique compétente pour déposer une telle plainte.

## **8. L'évaluation de la politique et des procédures**

LNV150 prévoit une évaluation périodique de sa politique et les procédures en matière de conflits d'intérêts afin d'analyser si celles-ci sont encore suffisamment efficaces pour pouvoir gérer les conflits d'intérêts qui se produisent ou peuvent se produire.

Cette évaluation est réalisée par le Directeur, en collaboration avec tous les collaborateurs internes du LNV150.

## **ANNEXE 1 - Procédure de tenue du registre des conflits d'intérêts avérés et de mise à jour du cadastre stratégique des conflits d'intérêts potentiels au sein de l'asbl LE NOUVEAU 150 (ci-après abrégé LNV150).**

Le registre de conflit d'intérêts repose sur un cadastre stratégique des conflits potentiels identifiés par LNV150 :

1. La structure du cadastre stratégique doit être lue comme suit :
  - Type de conflits potentiels
  - Numéro de conflit par type
  - Personnes concernées
  - Description théorique du conflit
  - Mesures générales de prévention
  
2. La structure du registre doit être lue comme suit :
  - La date d'enregistrement du conflit avéré
  - Personne ayant constaté le conflit
  - Identification cartographique du conflit
  - Description du conflit
  - Mesures de gestion
  - Statut de la mesure de gestion (à mettre en œuvre / mise en œuvre)
  - Date de mise en œuvre
  - Compte-rendu au comité de direction (OUI/NON)
  - Date du compte-rendu
  
3. Mode opératoire :
  - Chaque fois qu'un conflit est identifié, il doit être rapporté au Directeur qui l'inscrit dans le registre en indiquant la date et en référant la nature du conflit conformément au cadastre du LNV150.
  - Si aucune référence stratégique existante ne correspond au conflit nouvellement identifié, le Directeur est tenu de mettre à jour le cadastre de sorte que son registre fasse toujours référence au cadastre stratégique et que celui-ci soit fidèle aux nouveaux risques de conflit d'intérêts.
  - Le Directeur fait une description concrète du conflit qui lui a été rapporté.
  - Il propose ensuite des mesures de gestion et de modération du conflit signalé.
  - Si la mise en œuvre n'est pas possible immédiatement, il indique que la mesure est « à mettre en œuvre ». S'il l'estime nécessaire, il prépare une information au collaborateur ou au locataire et/ou à l'utilisateur impliqué.
  - Lorsque la mise en œuvre est réalisée, il consigne la date.
  - Annuellement, le Directeur rapporte au Conseil d'administration les conflits d'intérêts signalés ainsi enregistrés afin de l'informer et de demander que soient prises des décisions concernant les mesures à prendre pour éviter de pareils conflits d'intérêts à l'avenir. Si nécessaire, le Conseil d'administration pourra décider de l'adaptation de la politique de gestion des conflits d'intérêts.
  - Le Conseil d'administration acte dans un procès-verbal le compte-rendu et les décisions prises.
  - Le Directeur tient son registre à la disposition des autorités publiques compétentes.

#### 4. Architecture du document :

Le cadastre stratégique et le registre sont deux feuilles d'un même document Excel. Dans le registre, une colonne comportant la référence du cadastre stratégique portera une couleur par type de conflit et le numéro du conflit potentiel concerné. Une présentation adaptée (par ex. menu déroulant) facilite la communication entre les deux documents.

#### 5. Formation du personnel

Il importe que les collaborateurs internes du LNV150 maîtrisent bien le concept de conflit d'intérêts. C'est à cette condition seulement qu'ils seront à même d'identifier les conflits d'intérêts dès leur survenance et qu'ils pourront les communiquer à leur hiérarchie. À cette fin, une formation destinée est prévue pour tous les collaborateurs concernés.