

Building Safer Organisations

LIGNES DIRECTRICES

Recevoir et investiguer des allégations
d'exploitation et d'abus sexuels
commis par des travailleurs humanitaires



"making humanitarian action accountable to beneficiaries"

LIGNES DIRECTRICES

Recevoir et investiguer des allégations d'exploitation et d'abus sexuels
commis par des travailleurs humanitaires

Table des Matières

Introduction

p. 4

1. A qui ces Lignes Directrices sont-elles destinées ? Sont-elles pour vous?
2. A quoi servent ces Lignes Directrices ? Ce qu'elles ne peuvent pas faire
3. Comment utiliser ces Lignes Directrices
4. Qui a contribué à l'élaboration de ces Lignes Directrices?

Chapitre 1 – Avant l'allégation: concevoir et mettre en place un mécanisme de plaintes efficace

p. 7

1. Qu'est-ce qu'un mécanisme de plaintes ?
2. Pourquoi un mécanisme de plaintes efficace est-il important ?
3. Qui est responsable du mécanisme de plaintes et de quelle manière ?
4. Qu'est-ce qu'un mécanisme de plaintes efficace ?
5. Comment créer un mécanisme de plaintes efficace pour toutes les parties concernées

Chapitre 2 – De l'allégation à l'investigation: Les étapes permettant de garantir une réponse initiale appropriée

p. 14

Recevoir l'allégation

p. 14

1. Contact initial avec le plaignant
2. Identifier les risques de sécurité immédiats et y répondre
3. Garantir l'intégrité des preuves
4. Confidentialité et divulgation
5. Divulgation limitée autorisée
6. Donner au plaignant une confirmation formelle de dépôt de plainte

Décider d'une investigation

p. 20

1. La plainte est-elle liée à une violation de la politique sur l'EAS (l'Exploitation et les Abus Sexuels)?
2. Y a-t-il plainte?
3. Les informations sont-elles suffisantes pour entamer une investigation?

Désigner l'équipe chargée de l'investigation

p. 21

1. Les responsables
2. Les investigateurs (et observateurs)
3. Les interprètes
4. Les autres experts

Considérations préliminaires à l'investigation : objectifs, paramètres et contraintes

p.24

1. Quels sont les objectifs de l'investigation ?
2. Quelles sont les contraintes de l'investigation ?
3. Quelles sont les questions de fonds posées par l'investigation ?

Chapitre 3: De l'investigation au rapport : Mener une investigation efficace et dont les conclusions seront légalement applicables

p. 30

Investiguer la plainte – recueillir les preuves documentant le cas

p. 30

1. Qu'est-ce qu'une preuve documentaire ?
2. Pourquoi les preuves documentaires sont-elles importantes dans les cas d'investigation d'EAS ?
3. Qui possède des preuves documentaires et qui peut les vérifier ?
4. Quand est-il opportun de recueillir des preuves documentaires ?
5. Où recueillir les preuves documentaires ?
6. Comment examiner et gérer les preuves documentaires ?
7. Restitution des documents après examen

Investiguer la plainte – recueillir des dépositions de témoins

p. 32

1. Qui devra être questionné ?
2. Qui devra mener les entretiens ?
3. A quel moment les témoins devront-ils être questionnés ?
4. Dans quel endroit les témoins devront-ils être questionnés ?
5. Comment mener les entretiens avec les témoins ?
 - a. Les quatre étapes de l'entretien
 - b. Considérations particulières pour questionner des témoins vulnérables
 - c. Considérations particulières pour questionner la personne faisant l'objet de la plainte (POP)
6. Comment enregistrer les informations reçues lors des entretiens

Investiguer la plainte – recueillir des preuves matérielles et mener des visites sur les lieux

p. 42

Valider une preuve

p. 42

Chapitre 4 – Du rapport aux conclusions : Rédaction du rapport et suivi de la plainte

p. 43

Rendre compte des éléments découverts

p. 43

1. En quoi consiste le rapport d'investigation ?
2. Qui prépare/rédige le rapport d'investigation et à qui est-il destiné ?
3. Comment rédiger un rapport d'investigation ?
4. Comment préserver la confidentialité du rapport
5. Quand remettre le rapport et à qui ?

Suivi après le rapport

p. 46

1. Mesures disciplinaires à l'encontre de la personne faisant l'objet de la plainte

2. Mise à jour du dossier des ressources humaines
3. Informer les personnes concernées des conclusions de la plainte

Annexe A – Points à vérifier pour les responsables	p. 48
Annexe B – Instrument de planification	p. 52
Annexe C – Exemple de compte-rendu d’interrogatoire	p. 57
Annexe D – Exemple d’engagement de confidentialité	p. 59
Glossaire	p. 60
Bibliographie	p. 63

Introduction

1. A qui ces Lignes Directrices sont-elles destinées? Sont-elles pour vous?

Ces directives sont conçues pour aider nos collègues qui travaillent dans des organisations non gouvernementales (ONG) et qui doivent mener et gérer des investigations liées à des cas présumés d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) sur des personnes dont les ONG s'occupent, c'est-à-dire des bénéficiaires.

Que sont l'exploitation et les abus sexuels?

La Section 1 du Bulletin du Secrétaire Général publié le 9 octobre 2003 (Bulletin du SG) définit l'exploitation et les abus sexuels de la manière suivante:

L'**exploitation sexuelle** désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer des avantages pécuniaires, social ou politique.

On entend par **abus sexuel** toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel.

Ces Lignes Directrices ont été élaborées pour être utilisées par toute une gamme d'ONG, quelles que soient leur dimension, leur nationalité et leur domaine de spécialisation. Cependant pour en tirer le meilleur parti, le lecteur devra avoir une certaine expérience des investigations d'EAS et il devra être familier avec les normes internationales fondamentales visant à la protection des bénéficiaires contre les EAS et avec les politiques de son organisation en matière de protection contre les EAS et les mauvaises conduites.

Si vous pensez qu'une formation complémentaire vous serait utile, n'hésitez pas à nous contacter par l'intermédiaire de HAP International Genève en nous écrivant à : secretariat@hapinternational.org.

2. A quoi servent ces Lignes Directrices ? Ce qu'elles ne peuvent pas faire

Ces Lignes Directrices constituent un survol des étapes-clés et des questions que les organisations devront prendre en considération lorsqu'elles répondent à des allégations d'EAS de la part de bénéficiaires. Elles sont un résumé du 'qui, quoi, quand, pourquoi, où et comment' de l'établissement de mécanismes efficaces de plaintes, de gestion et d'investigation des plaintes et du compte rendu des conclusions. Elles ont également pour but de tenter d'identifier les difficultés potentielles qui peuvent se poser et d'y apporter des réponses et des solutions pratiques.

Ces Lignes Directrices ne décrivent pas tout ce que les investigateurs ont besoin de savoir sur la manière de traiter des plaintes d'EAS émanant de bénéficiaires. Plus particulièrement :

- Elles ne cherchent pas à débattre dans le détail de la signification de l'EAS et à définir pourquoi c'est un problème.
- Elles ne décrivent pas l'ensemble des étapes nécessaires pour établir un mécanisme de plaintes ou d'investigation des plaintes.
- Elles ne couvrent pas tous les scénarios possibles, ni tout ce qui est susceptible de se produire lors d'une investigation réelle ;
- Elles ne sont pas un substitut à l'expérience, la formation et la supervision adéquate ;
- Elles ne fournissent pas de conseils concernant l'investigation d'allégations de harcèlement sexuel d'un employé par un autre employé.

3. Comment utiliser ces Lignes Directrices?

Les Lignes Directrices sont divisées en quatre chapitres et chacun d'entre eux couvre les questions particulières associées à différentes étapes du processus de plaintes :

- Chapitre 1 – Avant l'allégation: concevoir et mettre en place un mécanisme de plaintes efficace
- Chapitre 2 – De l'allégation à l'investigation: les étapes permettant de garantir une réponse initiale appropriée
- Chapitre 3 – De l'investigation au rapport: mener une investigation efficace dont les conclusions seront légalement applicables
- Chapitre 4 – Du rapport à la conclusion : rédaction du rapport et suivi de la plainte

Inévitablement, il y aura des recoupements entre ces chapitres dans la mesure où certains des principes de base s'appliquent à toutes les étapes et où des problèmes similaires sont susceptibles de se présenter à différentes étapes de l'investigation.

4. Qui a contribué à l'élaboration de ces Lignes Directrices?

Ces Lignes Directrices ont été élaborées par l'équipe de projet de BSO (Building Safer Organisations)

Katharina Samara-Wickrama (Coordinatrice)
Coleen Heemskerk (Assistante)
Radha Ivory (Editrice et Conseillère Légale)
Isabelle Stockton (Traductrice pour la version française)
Ester Dross (Editrice pour la version française)

Les organisations suivantes ont apporté leur contribution et leur aide à l'équipe de BSO qui en est très reconnaissante :

Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR)
International Council of Voluntary Agencies (ICVA)
International Rescue Committee (IRC)
Inter-Agency Standing Committee Task Force on Protection from Sexual Abuse and Exploitation (IASC)
National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC)
Terre des Hommes (TdH)

La photo de couverture est de Tracey Buckenmeyer.

Révision juin 2009

Chapitre 1

Avant l'allégation: Concevoir et mettre en place un mécanisme de plaintes efficace

1. Qu'est qu'un mécanisme de plaintes?

Le terme *mécanisme de plaintes* a deux sens, un sens large et un autre plus étroit. Si l'on utilise la définition au sens large, le mécanisme de plaintes regroupe l'ensemble de mesures et le processus depuis le moment où une allégation est faite jusqu'à la finalisation du rapport d'investigation. La définition plus étroite n'inclut que les procédures qui permettent au plaignant d'alerter une organisation d'allégations à son encontre. Dans le cadre de ces Lignes Directrices, nous utilisons la définition la plus étroite afin de pouvoir identifier les considérations particulières de la période précédant le début de l'investigation.

2. Pourquoi un mécanisme de plaintes efficace est-il important?

Par le passé, certaines organisations ont suggéré qu'elles n'avaient pas besoin de mettre en place un mécanisme formel de plaintes par ce qu'elles n'avaient jamais eu de problème d'EAS ou reçu de plaintes concernant un cas d'EAS. Les organisations sont souvent surprises de découvrir, une fois un mécanisme de plaintes efficace mis en place, qu'elles reçoivent des plaintes d'exploitation et d'abus sexuels.

C'est dans cette mesure qu'un mécanisme de plaintes efficace contribue à promouvoir la redevabilité envers les populations vulnérables qui sont ainsi mieux à même de dénoncer un abus et jouissent d'une protection accrue causée par l'effet dissuasif du mécanisme de plaintes. Une organisation qui dispose d'un mécanisme de plaintes efficace devient un environnement de travail moins attrayant pour les abuseurs potentiels. Les personnes qui font l'objet d'une plainte (POP) bénéficient également d'un tel mécanisme dans la mesure où des procédures clairement définies ont plus de chance d'aboutir à une investigation juste et impartiale.

3. Qui est responsable du mécanisme de plaintes et de quelle manière ?

Bien que tous les employés partagent la même obligation de prévenir toute forme d'EAS et d'intervenir, c'est aux responsables qu'incombe de développer et de mettre en place un mécanisme de prévention des abus¹:

« ... les employés ont l'obligation de créer et d'entretenir un environnement qui prévienne l'exploitation sexuelle et les abus sexuels. Les responsables à tous les niveaux, ont une responsabilité particulière et doivent soutenir et développer des systèmes qui entretiennent un tel environnement »².

¹ Voir Annexe A pour une liste de points à vérifier par les responsables

² Secrétariat des Nations Unies. 9 octobre 2003. Paragraphe 3.2 (f) dans "Bulletin du Secrétaire Général sur les La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Dans la pratique, cela signifie que les cadres sont les premiers responsables en ce qui concerne la conception, la mise en œuvre et le contrôle des mécanismes de plaintes. Les autres employés (particulièrement les investigateurs et les travailleurs terrain) doivent vérifier le fonctionnement de ce mécanisme en cherchant à obtenir une évaluation régulière auprès des communautés concernées. Idéalement, votre organisation devrait disposer d'une série de systèmes mis en place pour évaluer de manière régulière l'efficacité de son mécanisme de plaintes.

4. Qu'est-ce qu'un mécanisme de plaintes efficace?

Un mécanisme de plaintes est efficace lorsqu'il est sans danger, confidentiel, transparent et accessible.

Caractéristiques d'un mécanisme de plaintes efficace

Sécurité - Un mécanisme de plaintes sécurisé tiendra compte des dangers et des risques encourus par toutes les parties concernées et incorporera des moyens capables de prévenir tout dommage ou tort. Cela inclura de garantir la confidentialité, d'offrir, dans la mesure du possible, une protection physique et de tenir compte de l'éventualité de représailles à l'encontre des témoins.

Confidentialité - La confidentialité est un principe éthique qui restreint l'accès et la divulgation de l'information. Dans le cas d'une investigation d'EAS, il est nécessaire que l'information ne soit fournie qu'à un nombre limité de personnes autorisées afin que l'investigation puisse aboutir. La garantie de confidentialité contribue également à créer un environnement dans lequel les témoins sont plus enclins à donner leur version des événements.

Transparence - Un mécanisme est transparent lorsque les membres de la communauté concernée savent qu'il existe, qu'ils ont contribué à son développement, qu'ils ont suffisamment d'informations sur la manière d'y recourir et qu'ils ont les moyens de garantir qu'il est respecté. Par exemple, les bénéficiaires doivent avoir la possibilité de parler régulièrement aux employés de l'ONG du mode opératoire du mécanisme. Les informations concernant le mécanisme de plaintes doivent être disponibles librement et toutes les communautés doivent savoir qui au sein de l'organisation est responsable du traitement des plaintes et de la communication des conclusions.

Accessibilité - Un mécanisme est accessible lorsqu'il est disponible et qu'il peut être utilisé par autant de personnes provenant d'autant de groupes que possible dans tous les endroits dans lesquels une organisation est opérationnelle. Les communautés doivent savoir comment déposer des plaintes et il faut activement les encourager à le faire dès que surgissent des problèmes.

5. Comment créer un mécanisme de plaintes efficace pour toutes les parties concernées.

a. Comment créer un mécanisme de plaintes qui fonctionne efficacement pour les bénéficiaires

- i. Demandez aux bénéficiaires quelles méthodes leur conviennent le mieux pour dénoncer des cas d'exploitation ou d'abus.

Il n'existe pas de formule magique pour concevoir un mécanisme sans danger, confidentiel, transparent et accessible. Il est possible que ce qui aidera les bénéficiaires à dénoncer les abus dans un contexte donné ne sera pas utile à d'autres bénéficiaires dans un autre contexte. En effet, les facteurs qui empêchent les gens de se plaindre varient énormément d'un endroit à l'autre selon le type de crise humanitaire, le type de vulnérabilité, les normes sociales et les relations entre les genres. C'est pourquoi il est essentiel que les organisations développent leurs politiques en consultation non seulement avec les employés mais aussi avec les bénéficiaires. Il est essentiel que des politiques appliquées dans différents environnements soient flexibles et qu'elles imposent aux employés de s'enquérir des circonstances locales avant et en cours d'application.

- ii. Envisagez d'inclure certaines caractéristiques de base

La plupart des mécanismes qui *sont* efficaces incluent les caractéristiques de base suivantes :

- Désignation de personnes de référence, fréquemment des membres dignes de confiance de la communauté locale³
- Différents points d'entrée dans le système pour déposer des plaintes afin de satisfaire les besoins des personnes les plus vulnérables parmi la population en incluant des méthodes qui fonctionnent pour les analphabètes
- Des rôles clairement expliqués pour toutes les parties concernées par une plainte
- Des règles claires sur la divulgation de l'information concernant une plainte
- Des endroits sûrs pour tous les témoins qui pourraient être en danger suite à une plainte
- Des délais clairement établis, connus et bien compris pour mener le processus à son terme
- Des procédures permettant de déposer des plaintes par procuration, par exemple pour qu'une personne puisse se plaindre au nom d'une autre, et/ou des plaintes anonymes

³ Il est important de ne pas préjuger de l'identité de ces personnes. Demandez à plusieurs parties prenantes de la communauté sans oublier les femmes, les jeunes et les handicapés quelles sont les personnes qu'ils préfèrent comme personne de référence.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Plaintes déposées par une tierce personne

Toute personne préoccupée par un acte d'exploitation ou d'abus perpétré par un membre du personnel sur un bénéficiaire de l'organisation peut déposer une plainte. Il n'est pas nécessaire que les plaintes soient déposées par les personnes qui auraient vécu les abus. En effet, dans certains cas la personne qui a vécu l'abus n'acceptera pas de témoigner ou ne souhaitera pas que l'enquête soit menée. Quand bien même la volonté de la victime doit être prise en compte, particulièrement s'il existe des risques de dommages physiques, émotionnels ou sociaux, il ou elle n'est pas le 'dépositaire' de l'allégation d'exploitation ou d'abus. Il ou elle en est un témoin, de la même manière que d'autres personnes le sont. En dernière instance, c'est une question que l'équipe en charge de l'investigation devra trancher, elle devra décider s'il convient d'aller plus loin et de quelle manière, en tenant compte de différents aspects tels que les souhaits des victimes, les risques d'abus et de dommages futurs, la réputation de l'organisation, la responsabilité de créer un environnement sans danger et sans abus, les lois nationales et la capacité de l'investigateur à aboutir à une conclusion sur la base des preuves disponibles.

- iii. S'assurer que les personnes concernées connaissent leurs droits et les mécanismes qui leur permettent de les faire respecter.

Un mécanisme ne pourra être efficace que si les personnes concernées connaissent leurs droits et la manière dont elles peuvent les faire respecter.

Au minimum, les bénéficiaires doivent :

- connaître la définition de l'exploitation et des abus sexuels telle que définie dans le Bulletin du SG et le Code de Conduite de l'organisation qui s'occupe d'eux;
- savoir qu'ils ont le droit de ne subir aucun type d'exploitation ou d'abus, et savoir avec précision ce à quoi elles ont droit en terme de fourniture de nourriture et de biens non alimentaires ;
- savoir comment ils peuvent se plaindre ; y compris qu'ils soient au courant des étapes du processus de plaintes, de ses délais, de ses règles, de la manière dont les décisions sont prises, des personnes qui y participent et des responsabilités impliquées;
- savoir auprès de qui elles peuvent se plaindre et comment contacter cette personne (par exemple: coordonnées des personnes de référence de l'organisation) ;
- savoir quelles mesures elles peuvent prendre pour garantir la confidentialité et quelles mesures l'organisation pourra prendre pour assurer leur sécurité et leur confidentialité.

Les organisations réussiront à communiquer ces messages avec plus d'efficacité si elles tiennent compte:

- de l'**audience cible** – quel est le sexe, l'âge, la capacité physique, la langue, le degré d'alphabétisation et l'appartenance ethnique de la population cible?
- des **instruments de communication** disponibles – quel est le meilleur moyen de faire passer l'information, affiches, théâtre, groupes de discussion, actions locales et/ou groupes communautaires?
- du **message essentiel à faire passer** – qu'est-ce que les bénéficiaires doivent réellement savoir?

- du **budget alloué** – comment l'organisation peut-elle réussir à toucher un échantillon aussi large que possible des différentes catégories composant la communauté dans le cadre de ses impératifs budgétaires ?

b. Comment créer des mécanismes de plaintes efficaces pour les employés

Les employés, à travers leur travail avec les bénéficiaires, vont également repérer des cas d'exploitation et d'abus. Dans leur cas aussi, il peut y avoir des barrières qui les empêchent de rapporter ce qu'ils voient, cela peut être un manque de connaissance par rapport à l'EAS, la crainte d'être critiqué par leurs collègues ou la crainte de nuire à leur carrière. Des procédures spéciales pour les plaintes émanant des employés peuvent contribuer à résoudre ces questions et font partie d'un mécanisme global et efficace de plaintes.

i. Sensibiliser les employés à l'EAS

Les organisations ne peuvent pas partir du principe que leurs employés sont plus conscients des questions liées à l'EAS que les autres membres de la communauté. Les manuels d'introduction à l'intention des employés devraient contenir la politique de l'organisation sur l'EAS. Cette politique doit faire l'objet de discussions lors de sessions d'induction et les textes concernés doivent être disponibles dans tous les bureaux terrain. Au cours de leur temps de service, il convient également de rappeler régulièrement aux employés quelles sont les normes de conduite, les procédures de plaintes et les sensibiliser aux signes avant-coureurs.

ii. Rapporter un abus doit être obligatoire

Une fois que les employés sont conscients et qu'ils comprennent l'EAS, imposer l'obligation de rapporter toute préoccupation sur les collègues peut contribuer à vaincre les craintes. Essentiellement, l'obligation de rapporter retire une part de responsabilité à l'employé individuel par rapport 'aux problèmes' qu'il ou elle semble causer, dans la mesure où cette obligation ne lui laisse pas le choix de le faire ou non.

Un mécanisme efficace et qui oblige à rapporter les abus indiquera aux employés sans ambiguïté :

- quand/dans quelles circonstances ils doivent faire un rapport
- à qui ils doivent faire ce rapport
- comment ils doivent faire le rapport
- ce qui adviendra s'ils ne font pas ce rapport (y compris la possibilité de s'exposer à des mesures disciplinaires).

iii. Instaurer une politique permettant de protéger celles/ceux qui donnent l'alerte (tout en punissant les plaintes malicieuses ou vexatoires)

Les mécanismes qui instaurent une obligation de rapporter fonctionnent mieux lorsqu'ils sont conjugués avec une politique claire sur celles/ceux qui donnent l'alerte, car celle-ci permet de punir les employés qui chercheraient à se venger de leurs collègues en rapportant une préoccupation d'EAS les concernant ou en 'coopérant' d'une autre manière lors d'une investigation. Une politique de ce type identifiera clairement les types de conduites interdites et les conséquences encourues en cas de non-respect. Néanmoins, toute politique par rapport aux donneurs d'alerte doit établir clairement que le fait de rapporter délibérément des allégations fausses ou trompeuses constitue

un acte de mauvaise conduite et peut justifier un renvoi.

c. Comment créer un mécanisme de plaintes qui facilite la coopération inter-agences

Les organisations peuvent avoir à traiter des plaintes d'EAS qui impliquent des employés d'autres agences, en tant qu'employés, témoins ou auteurs d'abus.

Cela peut créer un certain nombre de problèmes parmi lesquels:

- Comment et auprès de qui les bénéficiaires doivent-ils se plaindre?
- Comment les investigateurs peuvent-ils accéder à des informations sans trahir la confidentialité ?
- Comment les investigateurs peuvent-ils éviter la multiplication des interrogatoires avec les témoins ?
- Comment les organisations et leurs responsables peuvent-ils superviser un processus qui, au moins en partie, est en dehors de leur contrôle ?

Même si les organisations ont leur propre culture et leurs propres stratégies pour traiter l'environnement opérationnel, elles peuvent minimiser les problèmes potentiels en développant un cadre de travail permettant les investigations conjointes et le partage des informations.⁴

i. Mesures pour élaborer et mettre en place un mécanisme de plaintes efficace et basé sur la collaboration

Si l'on part du principe qu'il n'existe pas de mécanisme de collaboration préexistant dans la région, les organisations doivent se demander quels sont les organisations, les équipes et les employés avec lesquels elles sont *le plus susceptibles* d'avoir des contacts et *de quelle manière* elles pourraient avoir besoin de coopérer⁵.

Une fois que les différents partenaires potentiels ont été identifiés, ils devront solliciter le feedback de la population locale en lui demandant quels sont ses besoins et concevoir leur mécanisme commun. Les questions-clés que les partenaires doivent se poser sont :

- Comment les organisations vont-elles s'alerter mutuellement en cas de plaintes tout en maintenant la confidentialité?
- Quels sont les différents systèmes concernant la confidentialité des partenaires potentiels?
- Qui sera au courant de la plainte au sein de chaque organisation? Que sauront ces personnes ?
- Quelles sont les responsabilités et les obligations de rapporter de chaque organisation?
- Qui sera en charge de la gestion de l'investigation?
- Comment les investigateurs seront-ils choisis?
- Comment organiser et financer une investigation conjointe?

⁴Un cadre de travail de ce type vient d'être développé au Kenya. 14 agences qui travaillent avec des populations de réfugiés au Kenya ont développé des protocoles inter agences destinés à prévenir l'EAS et à y répondre le cas échéant. Ce programme s'est appuyé sur les matériaux et la formation de BSO pour développer des normes et des stratégies de protection sur lesquelles toutes les agences se sont mises d'accord.

⁵ Par exemple : qu'est-ce qui est plus probable, que vous soyez amené à mener des investigations conjointes ou à partager des informations sur d'anciens employés ?

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

- Comment traiter les problèmes susceptibles de surgir entre organisations?
- Qui devra recevoir le rapport ?
- S'il y a plusieurs POP provenant de différentes agences, comment garantir la cohérence des peines et/ou des réponses?

Les organisations qui traitent ces questions au moment où elles développent leurs mécanismes de plaintes auront plus de chance de ne pas compromettre leurs investigations à cause de conflits entre agences.

Chapitre 2

De l'allégation à l'investigation:

Les étapes permettant de garantir une réponse initiale appropriée

Recevoir l'allégation⁶

La section qui suit, couvre les étapes-clés pour le traitement d'une plainte à partir du moment où elle a été reçue par une organisation jusqu'au moment où l'organisation prend la décision de l'investiguer.

1. Contact initial avec le plaignant

Il se peut que la plainte initiale ait été faite à l'organisation par écrit⁷ ou oralement. Dans les deux cas, la plainte devra fournir des informations de base indiquant qui est le plaignant et ce qu'il/elle allègue, c'est-à-dire : ce qui s'est passé (dans les grandes lignes), qui l'a fait, quand, où, qui d'autre se trouvait présent et comment reprendre contact avec le plaignant.

Plaintes anonymes

Les plaintes anonymes sont des plaintes pour lesquelles la victime/le plaignant n'est pas connu. Il peut être possible d'investiguer une plainte anonyme, si vous avez suffisamment d'informations et de bonnes indications qui vous mènent vers des témoins capables de vous donner un témoignage solide sur les abus allégués. Il est important d'investiguer les plaintes anonymes à cause des abus et dommages futurs qui pourraient se produire et aussi pour préserver la responsabilité de votre organisation qui est de créer un environnement sans danger et sans abus.

2. Identifier les risques immédiats de sécurité et y répondre

Lors du contact initial, l'investigateur doit vérifier si le plaignant ou quelqu'un d'autre court un risque immédiat. Il doit alors considérer ce risque comme une priorité et référer l'aspect sécurité du cas à un collègue compétent.

a. Identifier les risques – qui pourrait courir un danger et de quel danger s'agit-il?

Identifier les risques signifie réfléchir à ce qui s'est passé et pourrait se passer pour toutes les personnes impliquées dans l'investigation, y compris les personnes qui ont subi l'abus, le plaignant, les témoins et la POP. Certains risques sont physiques et peuvent paraître évidents (par exemple : une grossesse, des traces de violence physique dues à des repréailles, ou à une réaction de la famille, etc.). D'autres risques ne sont peut-être pas aussi évidents, comme par exemple : des infections, un traumatisme psychologique ou une perte socio-économique. Dans

⁶ A ce stade, nous parlons d'allégations plutôt que de plaintes parce que l'une des questions que vous devrez vous poser sera de savoir s'il y a réellement 'plainte'.

⁷ Par exemple, une plainte déposée dans une boîte à lettres mise en place à cet effet.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

tous les cas, il s'agit de dommages qui réduisent la qualité de vie d'une personne et limitent sa capacité ou son désir à participer à une investigation ou tout simplement l'en empêchent.

b. Etablir une priorité parmi les risques –quels sont les plus urgents?

Après avoir identifié les risques, vous devez les hiérarchiser par personne, type de danger et probabilité de se concrétiser : quels sont les risques les plus urgents pour chaque personne et parmi les différentes personnes, quels sont les besoins les plus pressants ? (C'est généralement les besoins du plaignant qui passent en premier parce qu'il ou elle est le plus vulnérable).

c. Minimiser les risques – de quelle manière faut-il y répondre?

En dernière instance, l'organisation a pour responsabilité de réduire la probabilité qu'une personne impliquée dans l'investigation souffre un dommage. Cela signifie principalement qu'il convient de référer les personnes en danger à des spécialistes qui ont l'expérience nécessaire pour les aider (ex : médecins, conseillers pour personne en état de choc, agences de logement, spécialistes de la sécurité). Ces différents experts prendront alors, sous la supervision de la personne en charge de l'investigation, des mesures pour minimiser les risques tout en maintenant la confidentialité. Exceptionnellement, il est possible que les équipes d'investigation aient à jouer un rôle plus actif si une personne fait face à un danger physique immédiat, par exemple en l'aidant à trouver un endroit sûr pour se loger. Ne sous-estimez pas la complexité des mesures à prendre pour garantir la sécurité des personnes. Couvrir les besoins immédiats de sécurité des personnes ayant subi l'abus, des membres de famille et dans certains cas des POP peut s'avérer difficile et coûteux et peut nécessiter de travailler en partenariat avec d'autres organisations.

Une fois que les investigateurs ont formulé une réponse par rapport à chacun des risques contemplés, ils devraient élaborer un plan de protection et se mettre d'accord sur son application avec la personne en charge de l'investigation.

3. Garantir l'intégrité des preuves

a. Comment préserver les éléments de preuve en attendant l'investigation?

i. Témoignages

La première mesure pour préserver les témoignages est d'interroger les témoins aussitôt que possible après avoir reçu l'allégation de mauvaise conduite en appliquant les techniques d'entretien discutées au Chapitre 3. Cela permettra peut-être de recueillir un plus grand nombre d'informations pertinentes alors que les souvenirs des témoins sont encore récents.

Dans certains cas, il peut être nécessaire de protéger les témoins contre l'intimidation ou l'ingérence de la POP. Dans la plupart des cas, il suffira de dire à la POP qu'elle ou il ne doit pas avoir de contact avec les témoins et ne doit pas parler du cas. S'il existe des préoccupations particulières indiquant que la POP puisse tenter d'intimider les témoins, l'investigateur devra conseiller aux témoins de l'avertir immédiatement si la POP cherche à entrer en contact avec elles/eux. Dans les cas très rares où un témoin est en danger, l'organisation peut avoir à proposer de déplacer ce témoin (et sa famille). Les responsables hiérarchiques peuvent également envisager de suspendre la POP de ses fonctions (en lui conservant l'intégralité de son salaire)

jusqu'à la conclusion de l'investigation.

ii. Les preuves physiques

Les preuves physiques doivent être recueillies, photographiées, photocopiées et/ou décrites en détail. Nous recommandons aux investigateurs d'effectuer une visite d'investigation 'sur les lieux' aussitôt que possible après avoir reçu la plainte et de photographier tous les objets, lieux ou biens pertinents.

Afin d'éviter toute manipulation des documents ou des rapports, les investigateurs doivent:

- se saisir de l'ordinateur de bureau de la POP ;
- effectuer un back up (complet) du disque dur de son ordinateur ;
- retirer, pour la durée de l'enquête, tous les instruments de conservation des données (disques souples, CD-ROM, dossiers compressés, etc.) qu'elle ou il a utilisé et qui appartiennent à l'organisation ;
- obtenir tous dossiers tels que rapports financiers, fiches de salaire, contrats et dossiers individuels se trouvant classés au bureau ;
- obtenir toutes les traces enregistrées des appels téléphoniques officiels, y compris ceux émis à partir d'un téléphone portable ;
- conserver tous ces dossiers dans un endroit sûr comme un meuble fermé à clé dont l'accès est limité à l'équipe d'investigation.

iii. Preuves médicales

Il est rare d'utiliser des preuves médicales dans le cadre d'une investigation d'EAS ayant eu lieu sur le lieu de travail, dans la mesure où dans la plupart des cas, ces preuves n'indiqueront pas s'il y a eu ou non exploitation ou abus. Plus communément, c'est à la personne qui a eu le premier contact de noter tout signe physique évident d'abus au moment où elle rencontre un témoin pour la première fois et de consigner cette information dans le dossier. Si les investigateurs le considèrent comme absolument nécessaire, ils peuvent demander au témoin s'il a consulté un médecin ou un autre professionnel médical et lui demander la permission de lui parler pour essayer d'obtenir une preuve médicale. Néanmoins, les investigateurs ne doivent jamais parler à un professionnel médical sans en avoir auparavant obtenu la permission explicite du témoin.

4. Confidentialité et divulgation

Une fois assurée la sécurité des différentes parties concernées par l'investigation et des preuves, la question de la confidentialité deviendra une préoccupation essentielle pour l'équipe d'investigation.

a. Qu'est-ce que la confidentialité et pourquoi est-elle importante ?

La confidentialité signifie que les informations concernant la plainte et l'investigation ne pourront être divulguées qu'à un nombre limité de personnes spécifiques et dans un type bien défini de circonstances.

La confidentialité est importante parce qu'elle protège l'intimité et la sécurité de toutes les parties

concernées par une plainte. Il se peut que tous les témoins craignent des représailles de la part de la POP, de la communauté ou de leurs collègues de travail. Pour ceux qui l'ont subi, l'abus est souvent quelque chose d'infiniment intime et peut représenter une cause de honte pour eux-mêmes, pour leur famille et/ou leur communauté et peut même entraîner un rejet ou des actes de violence de la part d'autres personnes. Même la POP a intérêt à ce que la confidentialité soit préservée – sa réputation souffrira si d'autres personnes sont au courant de la plainte et il se peut également qu'il/elle fasse l'objet d'attaques de vengeance. En conclusion, toute atteinte à la confidentialité détruit la confiance dans le processus d'investigation et nuit à la capacité de l'investigateur à découvrir ce qui s'est réellement passé.

b. Qu'est-ce qui doit être confidentiel?

Dans la plupart des cas, les faits et la nature de la plainte, l'identité des principaux intéressés (le plaignant, la victime, la POP et les témoins) et les dossiers de l'investigation sont confidentiels. Ceci dit, tous les aspects de la plainte sont sensibles dans la mesure où il existe toujours un risque que des personnes soient capables de déduire des informations importantes sur le cas à partir de détails apparemment insignifiants.

c. Comment se produisent les atteintes à la confidentialité et comment éviter toute divulgation non autorisée?

Il y a atteinte à la confidentialité chaque fois qu'il y a divulgation non autorisée, accidentelle ou intentionnelle.

i. Divulgation accidentelle

Il y a divulgation accidentelle lorsque des détails cruciaux d'une plainte sont révélés par inadvertance, généralement lors d'une conversation habituelle ou lorsque des documents tombent entre de mauvaises mains. Afin de minimiser les risques de divulgation accidentelle, les investigateurs doivent élaborer un plan d'action qui identifie les risques liés à la confidentialité, définisse clairement la personne responsable à chaque étape de l'investigation et liste les moyens à mettre en œuvre pour éviter toute divulgation non intentionnelle. Les investigateurs doivent également imposer à toute personne de l'organisation au courant de la plainte de signer un engagement de confidentialité⁸. De manière plus générale, les unités d'investigation doivent disposer de systèmes séparés de gestion des documents (c'est-à-dire des imprimantes et des serveurs informatiques séparés).

ii. Divulgation intentionnelle

La divulgation intentionnelle est plus difficile à prévenir – par définition elle implique quelqu'un à qui l'information a été confiée et qui enfreint les règles en parlant à d'autres personnes. Les organisations peuvent réduire ce type de risque en limitant le nombre de personnes au courant de la plainte, en choisissant soigneusement les membres de l'équipe d'investigation après avoir procédé à des vérifications intensives sur leurs antécédents, en restant en alerte par rapport à d'éventuels conflits d'intérêts et en agissant fermement à l'encontre de toute personne qui diffuserait sciemment des informations confidentielles sur le cas.

⁸ Cet engagement interdit à la personne toute discussion de la plainte avec des personnes extérieures à l'investigation – y compris les conjoints et les membres de famille. L'annexe D propose un modèle d'engagement de confidentialité. La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

5. Divulcation limitée autorisée

Généralement, la divulgation est autorisée lorsque :

- cela est exigé ou permis par la loi ou par la politique et les procédures d'une organisation ;
- cela est exigé par la hiérarchie dans le meilleur intérêt de l'organisation et des différentes parties ;
- cela s'avère nécessaire pour obtenir l'aide d'un spécialiste afin d'aider une personne ayant subi un abus, ou pour obtenir l'expertise d'une preuve.

Dans les autres cas, la plupart des politiques exigeront la divulgation d'informations confidentielles à des parties prenantes internes chaque fois qu'il sera 'nécessaire de savoir'. Les personnes qui auront 'besoin de savoir' dans le cas d'une plainte devront être clairement définies par la politique de l'organisation. Généralement il s'agira de la personne de référence⁹ (habituellement le responsable de plus haut rang dans le bureau), le chef de la mission de l'endroit concerné par l'allégation et le responsable du bureau concerné par l'allégation.

Il convient de noter que l'identité d'une personne ayant subi un abus ne peut être divulguée que dans son propre intérêt, si le plaignant a été avisé de cette divulgation et que le supérieur hiérarchique a approuvé cette décision.

Que se passe-t-il si quelqu'un qui 'a besoin de savoir' n'est pas digne de confiance ou se trouve impliqué dans l'allégation?

Si quelqu'un qui devrait normalement être sur la liste des personnes qui 'ont besoin de savoir' n'est pas digne de confiance ou risque de faire un mauvais usage de l'information, le mécanisme de plaintes devrait permettre d'identifier une autre personne à contacter (habituellement le directeur des ressources humaines, au niveau mondial ou local).

Si la politique en vigueur ne prévoit pas d'autres personnes à contacter, la réponse dépendra de la taille et de la structure de l'organisation. Dans le cas des organisations internationales plus importantes, c'est le chef international des ressources humaines ou le chef international de la protection qui pourrait remplir ce rôle. Dans les organisations plus petites, il se peut qu'il faille s'adresser au Directeur Général (DG). Si le DG est impliqué ou suspecté, vous devrez contacter quelqu'un d'une autre organisation qui a une influence sur l'organisation, comme par exemple une organisation partenaire ou un donateur. Il s'agit bien entendu d'une stratégie à très haut risque et qui ne devrait être entreprise qu'après un examen soigneux de la situation et suite à une discussion avec un conseiller de confiance.

6. Donner au plaignant une confirmation formelle de dépôt de plainte

Une fois les personnes adéquates informées de la plainte, la dernière étape consiste à retourner

⁹ Les personnes nommées au sein de votre organisation comme étant les premières à contacter en cas d'allégation d'EAS.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

auprès du plaignant avec une confirmation formelle de l'enregistrement de sa plainte.

a. Qu'est-ce qu'une confirmation?

La confirmation est généralement une lettre adressée au plaignant lui indiquant que l'organisation a reçu la plainte et qu'elle agit en conséquence. Cette lettre indique :

- quand et comment l'organisation a reçu la plainte
- de quelle manière l'organisation a répondu à la plainte jusqu'à là
- ce qu'elle prévoit de faire ensuite
- quelle est la personne responsable de la plainte
- quelle est la personne que le plaignant peut contacter si il/elle a des questions ou souhaite recevoir un feedback.

b. Pourquoi est-il nécessaire de confirmer la plainte?

La confirmation est importante pour des raisons de responsabilité et de transparence. Elle montre au plaignant que l'allégation est prise au sérieux et lui donne l'information dont il ou elle a besoin pour être sûr(e) que l'organisation mène l'investigation correctement. Pour l'organisation qui s'occupe de l'investigation, il s'agit d'un enregistrement prouvant que l'allégation a bien été reçue et qu'elle est traitée correctement au cours de cette étape initiale. Cela peut s'avérer important s'il y a enquête sur l'investigation.

c. Comment confirmer réception de la plainte?

La réception de la plainte doit être confirmée par écrit, discrètement et clairement.

i. Par écrit

Dans la mesure où la confirmation de réception de la plainte fait partie des 'traces' du processus de responsabilité, celle-ci devra être donnée par écrit. Si le plaignant ne veut pas recevoir de lettre ou si vous pensez que la création d'un enregistrement écrit de la plainte fait courir un risque au plaignant ou à d'autres personnes, vous pouvez recourir à une confirmation orale de réception de la plainte. Cependant, assurez-vous que vous conservez dans le dossier une note détaillée de votre conversation, comprenant l'heure, la date, les personnes présentes, les sujets discutés, les décisions prises et les mesures de suivi adoptées.

ii. Discrète

Toutes les confirmations – qu'elles soient orales ou écrites – doivent être faites de manière discrète. Les lettres doivent être remises sans attirer l'attention d'autres personnes sur la plainte, c'est-à-dire qu'elles devront être données directement au plaignant ou envoyées dans une enveloppe neutre. Une confirmation orale doit être donnée dans un endroit privé qui n'est pas nécessairement associé avec les plaintes sur l'EAS. Si les gens associent l'investigateur ou la personne responsable au niveau local avec les plaintes d'EAS, vous devriez peut-être demander à quelqu'un de 'neutre' mais digne de confiance de remettre la confirmation.

iii. Claire

Finalement, lorsque vous communiquez une confirmation de réception de plainte, pensez à utiliser un langage que le plaignant puisse comprendre, c'est-à-dire un langage simple, non technique et

approprié à son âge, son niveau de développement et son éducation. Utilisez des mots simples et des phrases courtes chaque fois que vous le pouvez. Des schémas (par exemple pour expliquer le cheminement de la plainte) peuvent également s'avérer utiles.

d. Qui devrait donner cette confirmation de réception et quand?

La lettre de confirmation doit être signée par la personne de plus haut rang s'occupant de l'investigation. Elle ne doit pas être signée par un investigateur ou un membre de l'équipe d'investigation. Le plaignant doit recevoir la lettre de confirmation au plus tard 5 jours ouvrables après avoir déposé la plainte.

Décider d'une investigation

Ces étapes initiales, bien qu'essentiels, ne font que préserver la situation telle qu'elle est jusqu'au moment où débute l'investigation. La mesure suivante consiste à décider s'il convient d'investiguer l'allégation. Ce qui signifie qu'il faut se poser trois questions :

1. La plainte est-elle liée à une violation de la politique sur l'EAS?
2. Y a-t-il plainte?
3. Les informations sont-elles suffisantes pour entamer une investigation ?

1. La plainte est-elle liée à une violation de la politique sur l'EAS ?

La première question consiste à savoir si l'allégation concerne l'exploitation ou des abus sexuels sur un bénéficiaire de l'organisation. Si la réponse est oui, une investigation dans le cadre de la politique sur l'EAS est fondée. Si la réponse est non, il se peut qu'il existe d'autres formes de mauvaise conduite qui devraient être traitées dans le cadre d'autres politiques.

2. Y a-t-il plainte?

La deuxième question consiste à savoir s'il y a plainte telle que définie par le mécanisme de plaintes de l'organisation. Dans la plupart des mécanismes, c'est une plainte formelle qui enclenche l'investigation. En ce cas, comment devra réagir une organisation si la plainte n'est pas suffisante ou s'il y a des rumeurs d'abus mais qu'il n'y a pas de plainte ?

a. Déficiences formelles de la plainte

Il se peut que certaines allégations ne remplissent pas les critères formels d'une plainte parce que des informations cruciales sont absentes. Dans ce type de situation, la personne de référence pour l'EAS au niveau de l'organisation doit aider le plaignant à formuler sa plainte correctement (il/elle devrait également se demander si le mécanisme pourrait être amélioré et comment). Important : **une allégation ne doit jamais être rejetée simplement parce qu'elle ne remplit pas l'ensemble des critères administratifs d'une plainte.**

b. Comment traiter les rumeurs – c'est-à-dire les allégations qui n'ont pas été transformées en plaintes formelles

Le traitement des rumeurs, comme les allégations que tout le monde connaît mais qui n'ont pas été soumises de manière formelle, est une question particulièrement délicate. Agir sans plainte peut invalider l'investigation si le renvoi de la personne impliquée est remis en cause. D'un autre côté, ne pas agir lorsqu'il y a suspicion d'exploitation ou d'abus peut constituer un manquement à

l'obligation morale de l'organisation envers un de ses bénéficiaires.

De nouveau, la manière de résoudre ce type de problèmes se trouve en amont au niveau du mécanisme de plaintes. Certaines des caractéristiques dont nous avons déjà parlées peuvent être utiles (ex : obligation pour les employés de rapporter leurs suspicions, politiques d'alerte et politiques permettant le dépôt de plaintes par procuration). Mais il peut également s'avérer utile de donner aux investigateurs le pouvoir d'entreprendre, dans certaines circonstances particulières, une investigation de leur propre initiative.

Alternativement, les investigateurs peuvent décider d'entreprendre des recherches formelles auprès de la ou des personnes qui ont initialement donné l'alerte d'une suspicion d'abus et d'essayer de remonter l'allégation jusqu'à sa source. Il se peut qu'ils réussissent à trouver une victime ou un témoin avec qui ils pourraient parler de la possibilité de déposer une plainte. Ils doivent, cependant, rester très prudents pour ne pas compromettre leur impartialité en agissant à la fois comme accusateurs et comme investigateurs.

3. Les informations sont-elles suffisantes pour entamer une investigation ?

La troisième question, consiste à examiner si l'organisation, sur la base des informations dont elle dispose sur l'allégation d'exploitation ou d'abus, est capable d'entreprendre une investigation. Des plaintes dans lesquelles il n'y aurait pas d'informations sur ce qui s'est passé (dans les grandes lignes), quand cela s'est passé, à quel endroit, à qui, par qui et qui l'a vu ou l'a entendu ou en a entendu parler, peuvent être impossibles à investiguer.

Si au cours de l'investigation, il devient rapidement évident qu'il n'y a pas de bases sur lesquelles poursuivre, le responsable hiérarchique doit uniquement à notifier la personne impliquée qu'il ou elle a fait l'objet d'une investigation et que celle-ci a été suspendue, si elle était déjà au courant de l'investigation sur son compte.

Désignation de l'équipe chargée de l'investigation

Si l'organisation décide d'entreprendre une investigation, les hauts responsables devront désigner une équipe d'investigation. L'équipe d'investigation comprend généralement des responsables et des investigateurs et, dans certains cas, des observateurs, des interprètes et des experts extérieurs. En choisissant les individus qui vont remplir ces tâches, un haut responsable (habituellement le directeur national ou le directeur international des ressources humaines) doit tenir compte de la taille de l'équipe, des qualifications de ses membres, du mandat à accomplir et du budget alloué à l'investigation.

1. Les responsables

a. Le nombre de responsables

Chaque équipe d'investigation a au moins un responsable chargé de superviser le cas directement. Nous nous référerons à cette personne en l'appelant le responsable de l'investigation. Il ou elle rend compte à d'autres responsables supérieurs sur la base du 'besoin de savoir' (il n'est

pas nécessaire que chaque responsable dans la hiérarchie soit au courant de l'investigation).

b. Les responsabilités du responsable de l'investigation

Il incombe au responsable de l'investigation de superviser l'investigation, de prendre les décisions stratégiques et de créer les conditions pour que les investigateurs puissent s'acquitter de leurs tâches. Cela comprend de :

- prendre les décisions-clés concernant la direction de l'investigation, comme par exemple décider s'il faut investiguer ou suspendre ou redéployer la personne impliquée pendant la durée de l'investigation ;
- garantir que les plans concernant la sécurité et la confidentialité sont appliqués et que l'investigation est menée en accord avec les principes et les procédures de base ;
- assurer la liaison avec les parties prenantes institutionnelles extérieures, telles que les autorités nationales et les autres agences ;
- recruter du personnel pour l'équipe d'investigation et gérer la relation entre l'équipe d'investigation et le reste de l'organisation ;
- recevoir le rapport final de l'investigation au nom de l'organisation et, si la plainte s'avère fondée, déterminer si des mesures disciplinaires sont appropriées ;
- s'assurer que les investigateurs sont formés et supervisés et qu'ils reçoivent, si nécessaire, un soutien émotionnel ou psychologique.

c. Qualifications des responsables

Les responsables doivent être optés pour leur intégrité, leur sensibilité par rapport aux questions d'EAS, leurs connaissances des pratiques liées aux ressources humaines et leur capacité à négocier des intérêts personnels et institutionnels différents qui pourraient entrer en conflit.

2. Investigateurs (et observateurs)

a. Nombre d'investigateurs

Idéalement deux investigateurs doivent travailler sur chaque investigation. Si un seul investigateur est disponible, le responsable de l'investigation doit également nommer un observateur indépendant qui doit assister aux interrogatoires et fournir à l'investigateur le soutien et le feedback dont il a besoin.

b. Responsabilités des investigateurs

Les investigateurs sont responsables de la conduite au jour le jour de l'investigation, telle que définie dans les TdR. Habituellement, ils ont pour responsabilité:

- développer un plan d'investigation ;
- évaluer la sécurité, la confidentialité et la sauvegarde des preuves et faire toutes les recommandations pertinentes ;
- faire des recommandations sur le statut de travail de la personne impliquée pour la période de l'investigation ;
- recueillir des preuves ;
- préparer et soumettre un rapport ;

- émettre des conclusions sur la base des preuves rassemblées ;
- faire des recommandations sur les politiques et les pratiques qui ont permis que l'exploitation ou les abus aient pu avoir lieu.

c. Qualifications des investigateurs

i. Qualifications élémentaires

Au minimum les investigateurs doivent être:

- **professionnels** – faire preuve de jugement et de compétences
- **responsables** – digne de confiance, fiable et redevable personnellement des décisions qu'ils prennent au cours de l'investigation
- **qualifiés** – expérimenté ou formés dans le domaine des investigations d'EAS
- **indépendants** – n'avoir aucun intérêt matériel, personnel ou professionnel dans le résultat de la plainte et ne pas avoir de connexion personnelle ou professionnelle avec les témoins (particulièrement avec le plaignant et la personne objet de la plainte).

Les investigateurs proviendront de toute une gamme d'environnements différents à titre professionnel et académique. Il est extrêmement important qu'ils soient très expérimentés dans la conduite d'entretiens – y compris dans le cadre de leurs activités (par exemple, en tant que conseillers légaux, spécialistes des ressources humaines, thérapeutes, etc.) Plus important encore, ils devraient avoir une connaissance extensive des politiques de l'organisation dans les domaines de l'EAS, des ressources humaines et de la protection.

ii. Les préférences des témoins

Il est toujours préférable de se concentrer sur les compétences adéquates plutôt que sur les préférences des témoins lorsqu'il s'agit de décider de la composition d'une équipe d'investigation. Il n'existe pas de règle imposant que tous les membres de l'équipe d'investigation doivent correspondre aux préférences de tous les témoins impliqués dans le cas. Cependant, les investigateurs doivent s'assurer que la personne qui a vécu un abus et tous les témoins vulnérables se sentent en confiance avec la personne chargée de les questionner. Une manière d'y parvenir est de s'assurer qu'il y ait une femme et un homme dans chaque équipe d'investigation. Le contexte ethnique et la religion font partie des autres considérations qu'il serait judicieux de prendre en compte dans la mesure du possible. Les investigateurs doivent demander à la personne ayant subi l'abus si elle préfère parler à un investigateur avec qui elle partage certaines caractéristiques comme le genre, la religion et le groupe ethnique mais sans présumer que tel est le cas.

3. Les interprètes

Idéalement, les investigateurs parlent la langue de la plupart des témoins potentiels. Si cela n'est pas possible, les investigateurs doivent choisir un interprète qui comme eux, doit être compétent, discret, indépendant et approprié. De plus, l'interprète doit pouvoir comprendre les nuances de la langue des témoins y compris l'argot local et les allusions voilées de connotation sexuelle. Bien entendu les interprètes doivent signer l'engagement de confidentialité et il faut pouvoir être sûr

qu'ils le respecteront. Les interprètes doivent recevoir comme instruction de traduire directement ce que les témoins disent sans aucun commentaire ou interférence.

4. Les autres experts

Parfois, les responsables doivent envisager la possibilité de faire appel aux conseils d'experts ou à l'assistance de personnes de l'extérieur. Habituellement, il s'agit de spécialistes en informatique, de juristes experts dans les lois du pays concerné ou de spécialistes dans les interrogatoires avec des enfants ou des personnes handicapées.

Considérations préliminaires à l'investigation: objectifs, paramètres et contraintes

L'étape, qui se situe entre la constitution de l'équipe et le début de l'investigation, est consacrée à la planification. C'est une opportunité pour se recentrer sur l'objectif de l'investigation, ses contraintes et les questions à investiguer.

1. Quels sont les objectifs de l'investigation?

Le but principal de l'investigation est de rassembler des informations qui affirment l'allégation ou démontrent qu'elle n'est pas fondée. Les investigateurs ne sont pas des accusateurs. Leur travail ne consiste pas à rechercher des informations dans le seul but de 'confondre' la personne impliquée mais bien de rassembler toutes les informations pertinentes pour pouvoir déterminer objectivement si l'exploitation ou les abus ont eu lieu.

De plus, leur but est de mener une investigation permettant de démontrer les principes-clés suivants :

- confidentialité
- respect de l'anonymat
- santé et suivi sanitaire du survivant
- sécurité de tous
- légalité
- professionnalisme
- exhaustivité
- indépendance
- planification et révision
- respect de toutes les personnes concernées
- respect des délais impartis
- travail en partenariat (avec tous les intéressés)

Confidentialité – On comprend sous confidentialité un principe éthique qui restreint l'accès ainsi que la dissémination d'information. Dans le cas d'une investigation en exploitation et abus sexuels, cela veut dire que l'information n'est disponible que pour un nombre limité de personnes autorisées, et ceci uniquement en connexion avec la conduite de l'investigation (i.e. la dissémination de l'information ne se fait que sur la base du 'besoin de savoir').

Respect de l'anonymat – une plainte anonyme ne veut pas dire que l'allégation est moins substantielle. L'investigation d'une plainte anonyme est par contre un défi. C'est la raison pour laquelle certaines organisations n'accepteront des plaintes anonymes uniquement si elles peuvent obtenir des évidences par une source additionnelle. Dans ce cas, la plainte devra être traitée avec autant de sérieux comme une plainte nominative.

Santé et suivi sanitaire du survivant – Le suivi des besoins de santé pour le survivant est essentiel. Les personnes en charge d'une investigation ne doivent pas essayer de prendre en charge les survivants eux-mêmes, mais ont l'obligation d'en référer au responsable de l'investigation afin que ce dernier prenne le dossier en charge de manière confidentielle et comme prévue dans la procédure. Ceci inclut les soins médicaux, du support psycho-social, des conseils, etc.

Sécurité de tous – Dans certaines situations, les témoins ont peur de représailles, physiques ou autres. Même s'il est difficile pour une organisation de garantir la sécurité d'un témoin, il est essentiel d'avoir développer un plan de sauvegarde pour tous les témoins. Les témoins doivent être informés de manière honnête quant aux limites de leur protection et les risques encourus.

Légalité – Les investigations doivent être initiées, conduites et reportées en accord avec toutes les règles, réglementations et lignes directrices en vigueur, y inclus le respect dû aux droits à la vie privée de ceux impliqués. La loi locale doit être prise en considération pour toute collection d'évidence à l'extérieur de l'organisation ainsi que quand on questionne des personnes non employées par l'organisation. S'il apparaît qu'un crime a été commis, l'organisation doit considérer la possibilité d'impliquer les autorités nationales, ceci est parfois obligatoire selon les lois du/des pays concerné(s). Etant donné surtout les risques, mais aussi les bénéfices d'une telle implication, l'avis de la victime doit être pris avant de prendre une telle décision.

Professionnalisme – Les personnes en charge d'investigation doivent avoir les qualifications, le training et la connaissance nécessaires à cette tâche. La méthodologie et les techniques utilisés doivent être adoptés aux objectives et circonstances de chaque investigation.

Exhaustivité – Une investigation doit être menée de manière efficace, complète et dirigée en sorte d'obtenir les preuves nécessaires afin **d'affirmer ou de confirmer** l'allégation (les allégations).

Indépendance – Les investigations doivent être menées de manière juste et équitable. L'évidence doit être obtenue et rapporter de manière objective et indépendante afin de déterminer la validité de l'allégation. L'investigateur doit être libre, dans les faits et l'apparence, de toute influence qui pourrait teinter son jugement. Les investigateurs doivent rendre leurs managers attentifs à tous conflits ou influences potentiels, de manière à résoudre ces problèmes avant de commencer l'investigation.

Planification et révision – Une investigation doit être planifiée, systématique et complétée aussi rapidement que possible. Le rapport d'investigation ainsi que les conclusions, doivent être supportés par des dossiers adéquats, précis et la documentation s'y rattachant.

Respect de toutes les personnes concernées – Les investigateurs doivent être vus comme respectueux de toutes les parties de l'investigation. **C'est l'allégation qui est investiguée, et non pas une personne.** La personne objet de la plainte doit être traitée avec respect et a droit à une réponse. Les investigateurs ne doivent pas être juges du comportement des victimes, témoins ou personne objet de la plainte pendant toute la durée de l'investigation. Une investigation doit être conduite avec la due considération et la sensibilité adaptée aux cultures et coutumes de la population locale quand il y a des interactions avec cette dernière.

Respect des délais impartis – Sous conditions des ressources disponibles, une investigation doit être conduite et rapportée de manière efficace. Elle devra être limitée dans le temps, raisonnablement 28 jours.

Travail en partenariat (avec tous les intéressés) - Dans certains cas, une ONG peut recevoir une plainte contre un employé travaillant pour une autre ONG. Les organisations doivent avoir une politique indiquant comment une telle plainte sera gérée. En plus, si des plaintes sont reçues contre des employés de plusieurs ONGs, la planification devra prévoir une investigation commune afin d'éviter une répétition des entretiens avec tous les concernés.

2. Quelles sont les contraintes de l'investigation?

a. Contraintes légales – autorité

Les organisations doivent investir les investigateurs désignés d'un mandat leur permettant d'initier et de mener des investigations au nom de l'organisation. Habituellement, les TdR donnent tout pouvoir aux investigateurs pour rassembler des éléments d'enquête sans avoir à demander d'autorisation préalable, pour s'entretenir sans délais avec les employés et pour solliciter l'entière coopération de toute personne travaillant pour l'organisation. Néanmoins, avant tout début d'investigation, les investigateurs doivent revoir leur mandat afin de vérifier l'étendue de leur autorité et de leurs prérogatives dans le cadre du cas précis concerné.

b. Contraintes légales: règlements procéduraux

Les conditions d'emploi au niveau national, les politiques de l'organisation et le contrat de la personne impliquée sont autant d'éléments qui vont influencer ou déterminer la manière dont l'investigation est menée.

i. Droit national du travail

Le droit national du travail prévoit, habituellement, des règles sur le licenciement qui, si elles ne sont pas suivies, peuvent entraîner la réintégration de l'employé licencié ou le versement de dommages et intérêts. La législation du travail applicable peut être soit celle de l'endroit dans lequel la personne a été recrutée, soit celle de l'endroit dans lequel elle travaille ou encore celle de l'endroit dont elle et l'organisation sont originaires. Il serait judicieux pour les organisations de se renseigner, au moment où elles élaborent des mécanismes de plaintes, sur la législation, peut-être différente, qu'il conviendra d'appliquer pour leurs employés locaux et leurs employés

internationaux.

ii. Droit criminel national

Dans certains pays, il existe une obligation légale de dénoncer toute allégation d'abus envers un enfant ou toute agression sexuelle à la police nationale. Dans d'autres endroits, le fait de dénoncer ces actes sera volontaire. Si tel est le cas et qu'il s'avère qu'un délit a été commis, les responsables doivent se demander s'ils vont informer les autorités nationales, à quel moment et de quelle manière. Il conviendra de demander son opinion à la personne ayant vécu l'abus, car dans certains pays les personnes qui dénoncent un abus courent des risques dans leur relation avec la police.

iii. Politiques et procédures institutionnelles

Il existe des règlements de procédure concernant le licenciement pour mauvaise conduite et EAS dans les politiques et procédures de nombreuses organisations. Dans le cas d'organisations qui ne disposent pas de leurs propres procédures ou politiques, nous suggérons de recourir aux protocoles de l'IASC¹⁰ comme guide et comme indication des meilleures pratiques dans le secteur humanitaire.

iv. Contrat entre l'organisation et la personne faisant l'objet de la plainte

En dernière instance, c'est le contrat d'emploi entre la personne faisant l'objet de la plainte et l'organisation qui habituellement fixe les règles de licenciement de cette personne. La plupart des contrats stipulent que les employés peuvent être licenciés sommairement en cas de mauvaise conduite et avec un préavis dans d'autres circonstances. Certains contrats peuvent également considérer les politiques en matière de ressources humaines (telles qu'elles existent parfois) comme termes du contrat d'embauche, ce qui a pour effet de donner une valeur légale aux politiques, procédures et normes pertinentes, comme par exemple, celles énoncées dans les Codes de Conduite.

c. Contraintes pratiques – capacité de l'équipe

Les investigateurs et les responsables de l'investigation doivent considérer avec soin les ressources disponibles pour l'investigation. Ce ne sont pas les ressources qui détermineront s'il y a une investigation, mais elles contribueront à en délimiter les priorités.

Parmi les questions-clés se trouvent celles-ci:

- Combien de temps et d'argent pouvez-vous consacrer à l'investigation?
- Combien d'employés vont participer à l'investigation ou lui apporter un soutien ?
- Quelles sont leurs compétences ? Avez-vous la possibilité de faire appel à des experts extérieurs pour apporter à l'équipe d'investigation des compétences supplémentaires ?
- Quelles sont les infrastructures disponibles pour garantir la sécurité des participants (maisons sécurisées, gardes, etc.)

¹⁰ Comité Permanent Inter Organisations (IASC). Mars 2004. *Ebauche de Modèle de Plaintes, de Procédures d'Investigation et de Conseils sur l'Exploitation et les Abus Sexuels*. Equipe Spéciale de l'IASC sur la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

3. Quelles sont les questions de fonds posées par l'investigation ?

Afin de pouvoir mener l'investigation elle-même, les investigateurs doivent connaître avec une clarté absolue les règles qui auraient été enfreintes et quels sont les éléments qui composent chacune de ces règles. Ils doivent ensuite identifier les preuves pertinentes par rapport à ces éléments et se demander comment ils peuvent les rassembler efficacement et sans mettre quiconque en danger.

a. Quelles sont les règles fondamentales qui auraient été enfreintes ?

Les règles fondamentales sont les règles qui indiquent aux employés ce qu'ils peuvent (et ne peuvent pas) faire en tant qu'employés de votre organisation. Il s'agit de normes de conduite et elles se trouvent dans la législation nationale du travail, le contrat d'emploi de la personne impliquée ou dans le Code de Conduite de l'agence/organisation concernée. Si l'agence est un partenaire opérationnel des Nations Unies, ces codes incorporeront tout ou partie du Bulletin du SG¹¹. Par exemple, si une organisation utilise le Bulletin du SG comme son Code de Conduite, et une plainte est reçue qu'un employé de l'organisation avait une activité sexuelle avec un enfant de 17 ans, l'allégation est : Le personne objet de la plainte était engagé dans une activité sexuelle avec un enfant, en violation du Bulletin du SG, section 3.2 (b).

b. Quels sont les éléments de chaque règle?

Les éléments de chaque règle sont les faits individuels qui doivent être prouvés pour démontrer qu'il y a eu une infraction au Code de Conduite. En poursuivant l'exemple donné sous point a. en dessus, les éléments suivants constituent un abus sexuel envers un enfant selon le Bulletin du SG¹², sections 1 et 3.2 (b). Les atteinte ou menace d'une atteinte

- La personne objet de la plainte fait partie des employés de l'organisation
- Les atteintes ou menaces d'une atteinte d'une intrusion physique de nature sexuelle
- Sur une personne de moins de 18 ans.

c. Quelles sont les preuves pertinentes dans le cas de cette infraction?

Les preuves sont des informations qui sont pertinentes et permettent de décider si une allégation est avérée ou ne l'est pas, c'est-à-dire les informations qui rendent l'un des éléments plus ou moins probable. Les preuves existent sous différentes formes, les plus communes sont les suivantes :

- Déposition d'un témoin (c'est-à-dire une déclaration concernant ce que quelqu'un a vu, a entendu, a senti, etc.)
- Preuve documentaire (ex: formulaires, photos, vidéos, dossiers informatiques)
- Preuve matérielle (ex : examen du site où l'abus se serait passé)
- Preuve d'expert (opinion faisant autorité et permettant de dire s'il est probable qu'un fait se soit passé d'une manière donnée).

¹¹ Secrétariat des Nations Unies. 9 octobre 2003. Paragraphe 3.2 (f) dans "Bulletin du Secrétaire Général sur les Mesures Spéciales pour la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels, 2003/13 (ST/SGB/2003/13)". ONU

¹² Idem

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Pour conclure une investigation, il est nécessaire de rassembler des preuves concernant chacun des éléments. Nous recommandons aux investigateurs de commencer par dresser une check-list regroupant les éléments, les types de preuves pertinentes pour chacun des éléments ainsi que les endroits et les personnes auprès de qui les trouver.

Chapitre 3

De l'investigation au rapport: Mener une investigation efficace dont les conclusions seront légalement applicables

Investiguer une plainte – recueillir les preuves documentant le cas

Tout au long de l'investigation, les investigateurs vont devoir consulter des documents – sous la forme de documents sur papier ou électroniques – afin d'identifier les preuves documentaires.

1. Qu'est-ce qu'une preuve documentaire ?

Les preuves documentaires sont constituées de toutes les informations pertinentes à la plainte et enregistrées d'une manière ou d'une autre sous une forme matérielle. Cela inclut des registres du personnel, des tableaux de service, des photos, des diagrammes, des notes manuscrites et des informations conservées électroniquement.

2. Pourquoi les preuves documentaires sont-elles importantes dans les cas d'investigation d'EAS ?

L'importance des preuves documentaires pourra varier d'une investigation d'EAS à une autre. Généralement, elles ne démontrent pas que la personne impliquée a exploité ou abusé sexuellement la victime. Elles peuvent cependant permettre d'établir l'âge de la victime ou le rôle de la personne impliquée dans l'organisation (ex : employé, sous-traitant, employé d'un sous-traitant, etc.). Plus important, elles peuvent servir à corroborer le récit des témoins et fournir des pistes d'interrogatoire, elles peuvent soutenir les dépositions des témoins et/ou donner aux investigateurs une meilleure compréhension du contexte de la plainte.

3. Qui possède des preuves documentaires et qui peut les vérifier ?

L'organisation et ses entités collatérales détiendront la plupart des documents pertinents sur leurs lieux de travail. Si les investigateurs ne trouvent pas les matériaux pertinents sur place, ils doivent vérifier si des documents ont été déplacés, détruits ou archivés. Par ailleurs, s'ils ont de bonnes raisons de penser qu'un employé est en possession de ces documents, les investigateurs sont habilités à demander à y avoir accès. Remarque : les employés ont le droit de retenir des documents qu'ils ont créés de manière privée en utilisant un équipement leur appartenant.

4. Quand est-il opportun de recueillir des preuves documentaires ?

Vous devez commencer à rassembler des preuves documentaires aussitôt que possible dès le début de l'investigation dans la mesure où elles peuvent vous fournir des idées sur les personnes à interroger et sur les questions à poser.

5. Où recueillir les preuves documentaires?

Chaque fois que possible, les documents doivent être examinés sur place. Si cela n'est pas possible, le responsable de l'investigation doit désigner un employé digne de confiance et lui demander de trouver, copier et envoyer les documents à l'investigateur. Alternativement, si des originaux sont déplacés, le Chef du Bureau doit en être informé et il convient de lui remettre un inventaire signé de tous les documents empruntés accompagné d'un reçu. Le reçu démontre que des documents ont été remis à l'équipe d'investigation et permet également aux investigateurs d'enregistrer les documents qu'ils ont examinés. Le reçu doit comprendre une description des documents, le nom de la personne qui les a remis ainsi que le nom du bureau dans lequel ils se trouvaient, la date et l'heure à laquelle ils ont été déplacés et l'endroit où ils sont transportés. Une copie du reçu d'inventaire doit être conservée dans le dossier d'investigation et une autre doit être remise à la personne responsable du bureau dans lequel les documents se trouvaient.

Considérations particulières pour rassembler des documents électroniques

Les documents informatisés (comme les codes, les dossiers sauvegardés, les photos numériques) peuvent également être des documents pertinents pour l'investigation. Lorsqu'ils manipulent des documents électroniques les investigateurs devront :

- s'assurer que la personne chargée d'obtenir des preuves électroniques, quelle que soit cette personne, a les compétences informatiques suffisantes pour extraire toutes les données sans les mettre en danger ;
- en cas de saisie d'un ordinateur pour éviter la destruction de preuves, dresser une liste des composants de l'ordinateur accompagnée de la marque, du modèle et des numéros de série de l'écran, de l'ordinateur, des lecteurs de disques, des câbles et des haut-parleurs ;
- entreposer tout équipement saisi dans un endroit sûr et sans danger ;
- ne jamais se connecter ou circuler dans les répertoires et les dossiers d'un ordinateur hors de la présence de l'employé concerné (bien qu'habituellement les lecteurs et les serveurs de réseau puissent être examinés sans la présence de l'employé concerné);
- enregistrer scrupuleusement les différentes personnes ayant la garde du matériel informatique saisi, y compris les noms des personnes présentes au moment où l'information a été collectée, l'heure de la connexion ainsi que les noms des dossiers et des chemins consultés.

6. Comment examiner et gérer les preuves documentaires ?

a. Gestion de preuves documentaires

Gérer des preuves documentaires signifie prendre des mesures pour garantir que les documents ne sont pas perdus, que tous les documents pertinents ont été examinés et qu'ils sont accessibles et fiables.

Pour chaque document il devra être possible d'établir :

- 1) qui a fourni le document (nom et coordonnées de contact)

- 2) où il se trouvait (adresse et détails sur la manière dont il était sauvegardé)
- 3) quand il a été recueilli (date et heure)
- 4) quel est son nom (titre, numéro d'identification et date de création)

Ces informations doivent être enregistrées sur le reçu donné au propriétaire ou au dépositaire du document. Une copie de ce reçu doit être conservée dans le dossier de l'investigation.

b. Examen de preuves documentaires

Avant d'examiner des documents, les investigateurs doivent relire et réfléchir aux parties pertinentes du protocole de l'IASC¹³. Ils doivent également préparer une liste de questions ou une check-list de problèmes à résoudre.

Les bons réflexes pour examiner des documents

Soyez systématique – avant l'examen des documents, les investigateurs devront élaborer un processus d'analyse des documents et appliquer ce processus à chaque document. Ils devront également y inclure un système de prise de notes qui contribuera à la concentration et permettra de gagner du temps lors de la préparation des entretiens ou de la rédaction des rapports.

Soyez analytique – un document doit être examiné pour pouvoir déterminer s'il prouve ou dément l'allégation. Il est utile de consigner par écrit les éléments de l'investigation et de garder ce papier bien en vue tout au long de l'examen du document.

Soyez critique – lorsqu'ils examinent des documents, les investigateurs devront rester attentifs à toute inconsistance interne ainsi qu'à toute référence à d'autres preuves pertinentes. Il est particulièrement important de vérifier les dates, les destinataires, les copies conformes et les documents joints. Les investigateurs devront chercher les erreurs de date et relever les liens logiques avec d'autres dates de l'investigation. Si le document examiné se réfère à des pièces jointes, les investigateurs devront s'assurer que celles-ci sont bien annexées ou qu'elles peuvent être retrouvées.

Soyez impartial – les investigateurs devraient examiner les documents avec un esprit ouvert concernant leur signification afin de ne négliger aucune information importante.

7. Restitution des documents après examen

Les investigateurs doivent restituer tous les documents originaux dès que possible afin de minimiser les interruptions de travail de l'agence/organisation.

Investiguer la plainte – recueillir des dépositions de témoins

La déposition du témoin est une information sur l'expérience d'une personne par rapport à un événement telle que racontée lors d'un entretien. Le témoignage des témoins est particulièrement important dans le cadre d'une investigation d'EAS dans la mesure, où bien souvent l'exploitation et

¹³ Annexe B est un outil destiné à aider les investigateurs lors de la planification et de la préparation de l'investigation. La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

les abus sexuels ne sont dénoncés qu'après que les preuves physiques corroborant l'exploitation et l'abus sexuels ont disparues. Les entretiens avec les témoins peuvent compromettre la confidentialité et la sécurité des différentes parties concernées s'ils ne sont pas menés correctement.

1. Qui devra être questionné ?

Dans la plupart des investigations¹⁴, le plaignant et la personne faisant l'objet de la plainte sont les témoins-clés. Les investigateurs doivent également parler à toute personne possédant des informations pertinentes concernant la version des faits du plaignant ou de la personne faisant l'objet de la plainte. Par exemple : si le plaignant affirme s'être échappé en courant de la maison de la personne faisant l'objet de la plainte, quelqu'un a-t-il vu cette scène ? De même, si la personne faisant l'objet de la plainte affirme par exemple qu'elle se trouvait avec un chauffeur le jour où l'abus allégué est supposé s'être passé, le chauffeur peut-il confirmer cette affirmation ?

Lorsque les investigateurs ont identifié les personnes à interroger, ils doivent préparer une liste de témoins et d'experts, avec leurs titres et des notes expliquant en quoi leurs témoignages pourraient être pertinents.

Un témoin a-t-il le droit d'amener un avocat ou une personne de soutien lors de l'interrogatoire ?

La réponse courte à cette question est non : aucun témoin n'a le droit d'amener une tierce personne – avocat ou autre – lors d'un entretien concernant une investigation d'EAS sur son lieu de travail. Dans la mesure où il ne s'agit pas d'une investigation criminelle, la présence d'une tierce personne n'est possible qu'avec l'autorisation de votre organisation. Bien plus, cette autorisation ne devrait être donnée que si cette tierce personne n'est pas elle-même un témoin, si elle accepte de rester silencieuse pendant l'entretien et de signer un engagement de confidentialité. (Note : vous ne pourrez imposer l'engagement de confidentialité uniquement si cette autre personne est également un sous-traitant ou un employé de votre organisation.)

2. Qui devra mener les entretiens ?

Comme nous l'avons dit plus haut, les entretiens sont généralement menés par les investigateurs. S'il y a deux investigateurs dans l'équipe, ils devront décider avant l'entretien qui mènera l'entretien et qui prendra des notes.

S'il n'y a qu'un investigateur, il devra se charger des deux tâches, entretien et prise de notes, ou devra demander à l'observateur de prendre les notes si cette solution est plus efficace. Les entretiens devront toujours être menés avec deux personnes présentes, soit deux investigateurs ou un investigateur et un observateur.

¹⁴ La seule exception serait dans le cas d'une plainte anonyme.
La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

3. A quel moment les témoins devront-ils être questionnés ?

a. Ordre des entretiens

Une fois que les investigateurs savent qui ils vont questionner, ils doivent se poser la question de savoir dans quel ordre ils entendront les gens. Le principe général est de questionner le plaignant en premier et la personne faisant l'objet de la plainte en dernier. Cela signifie que l'ordre général des témoins devra être :

- i. Plaignant ou personne ayant vécu l'abus
- ii. Autres personnes ayant vécu l'abus potentiel
- iii. Témoins ayant une connaissance indirecte de la mauvaise conduite
- iv. Témoins ayant une connaissance directe de la mauvaise conduite
- v. Personne faisant l'objet de la plainte

b. Répétition des entretiens

Le principe général est d'éviter, autant que possible, la répétition des entretiens avec les témoins. Cependant, si les personnes questionnées fournissent des informations contradictoires ou si vous découvrez de nouvelles informations pertinentes par rapport à leur témoignage, il peut s'avérer approprié de répéter un entretien à condition qu'une telle démarche ne constitue pas un danger pour la santé ou le bien-être du témoin.

4. Dans quel endroit les témoins devront-ils être questionnés ?

L'endroit des entretiens dépendra du protocole adopté, des locaux disponibles de l'organisation et de la manière dont, dans les circonstances données, la confidentialité de la plainte peut être garantie.

De manière générale, il est préférable de mener les entretiens en personne. Si cela n'est pas possible (par exemple, parce que le témoin a quitté le lieu où se trouve l'organisation) les investigateurs peuvent organiser un entretien téléphonique, une vidéo conférence ou un échange de courrier électronique. Ils doivent s'assurer qu'ils laissent une note dans le dossier expliquant la manière dont s'est déroulé l'entretien et les raisons qui ont motivées une telle procédure.

5. Comment mener les entretiens avec les témoins?

Il n'existe pas de recette pour mener un entretien réussi. Les questions et les techniques d'entretien dépendent toujours des faits spécifiques au cas et du style de la personne qui mène l'entretien. Néanmoins, il existe certaines techniques de base qui peuvent aider à obtenir les informations pertinentes.

Bonnes et mauvaises pratiques d'un bon entretien

FAITES:

- Soyez courtois, objectif et professionnel
- Posez des questions directes et simples
- Confirmez régulièrement les informations fournies par le témoin
- Demandez au témoin de clarifier les termes que vous ne comprenez pas
- Adaptez le rythme de l'entretien au rythme du témoin
- Donnez au témoin le temps de penser et de répondre à vos questions sans être interrompu
- Enregistrez l'heure de début et de fin de l'entretien, toutes les pauses et toutes les sorties du lieu d'entretien de l'un des participants

NE FAITES PAS:

- N'utilisez pas de langage vague, de jargon, d'acronymes ou d'euphémismes
- N'employez pas de questions longues, orientées ou composées
- Ne faites pas de commentaires sur le témoignage du témoin, même sans le vouloir, à travers des expressions du visage ou des inflexions de la voix
- N'émettez pas de jugement moral ou légal
- Ne faites pas de promesses que vous ne pouvez pas tenir

a. Les quatre étapes de l'entretien

i. Etablir une relation

Le but de l'étape de la mise en relation est de permettre à la personne qui mène l'entretien de se présenter et d'expliquer au témoin pourquoi il ou elle est interrogé(e). L'étape de l'établissement d'une relation est également importante pour gagner la confiance du témoin et lui permettre de sentir qu'il ou elle peut donner sa version des faits en toute confiance, sans rien omettre.

Pour établir une relation, la personne qui mène l'interrogatoire devrait :

- Se présenter, présenter l'autre investigateur ainsi que toute autre personne présente lors de l'entretien
- Remettre au témoin une carte de visite accompagnée de coordonnées de contact
- Expliquer les rôles de chacune des personnes présentes à l'entretien
- Clarifier l'objectif de l'entretien, sans donner de détails sur les allégations
- Clarifier les règles en vigueur
- S'assurer que le témoin connaît ses droits et ses obligations
- Proposer un rafraîchissement au témoin et l'informer qu'il ou elle a droit à un nombre raisonnable de pauses et de rafraîchissements au cours de l'entretien
- Engager la conversation sur des sujets neutres comme le travail du témoin, ses loisirs etc. pour le/la mettre à l'aise

ii. Narration libre

Le but de l'étape de 'narration libre' est d'obtenir du témoin sa propre version des faits sans aucune interruption de la part des investigateurs.

Pour permettre une narration libre il faut:

- Poser des questions ouvertes, ex: « Pouvez-vous me parler de vos tâches ? »
- Utilisez des relances neutres liées au récit du témoin (sans vous référer au témoignage d'autres témoins, ex : « Et ensuite que s'est-t-il passé ? »
- Répéter certaines phrases-clés
- Demander des clarifications supplémentaires
- Adopter une attitude d'auditeur actif

A ce stade, la personne qui mène l'entretien ne devrait pas interrompre ou chercher à clarifier les ambiguïtés. Si certaines choses ne sont pas claires, elle doit les noter pour y revenir au cours de la phase des questions spécifiques.

iii. Questions

Lors de l'étape de questionnement, la personne en charge de l'entretien tente de clarifier les informations que le témoin a déjà fournies et aide le témoin à donner des informations pertinentes qu'il ou elle n'a pas été capable ou n'a pas voulu donner au cours de la narration libre.

Les questions sont:

- ouvertes (ex: « Dites-m'en plus sur vos professeurs »)
- spécifiques (ex. « Que s'est-t-il passé lorsque vous êtes retourné(e) à l'école? »)
- fermée (ex : « Que portait-il lorsque vous êtes retourné(e) à l'école ? »).

Les investigateurs doivent éviter de poser des questions fermées, (ex : « Portait-il une chemise rouge ? »), qui annoncent déjà la réponse dans la mesure où elles risquent de fausser la déclaration du témoin.

Comment traiter des témoins qui font intentionnellement obstruction à l'investigation

Parfois, au cours d'une investigation, des témoins vont résister ou refuser de coopérer. La réponse de l'investigateur dépendra de la manière et de la raison de leur résistance et du fait qu'ils sont ou non des employés de l'organisation.

Il est possible de rappeler **aux témoins qui sont des employés** (y compris les employés sous contrat ou appartenant à une organisation contractée par l'ONG menant l'investigation) et qui font intentionnellement et ouvertement obstruction qu'ils ont une obligation contractuelle de coopérer à l'investigation, de dire la vérité et de respecter la confidentialité et qu'ils encourent des sanctions disciplinaires s'ils ne le font pas – il s'agit alors d'un problème qu'il incombe aux responsables hiérarchiques de régler. Tout autre comportement hostile devra être consigné dans le compte-rendu de l'interrogatoire.

Les témoins qui ne sont pas des employés n'ont pas d'obligation légale de répondre aux questions ou même d'assister à l'entretien. L'investigateur peut tout de même insister sur l'importance qu'il y a à coopérer avec l'investigation, à dire la vérité, à être précis et à faire preuve de discrétion.

iv. Clore l'entretien

Pour clore l'entretien, l'investigateur doit :

- Vérifier avec son co-investigateur s'il reste des questions/sujets en suspens
- Résumer ce qu'a dit le témoin

- Demander au témoin s'il a quelque chose à ajouter
- Répondre à toutes les questions du témoin
- Rappeler au témoin comment il peut contacter l'investigateur
- Noter l'heure de fin de l'entretien sur le compte-rendu
- Remercier le témoin pour le temps qu'il ou elle a consacré à l'entretien

Si le témoin fournit d'autres informations pertinentes après le résumé de l'entretien, l'investigateur doit clarifier et confirmer l'information nouvelle et la résumer à l'intention du témoin.

b. Considérations particulières pour questionner des témoins vulnérables

i. Qui sont les témoins vulnérables

De manière générale, toutes les bénéficiaires des organisations humanitaires sont des personnes qui ont vécu ou ont été témoins d'événements traumatiques qui peuvent les rendre vulnérables. De la même manière, de nombreux adultes et enfants qui vivent dans ces communautés acquièrent une certaine résistance et développent des stratégies personnelles ou communautaires qui leur permettent de mieux faire face aux événements qu'ils subissent. Dans le cadre de cette section, lorsque nous nous référons à des témoins vulnérables nous parlons **d'enfants, de jeunes et de personnes qui ont un handicap ou une maladie grave.**

ii. Quels sont l'objectif et le principe d'un entretien avec un témoin vulnérable

La première considération dont il faut tenir compte lorsque l'on mène un entretien avec un enfant ou un témoin vulnérable est de se demander comment obtenir des informations pertinentes sans causer (plus) de dommages.

iii. Qui devra mener l'entretien?

Chaque fois que cela est possible, un spécialiste avec une formation et une expérience spécifiques doit interroger les enfants ou les autres témoins vulnérables. Cependant, si aucun spécialiste n'est disponible, l'investigateur généraliste peut mener l'entretien.

Si les investigateurs ne parlent pas la langue du témoin, ils doivent s'assurer qu'ils se sentent en confiance avec l'interprète car il est particulièrement important de questionner un témoin vulnérable dans sa propre langue.

iv. A quel endroit convient-il de s'entretenir avec un témoin vulnérable?

Un témoin vulnérable doit être interrogé dans un endroit où il se sent en sécurité. Il faut également que cet endroit soit confidentiel.

v. Dans quelles circonstances interroger un témoin vulnérable

Bien souvent, les témoins vulnérables comme les enfants se sentent plus à l'aise si un adulte de confiance (par exemple, un parent ou un membre de leur famille) est présent lors de l'entretien pour apporter son soutien. Le rôle de cet adulte de soutien est de permettre au témoin de se sentir en confiance et d'oser parler à des gens qu'il/elle ne connaît pas.

Cet adulte de soutien peut participer à l'entretien uniquement si:

- le témoin souhaite sa présence (c'est-à-dire que le témoin a donné son consentement en connaissance de cause).

- l'adulte de soutien n'exercera pas de représailles sur le témoin si celui-ci révèle des détails sur l'allégation d'exploitation ou d'abus.
- l'adulte de soutien n'est pas impliqué dans l'allégation d'exploitation ou d'abus.
- l'adulte de soutien a été correctement informé sur son rôle.

vi. Comment s'entretenir avec un témoin vulnérable

Les quatre étapes de l'entretien constituent un guide utile pour s'entretenir avec un témoin vulnérable. Néanmoins, les investigateurs devraient incorporer d'autres éléments additionnels à leur plan d'interrogatoire :

Dans le cadre de la conversation préliminaire, les investigateurs doivent :

- rassurer le témoin en lui disant qu'il n'a rien fait de mal
- expliquer au témoin d'une manière qui lui soit compréhensible :
 - pourquoi il est interrogé (sans cependant dévoiler la nature de la plainte)
 - le rôle des investigateurs et des autres personnes présentes, observateur, adulte de soutien, interprète.
 - ce que signifie la confidentialité et en quoi elle est importante
- explorer la capacité du témoin à participer à l'entretien, tester sa compréhension générale et sa capacité à discerner la vérité du mensonge (cet aspect est particulièrement pertinent dans le cas d'enfants et de personnes avec des troubles du développement)
- dire au témoin qu'il ne doit pas hésiter à dire:
 - si il ne comprend pas quelque chose que l'investigateur a dit
 - si l'investigateur a dit quelque chose qui n'est pas correct
 - si il ne connaît pas la réponse à une question.

Lorsqu'ils encouragent le témoin à faire le récit libre des événements ou qu'ils lui posent une question spécifique les investigateurs doivent :

- Utiliser des questions courtes et des mots simples que le témoin connaît
- Ne pas s'éparpiller (c'est-à-dire : rassembler toute l'information sur un sujet avant de passer à un autre)
- Eviter de répéter des questions (cela risque de donner, particulièrement à un enfant, l'impression que sa première réponse n'était pas correcte)
- Eviter de poser des questions sur des choses que le témoin ne comprend pas comme l'heure, la taille, le poids, l'âge, etc.
- Eviter de poser des questions fermées, qui contiennent implicitement la réponse, à moins que cela soit absolument nécessaire (c'est-à-dire, si ne pas poser la question reviendrait à compromettre la sécurité de l'enfant ou l'intégrité de l'investigation).
- Revenir à des questions ouvertes ou spécifiques qui permettront ensuite à l'enfant de répondre à une question orientée par des informations non encore connues ou non encore mentionnées.

Finalement, au moment de clore l'entretien, les investigateurs doivent s'assurer que le témoin ne court aucun danger et qu'il sait à qui s'adresser s'il a le moindre problème suite à l'entretien.

vii. Comment évaluer les preuves fournies par un témoin vulnérable

Les témoins vulnérables peuvent se comporter de manière inattendue. C'est pourquoi il est important que les investigateurs ne se basent pas uniquement sur le comportement de l'enfant ou du témoin pour décider de la validité de son témoignage. Au contraire, ils doivent se demander si la version donnée par ce témoin concorde avec d'autres informations ou d'autres preuves déjà recueillies. Ils doivent ensuite déterminer si des précautions sont à prendre pour garantir la sécurité du témoin ou pour vérifier ses déclarations à l'aide d'autres témoignages.

c. Considérations particulières pour questionner la personne faisant l'objet de la plainte (POP)

i. Pourquoi questionner la POP

La POP, comme tous les autres participants à l'investigation, a droit à un processus juste et impartial. Cela signifie qu'elle doit pouvoir répondre aux allégations en entendant les assertions faites à son encontre et en ayant la possibilité d'orienter les investigateurs vers des preuves supplémentaires en sa faveur.

ii. Qui devra questionner la POP?

L'investigateur ayant le plus d'expérience de l'équipe doit se charger de questionner la POP en présence d'un autre investigateur ou d'un observateur (c'est un aspect qui aide à prévenir toute accusation de mauvaise conduite contre l'investigateur et permet de corroborer le témoignage de la POP). Généralement, la POP n'a pas de droit de veto quant à sa préférence personnelle par rapport aux investigateurs.

iii. Dans quel endroit convient-il de questionner la POP?

L'endroit de l'entretien doit être confidentiel et garantir la sécurité de la personne impliquée et celle des investigateurs.

iv. Quand convient-il d'entretenir la POP?

La règle veut que les investigateurs n'interrogent la POP qu'**après** avoir parlé avec **tous** les autres témoins. C'est ce qui donne le maximum de chance aux investigateurs de vérifier la version donnée par la POP et de la confronter avec la version des autres témoins.

v. Comment questionner la POP?

La POP doit être questionnée de la même manière que tous les autres témoins (voir partie 5(a), ci-dessus). Cependant, étant données les conséquences potentielles de l'investigation pour la personne impliquée, il est particulièrement important de bien clarifier les points suivants au début de l'entretien :

- l'objectif de l'entretien
- le rôle des différents participants à l'entretien
- le processus et les conséquences potentielles de l'investigation
- toutes les possibilités de recours interne
- les droits et les obligations de la POP au cours de l'entretien

Quels sont les droits et les obligations de la personne faisant l'objet de la plainte pendant l'entretien ?

La POP a le **droit** de répondre, dans ses propres termes, à tous les éléments de preuve soutenant l'allégation et de présenter de nouvelles preuves de sa version des faits. La POP n'est pas en droit de connaître le nom du plaignant ou de la source des preuves déposées contre elle. Les investigateurs ont en contrepartie l'obligation d'effectuer tout suivi opportun des éléments avancés par la personne impliquée et de lui fournir l'opportunité de répondre à la plainte. Tant que cela n'a pas eu lieu, il ne saurait y avoir de conclusions.

Les obligations de la POP au cours de l'investigation sont de maintenir la confidentialité, de dire la vérité, d'accéder à toute requête raisonnable des investigateurs et de s'abstenir de parler à d'autres témoins des éléments qu'elle apporte à l'investigation.

6. Comment enregistrer les informations reçues lors des entretiens ?

a. Prendre des notes au cours des entretiens

L'un des deux investigateurs doit prendre des notes pendant la totalité de l'entretien. Ces notes doivent être très détaillées (pratiquement mot pour mot) pour les parties les plus pertinentes de l'entretien et résumées pour les autres.

b. Compte-rendu d'entretien¹⁵

Les informations recueillies sous forme de notes doivent être enregistrées dès que possible dans un compte-rendu d'entretien.

Le compte-rendu d'entretien est le document formel contenant les détails de l'entretien (qui, quoi, quand, où et comment) et les informations demandées et fournies. Le compte-rendu d'entretien doit :

- être clair et précis
- être présenté sous la forme de questions et réponses
- inclure les documents mentionnés ou montrés au témoin pendant l'entretien
- inclure les faits obtenus auprès des personnes questionnées ainsi que leurs opinions et impressions pertinentes (Note : les opinions, les conclusions et les analyses de l'investigateur ne devraient pas en faire partie).

Le compte-rendu d'entretien doit être écrit dans la langue de l'investigateur.

Le compte-rendu doit être remis au témoin pour qu'il puisse le réviser le plus rapidement possible après l'entretien. Il doit disposer de suffisamment de temps pour lire le compte-rendu et pour suggérer des modifications. Il peut apporter des changements ou des corrections en annotant le document et en signant ces annotations. Alternativement, l'investigateur peut intégrer immédiatement les changements suggérés par le témoin à la version informatique du compte-rendu en indiquant clairement qu'ils ont été suggérés par le témoin, il peut ensuite réimprimer le compte-rendu prêt à être signé.

Lorsque le témoin a révisé sa déclaration et qu'il y a apporté des changements, il doit signer le

¹⁵ L'Annexe C est un exemple de formulaire de compte-rendu d'interrogatoire.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

compte-rendu en présence des deux investigateurs. Les témoins qui sont des employés sont dans l'obligation de signer le compte-rendu d'entretien après avoir eu l'opportunité d'y apporter des changements. Il n'est pas possible d'obliger les témoins qui ne sont pas employés par l'organisation à signer le compte-rendu d'interrogatoire, il est cependant préférable qu'ils le fassent. Si les témoins refusent de signer le compte-rendu d'entretien, les investigateurs peuvent établir à la place un compte-rendu d'entretien - ce document est le même que le compte-rendu d'interrogatoire dans son contenu mais il est signé uniquement par les investigateurs sans la signature du témoin.

Désaccord entre investigateurs et témoins par rapport à la déclaration du témoin

Si, immédiatement après l'entretien, survient un désaccord par rapport à la déclaration du témoin, le second investigateur/l'observateur est habituellement en mesure de clarifier les choses ou les deux parties sont capables de noter leur différence d'opinion sur le compte-rendu. Il arrive cependant beaucoup plus fréquemment que les personnes questionnées ne soient plus d'accord avec le compte-rendu après qu'un laps de temps se soit passé. Si c'est le cas, l'investigateur devrait enregistrer les points litigieux (c'est-à-dire ce que chacune des parties croient avoir dit, quand et à qui), avant de demander à l'observateur quel est son souvenir. L'investigateur devrait essayer de garder une certaine ouverture d'esprit dans la mesure où il est toujours possible que l'une ou l'autre des parties se soit trompée ou ait été mal comprise.

Il est recommandé d'éviter de donner une copie du compte-rendu d'entretien au témoin, parce que cela augmente les risques de divulgation. Néanmoins, si une copie du compte-rendu est remise à la personne questionnée, cela devrait figurer sur l'original (accompagné de la raison pour laquelle la copie lui a été remise) et le témoin doit signer cette note. Le témoin doit être informé qu'il est responsable de toute divulgation non autorisée.

Si le compte-rendu est envoyé au témoin par la poste, les investigateurs doivent inclure deux exemplaires accompagnés d'une lettre de couverture demandant au témoin de réviser, signer et renvoyer l'un des exemplaires par lettre recommandée. Les copies électroniques doivent être envoyées dans un format qui ne permet pas de les modifier ou sous une forme qui vous permette d'identifier toute modification du texte. Si le compte-rendu est renvoyé par courrier électronique, la lettre de couverture doit spécifier qu'il s'agit bien d'un 'compte-rendu digne de foi et exact de l'entretien'.

i. Enregistrements audio ou vidéo de l'entretien

Il est rare que les investigateurs enregistrent ou filment les entretiens. Si un investigateur a l'intention d'enregistrer l'entretien, il doit prévenir le témoin à l'avance. Ensuite, un compte-rendu doit être préparé à partir de l'enregistrement comme pour tous les entretiens et des mesures doivent être prises pour garantir la sécurité de l'enregistrement qui ne doit pas être divulgué à des personnes non autorisées. L'enregistrement doit être conservé, accompagné d'une note de l'investigateur indiquant les noms des participants à l'entretien, le lieu, la date et l'heure de l'entretien ainsi que toute autre information pertinente sur les circonstances dans lesquelles l'enregistrement a été réalisé, comme par exemple une explication pourquoi il a semblé nécessaire d'utiliser cette méthode.

Investiguer la plainte – recueillir des preuves matérielles et mener des visites sur les lieux

Les visites de lieux sont des inspections de l'endroit ou des endroits dans lesquels l'incident allégué – ou une partie de l'incident – a eu lieu. Les visites sur les lieux sont utiles, particulièrement au début de l'investigation afin de déterminer si l'exploitation ou l'abus allégué étaient possible de la manière décrite et afin de recueillir des preuves matérielles pertinentes par rapport à la version des faits donnée par le témoin.

Avant d'effectuer une visite sur les lieux ou de se mettre à chercher des preuves, les investigateurs doivent relire leurs mandats pour s'assurer qu'ils ont l'autorité nécessaire pour le faire. Ils doivent alors prévoir un moment pour chaque visite et effectuer leurs recherches en compagnie d'au moins un autre investigateur ou d'un observateur indépendant. Suite à la visite, ils doivent rédiger une note de dossier pour consigner les noms des personnes présentes, les conditions dans lesquelles ils ont trouvé le lieu, les objets (s'il y en avait) trouvés ainsi que la date et l'heure de la visite. Dans la mesure du possible, ils doivent annexer des photos ou des croquis du lieu ou des objets pertinents.

Valider une preuve

Au moment où les informations sont recueillies, elles doivent être évaluées pour en déterminer la pertinence et la fiabilité. Les investigateurs peuvent tester la cohérence de ce qu'ils trouvent en comparant chaque nouvel élément à tous les éléments déjà en leur possession. S'il y a des incohérences, les investigateurs doivent chercher d'autres éléments ou effectuer un jugement pour déterminer quelle source est la plus fiable. Il n'existe pas de règle spécifique sur la cohérence dans le cas d'investigation d'EAS dans le cadre du travail. Néanmoins, les investigateurs doivent éviter de fonder leur jugement uniquement sur des rumeurs ou des témoignages de personnes qui ont un préjugé évident.

Chapitre 4

Du rapport aux conclusions: Rédaction du rapport et suivi de la plainte

Rendre compte des éléments découverts

1. En quoi consiste le rapport d'investigation ?

Le rapport d'investigation est le document qui contient les conclusions des investigateurs, c'est-à-dire si, au regard des preuves disponibles, il y a eu violation des normes pertinentes de conduite. Il expose sous la forme d'un récit, la manière dont la mauvaise conduite alléguée a été découverte, à qui elle a été rapportée, les mesures prises pour rassembler des preuves, les conclusions des **investigateurs et les preuves étayant ces conclusions**.

2. Qui prépare/rédige le rapport d'investigation et à qui est-il destiné ?

Les investigateurs ont la responsabilité conjointe de préparer le rapport. Le responsable de l'investigation est chargé de vérifier le rapport final pour s'assurer que les conclusions sont rationnelles, prudentes et soutenues par des preuves fiables, cohérentes et pertinentes.

Le rapport d'investigation est soumis aux personnes qui, au sein de l'organisation, sont chargées de prendre les décisions disciplinaires.

3. Comment rédiger un rapport d'investigation ?

a. Un rapport séparé pour chaque personne faisant l'objet d'une plainte

Les investigateurs doivent préparer des rapports d'investigation séparés pour chaque POP dans la mesure où cela facilitera l'initiation de recours disciplinaires s'il est établi qu'il y a eu mauvaise conduite. Les investigateurs doivent s'assurer que les différents rapports sont cohérents les uns avec les autres.

b. Structure du rapport

Les pages du rapport doivent être numérotées de manière consécutive en commençant par la page de garde.

Le rapport doit être structuré de la manière suivante:

- Page de garde (comportant le titre du rapport)
- Table des matières
- Résumé
- Introduction et remarques préliminaires
- Méthodologie
- Résultats de l'investigation
- Conclusions et recommandations
- Annexes

i. Résumé

Le résumé fournit au lecteur un survol concis de l'investigation depuis le moment où l'organisation reçoit l'allégation jusqu'au moment où le rapport est rédigé. Le résumé ne doit contenir aucune information qui ne se trouve pas dans le corps du rapport.

ii. Introduction

L'introduction comprend:

- le/s nom/s ou numéro/s de référence de la ou des personnes faisant l'objet d'une plainte
- la date du rapport
- la déclaration de confidentialité
- des informations sur la nature de la plainte ainsi qu'une référence aux normes qui auraient été violées
- des informations sur la portée de l'investigation (nombre de plaignants, de témoins, de personnes impliquées, etc.)
- des informations contextuelles brèves (ex : pays, camp de réfugiés, etc.)

iii. Méthodologie

La Méthodologie indique:

- le processus utilisé au cours de l'investigation
- les preuves nécessaires
- les entretiens effectués
- toute obstruction rencontrée par l'investigation, c'est à dire: manque de coopération ou mauvaise volonté d'un témoin à être interrogé

iv. Résultats de l'investigation

Les résultats de l'investigation résument les preuves pertinentes pour chaque allégation constituant la plainte, celles-ci seront utilisées pour tirer les conclusions de l'investigation.

v. Conclusions et recommandations

Les conclusions et les recommandations indiquent au lecteur si les preuves rassemblées soutiennent les allégations telles qu'elles ont été formulées. Il est important que les conclusions soient clairement énoncées pour chaque allégation.

L'investigation aura pour résultat l'une des trois conclusions suivantes:

- Allégation 'fondée sur la foi de preuves raisonnables'
- Allégation 'non fondée par manque de preuves ou parce que les preuves ne sont pas suffisamment claires'
- Allégation 'non fondée sur la foi de preuves permettant d'exonérer la personne faisant l'objet de la plainte ou d'établir qu'il s'agissait d'une plainte malicieuse'.

vi. Rapport sur les Implications de Gestion (RIG)

Finalement, les investigateurs peuvent décider de faire d'autres recommandations concernant la formation, la supervision ou les politiques institutionnelles de l'organisation. Le RIG sera

particulièrement pertinent si l'investigation démontre que les pratiques mises en place par l'organisation ne sont pas aux normes en ce qui concerne la protection face à l'EAS des bénéficiaires dont elle s'occupe.

Le RIG devrait également enregistrer toute préoccupation de représailles éventuelles à l'encontre des témoins ou d'autres participants à l'enquête.

c. Pièces jointes ou annexes

Certains documents du dossier d'investigation qui soutiennent les conclusions des investigateurs, doivent être joints au rapport. Dans le cas où la personne impliquée a violé des lois nationales, une copie de ces lois doit également être annexée.

Règles générales pour la rédaction d'un rapport d'investigation

Soyez clair – écrivez des phrases et des paragraphes courts, simples et directs; évitez tout terme superflu, obscur ou sujet à confusion.

Soyez concis – écrivez le rapport le plus court possible tout en restant clair, complet et exact.

Soyez logique – traitez chaque allégation et chaque élément de chaque allégation l'un après l'autre.

Cantonnez-vous aux faits – basez toutes vos conclusions sur des faits et non pas sur des opinions ; évitez les théories, les analyses morales ou psychologiques et toute spéculation superflue.

Soyez impartial et juste – traitez les faits et les preuves soutenant la position de la personne faisant l'objet de la plainte de la même manière que les faits et les preuves soutenant l'allégation.

Soyez exhaustif et minutieux – traitez toutes les questions posées par l'investigation et la plainte, et enregistrez ou référencez clairement tous les interrogatoires pertinents aux cas.

4. Comment préserver la confidentialité du rapport

Les rapports d'investigations sont des documents internes sensibles. A ce titre, leur statut, leur substance et les recommandations qu'ils contiennent ont un caractère strictement confidentiel. Ils peuvent être divulgués uniquement par le directeur général de l'organisation concernée selon le critère du 'besoin de savoir' ou remis à une organisation qui a l'autorité légale pour en faire la demande.

Bonnes pratiques pour maintenir la confidentialité d'un rapport d'investigation

- Limitez le nombre d'exemplaires imprimés
- Numérotez chacun des exemplaires et gardez la trace de chaque exemplaire et sachez à tout moment à qui il a été remis
- Ne laissez pas circuler de copies électroniques du rapport d'investigation si vous pouvez l'éviter
- Choisissez le moyen le plus sûr et le plus confidentiel pour transmettre le rapport d'investigation aux personnes chargées de décider des mesures disciplinaires à prendre.

5. Quand remettre le rapport et à qui ?

Le moment de remise des rapports est différent selon les organisations – il s'agit d'une décision de gestion qui doit être fixée par la politique interne de l'organisation. Néanmoins, la plupart des organisations exigent que les rapports soient conclus dans les 28 jours qui suivent le dépôt de la plainte, à moins de circonstances motivant un délai plus long.

Suivi après le rapport

1. Mesures disciplinaires à l'encontre de la personne faisant l'objet de la plainte

Si la plainte est fondée, le rapport est envoyé aux instances chargées de la prise des mesures disciplinaires.

a. Qui prend les décisions concernant les mesures disciplinaires?

Les décisions concernant les mesures disciplinaires ne sont **jamais** prises par **quelqu'un** qui a participé à l'investigation, cela inclut : les investigateurs, le responsable de l'investigation et les observateurs. Au contraire, elles doivent être prises par des hauts responsables en accord avec la politique de l'organisation (dans la plupart des cas, les procédures tendent à nommer le département des ressources humaines).

C'est également la politique de l'organisation qui fixe le rôle et l'autorité de la personne responsable. Habituellement la personne chargée de décider des mesures disciplinaires est dans l'obligation d'accepter les conclusions du rapport, même si elle a toute latitude pour décider de quelle manière l'organisation va répondre, dans la limite des possibilités de recours interne.

b. Quelles sont les mesures disciplinaires appropriées?

Le terme de mesures disciplinaires implique que toute personne faisant l'objet d'une plainte fondée doit subir des conséquences négatives qui représentent une punition pour sa mauvaise conduite. Ces conséquences peuvent aller d'un avertissement verbal ou écrit jusqu'à un licenciement et à un transfert aux autorités nationales pour être poursuivi. Lorsque la plainte implique une exploitation et des abus sexuels, des mesures disciplinaires sérieuses seront toujours de mise.

2. Mise à jour du dossier des ressources humaines

La personne responsable de l'investigation doit s'assurer que le résultat de l'investigation quel qu'il soit, est inclus dans le dossier personnel de la personne faisant l'objet de la plainte.

3. Informer les personnes concernées des conclusions de la plainte

a. Personne faisant l'objet de la plainte

C'est à la personne responsable de l'investigation qu'incombe d'informer par écrit (habituellement par lettre) la personne faisant l'objet de la plainte du résultat de l'investigation. Si la plainte n'est

pas fondée, cette lettre d'exonération ne révélera pas les noms des témoins, des informateurs ou des plaignants.

Le responsable de l'investigation n'est pas tenu de notifier la POP que l'allégation a été référée aux autorités nationales en vue de poursuites criminelles parce que d'autres mesures seront prises par les autorités chargées des poursuites au niveau national.

b. Plaignant

La plaignante ou le plaignant n'est pas propriétaire de la plainte, et pour cette raison, elle/il n'est pas investi(e) d'un droit de connaître les conclusions de l'investigation. Généralement, il suffit de dire au plaignant que la plainte s'est avérée fondée (et qu'elle a été référée à la hiérarchie pour une décision disciplinaire) ou que la plainte ne s'est pas avérée fondée. Lorsque cette explication est donnée, l'identité ou les preuves fournies par d'autres témoins ne devraient jamais être divulguées.

c. Les autres employés et les témoins

Il convient également d'informer de manière générale du résultat de l'enquête les autres employés qui y ont participé.

d. Le siège de l'organisation

Lorsque le supérieur hiérarchique de la personne impliquée est mis au courant des allégations et de l'investigation en cours, il devra être informé des conclusions de l'investigation en termes généraux ; il n'est pas nécessaire de lui notifier les noms des plaignants et des témoins.

e. Personnes et organisations extérieures

Au cours d'une investigation, les demandes d'information émanant d'individus ou d'entités extérieures doivent être gérées par le responsable de l'investigation. De manière générale, le responsable ne doit divulguer aucune information concernant l'investigation et ne doit même pas confirmer si une investigation est en cours. Néanmoins, si les allégations et l'investigation deviennent publiques, les responsables de votre organisation peuvent élaborer une réponse standard pour répondre aux questions des médias et du public. Aucune communication ne doit s'écarter de cette réponse standard qui doit être scrupuleusement respectée.

Annexe A:

Points à vérifier par les responsables¹⁶

Indiquez la réponse la plus appropriée pour chaque déclaration:

- a. appliquée
- b. appliquée en partie
- c. non appliquée
- d. ne sait pas

Point 1: philosophie et principes

		a	b	c	d
1.	La responsabilité morale de l'organisation envers tous les bénéficiaires est explicitement écrite dans tous les documents de recrutement et de politique interne.				
2.	La politique de protection des bénéficiaires de l'organisation est bien connue de tous les employés.				
3.	Des déclarations rappelant que le bien-être de tous les enfants est une préoccupation suprême de l'organisation sont intégrées à toutes les politiques internes.				
4.	Des déclarations, indiquant que les femmes jouissent des mêmes droits et qu'elles doivent être traitées avec dignité et respect, figurent dans toutes les politiques pertinentes à ce sujet.				
5.	Tous les bénéficiaires, y compris les femmes et les enfants, connaissent leurs droits grâce à des documents d'information et/ou des mesures de prise de conscience.				
6.	Les comportements manquant de respect, abusifs, d'exploitation et de discrimination sont activement combattus et des mesures sont prises pour traiter tout incident de ce type.				
7.	L'organisation entretient un partenariat actif de travail avec les communautés des personnes dont elle s'occupe et elle prend spécifiquement des mesures pour établir des relations avec les femmes, les enfants et les jeunes.				
8.	Les responsables et les hauts dirigeants de l'organisation favorisent une culture de respect mutuel entre les employés et les bénéficiaires, y compris envers les femmes et les jeunes. Les cadres montrent l'exemple				

¹⁶ Le concept original des 'Check points' a été développé par George Varnava avec l'ancien [Forum sur les Enfants et la Violence du Bureau National pour les Enfants de GB] Forum on Children and Violence, National Children's Bureau, UK. Il a été adapté en collaboration avec le NSPCC pour qu'il puisse être utilisé au cours des séminaires de Building Safer Organisations.

	en ce qui concerne les bonnes pratiques.				
--	--	--	--	--	--

Point 2: Conduite et bonne pratique

		a	b	c	d
1.	L'organisation dispose d'un code de conduite des employés destiné à réglementer le comportement des employés envers les bénéficiaires comprenant un processus permettant de traiter les plaintes.				
2.	Le code est avalisé par les hauts responsables de l'organisation et rendu public auprès de tous.				
3.	Les employés connaissent parfaitement le code et ils doivent le signer.				
4.	Des comportements discriminatoires, violents, manquant de respect ou inappropriés de la part des employés ou des bénévoles envers des bénéficiaires sont activement combattus et des mesures sont prises pour traiter ce type d'incidents. Les bénéficiaires, y compris les personnes jeunes, reçoivent toute l'information nécessaire sur la manière d'obtenir de l'aide.				
5.	Il existe des directives spécifiques concernant la réponse à apporter en cas d'allégations d'abus ou de comportements inacceptables envers des enfants.				
6.	Le code interdit tout abus ou exploitation de type sexuel des bénéficiaires.				
7.	Le code interdit toute relation sexuelle avec des enfants de moins de 18 ans quel que soit l'âge légal local de consentement.				
8.	Le code prévoit des formations et des séances de sensibilisation pour tous les employés et tous les bénévoles.				
9.	Les conséquences encourues en cas de non-respect du code de conduite sont claires et liées à des procédures disciplinaires et d'arbitrage internes à l'organisation.				
10.	Un soutien est prévu pour les employés et les responsables qui doivent gérer un cas de comportement interdit.				
11.	Il existe des consignes pour les soins à donner à des enfants ou à des jeunes et plus particulièrement concernant les gestes appropriés ou inappropriés de la part des enseignants et du personnel soignant.				
12.	De manière générale, l'organisation fait la promotion de normes strictes concernant le comportement, la conduite et le langage appropriés envers les bénéficiaires.				

Point 3: Mécanismes de plaintes

a b c d

1.	L'organisation dispose de procédures de plaintes qui sont sûres et accessibles pour les employés, les bénévoles et les bénéficiaires et celles-ci sont avalisées par la hiérarchie.				
2.	L'organisation dispose d'un mécanisme de plaintes et de procédures d'investigation et les employés et les bénéficiaires les connaissent.				
3.	La politique et les procédures de l'organisation sont révisées tous les trois ans ou à chaque fois qu'intervient un changement majeur dans l'organisation ou dans la législation.				
4.	Une personne que tout le monde connaît dans l'organisation a été désignée et a pour responsabilité de recevoir les plaintes.				
5.	Plusieurs mécanismes de plaintes ont été mis en place, adaptés à différents éléments de la population bénéficiaire.				
6.	Les employés ont aisément accès aux politiques de plaintes et d'investigation qui font partie du processus de familiarisation des nouveaux employés.				
7.	Il existe une politique disciplinaire et d'arbitrage que tous les employés connaissent.				
8.	L'organisation est consciente de la manière dont ses règles s'intègrent aux règles internationales pour la protection des enfants et protègent les femmes et les enfants contre l'exploitation et les abus sexuels. Les informations permettant de contacter les services locaux de protection sont facilement disponibles.				
9.	Les processus permettant de traiter les plaintes sont justes et peuvent être remis en question grâce à un processus d'appel.				

Point 4: Employés et bénévoles

		a	b	c	d
1.	L'organisation dispose de politiques et de procédures claires destinées aux employés chargés de recruter et de sélectionner des employés et des bénévoles. Les employés des ressources humaines ont été formés à ces politiques et à ces procédures.				
2.	Il existe un programme d'intégration pour les employés et les bénévoles qui comprend une familiarisation avec le code de conduite, le système de plaintes et les procédures d'investigation concernant l'exploitation sexuelle et les abus sexuels et les conséquences en cas de non-respect de ces règles.				
3.	Certains responsables désignés ont accès à des conseils spécialisés ou à une formation sur la manière d'investiguer et de traiter les cas de mauvais comportement des employés.				

4.	Les bénéficiaires, y compris les enfants et les jeunes, n'ont aucune difficulté pour identifier les employés, les bénévoles, les formateurs et les responsables qui sont connus d'eux et facilement identifiables comme appartenant à l'organisation.				
5.	Les antécédents judiciaires de tous les employés et bénévoles qui sont en contact avec des populations vulnérables et avec des enfants ont été vérifiés.				
6.	Il existe une politique 'd'alerte' connue de tous destinée à promouvoir la divulgation par un employé de toute information confidentielle liée à un comportement inacceptable de la part d'un autre membre du personnel ou d'une personne extérieure.				
7.	Il existe des directives concernant les plaintes, les mesures disciplinaires et les arbitrages et tous les employés les connaissent. Les personnes chargées d'appliquer ces directives spécifiques ont été adéquatement formées.				
8.	Il existe une politique de soutien et de supervision pour les employés ou les bénévoles qui se sentent menacés dans le cadre de leur travail.				
9.	Il existe des opportunités de formation continue dans le domaine de la lutte contre l'exploitation et des abus sexuels et les ressources concernées font partie du programme de développement du personnel.				

Annexe B:
Instruments de planification

Tableau 1: Qu'est-ce qu'une allégation? / Une investigation est-elle nécessaire?

Allégation	Une investigation est-elle nécessaire?	Priorité
1. ex: relation sexuelle avec un enfant	Oui	1
2. ex: relation extraconjugale	Non	
3. ex: harcèlement sexuel d'un autre employé	Oui, mais sans utiliser le mécanisme de plainte de l'EAS	
4.		
5.		

Tableau 2: Quels sont les éléments de l'abus allégué?

Allégation de violation	Loi	Elément spécifique à prouver
ex: relation sexuelle avec un enfant	Bulletin du SG Code de Conduite du Personnel	Atteinte ou menace d'atteinte physique de nature sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport de force inégal. victime âgée de moins de 18 ans.

Tableau 3 : Qui faudra-t-il interroger ?

Nom	Rôle par rapport à la plainte	Age	Langue	Nécessité de faire appel à un interprète	Besoins de soins médicaux	Besoins en terme de protection	Lieu où se serait déroulé l'abus allégué	Ordre de priorité
John Smith	Victime	12 ans	Anglais	Non	✓	✓	Ecole à Nairobi	2

Tableau 4: De quelles informations disposez-vous? De quelles informations avez-vous besoin?

Informations sur le témoin	Informations connues:	
	Oui	Non
1. âge		
2. Nom usuel		
3. Culture, appartenance ethnique, religion, et langue maternelle		
4. Genre et sexualité		
5. Handicap et déficience, capacité cognitive, capacité linguistique		
6. Besoins médicaux		
7. Besoins émotionnels actuels		

Circonstances

Informations complémentaires sur la victime	Informations connues:	
	Oui	Non
1. Membres de la famille, personnes responsables et nature de la relation		
2. Habitudes (assiduité à l'école, travail, soins à d'autres enfants)		
3. Fourniture d'aide (que reçoivent-ils/elles, qui fournit cette aide, est-elle encore disponible)		

4. Changements récents de circonstances contribuant à la vulnérabilité ou/et la dépendance de la victime face à d'autres personnes		
5. Allégations antérieures d'abus		
6. Le témoin est-il/elle actuellement en danger ?		

Incident allégué

	Informations connues:	
	Oui	Non
1. Quel type et combien d'incidents sont-ils allégués ?		
2. Que s'est-il passé immédiatement avant l'incident ?		
3. Que s'est-il passé pendant l'incident ?		
4. Que s'est-il passé immédiatement après l'incident ?		
5. Comment l'auteur de la plainte s'est-il trouvé en contact avec la victime?		
6. Comment la plainte a-t-elle été portée à la connaissance des investigateurs?		

Détails sur l'exploitation ou les abus

Informations sur le témoin	Informations connues:	
	Oui	Non
1. Relations de la victime avec un adulte protecteur et réaction de celui-ci face à la plainte : ex. conjoint, parent		
2. Fréquence et durée de l'abus/des abus		
3. Concomitance de différentes formes d'abus		
4. Dans le cadre de cette plainte, s'agit-il d'une victime unique ou de plusieurs personnes ayant subi des abus similaires		
5. Degré de violence et d'agression utilisé		
6. Niveau de menace sur la vie (ex: privation de nourriture, d'eau ou de biens essentiels affectant la victime ou d'autres personnes au nom de la victime)		
7. Forme de la coercition		
8. A qui la victime s'est-elle confiée ?		

Considérations

	Questions posées:	
	Oui	Non
1. Résultats initiaux de l'investigation (à enregistrer et à conserver dans leur intégralité)		
2. Besoins de soutien et/ou d'un intermédiaire/interprète		
3. Blocages potentiels de la communication et méthodes pour y remédier		
4. Disponibilité à parler aux investigateurs		
5. Le témoin se trouve actuellement dans un environnement où sa sécurité n'est pas compromise		

Planification de l'entretien

Fixez-vous des objectifs et décidez les points suivants:	Décisions déjà prises:	
	Oui	Non
1. L'objectif de l'entretien a-t-il été fixé ?		
2. Qui sera présent et qui mènera l'entretien ?		
3. Où aura lieu l'entretien ?		
4. Quand l'entretien aura-t-il lieu ?		
5. Combien de temps l'entretien devra-t-il durer et des pauses seront-elles nécessaires ?		
6. Que risque-t-il de se passer après l'entretien ?		

Comment reconnaître un témoin vulnérable et/ou intimidé

	Questions à poser au préalable:	
	Oui	Non
1. Le témoin souffre-t-il/elle d'une déficience physique ou mentale ?		
2. Le témoin a-t-il un problème de santé mentale déjà diagnostiqué?		
3. Dans quel état émotionnel le témoin se trouve-t-il/elle?		
4. Quelle est la relation entre le témoin et la personne faisant l'objet de la plainte ?		
5. Dans quelle mesure la nature de l'offense, c'est-à-dire le niveau de la violence et de l'agression subies, est-elle susceptible d'avoir un impact sur les déclarations du témoin ?		

6. La personne faisant l'objet de la plainte a-t-elle accès au témoin?		
7. La personne faisant l'objet de la plainte ou d'autres parties ont-elles déjà intimidé le témoin ?		
8. Le témoin est-il également une victime?		

Annexe C:

Exemple de compte-rendu d'interrogatoire¹⁷

Ce document est protégé par les dispositions de (nom de l'organisation) concernant la confidentialité des poursuites liées à une investigation d'allégation d'exploitation et d'abus sexuels.

Numéro de référence du cas investigué: INV/05/001

Investigateurs	
Investigateur:	
Investigateur:	
Observateur:	
Interprète:	

Personne questionnée	
Nom de la personne:	
Identité vérifiée (Oui/Non):	
Nationalité:	
Poste occupé/Titre:	

Détails de l'entretien	
Date :	
Langue de l'entretien :	
Lieu de l'entretien :	
Les points suivants ont été expliqués au témoin :	<ul style="list-style-type: none"> • Obligation de coopérer et obligation de dire la vérité. • Obligation de s'abstenir de communiquer avec d'autres personnes interrogées dans le cadre du même cas investigué. • Raison de la prise de notes. • Il est acceptable de ne pas connaître la réponse à une question. • Droit de demander une pause. • Conséquences d'un manque de coopération, d'une falsification des faits, d'une déclaration malicieuse, d'une dissimulation de faits ou de preuves. • Confidentialité des procédures d'investigation.

¹⁷ Basé sur la Déclaration sur les Entretiens du Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés. La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Compte-rendu détaillé des questions posées et des réponses de la personne questionnée

L'entretien débute à: (*heure*)

Q1. Avez-vous des questions préliminaires à poser ?

Q2. Etes-vous prêt(e) à débiter l'entretien ?

Veuillez formuler toutes les questions nécessaires pour recueillir suffisamment d'informations de la part de ce témoin. Au besoin, n'hésitez pas à ajouter des feuilles.

Q3. _

Q4. _

Q5. _

Q6. _

Q7. _

Q8. _

Q9. _

Q10. _

L'entretien se termine à: (*heure*)

Ceci est un compte-rendu fidèle et exact de l'entretien.

1) Pour la personne questionnée : En accord avec les procédures définies dans le code de procédures de (nom de l'organisation), Je, soussigné(e), *nom et prénom de la personne*, déclare comprendre que mes déclarations peuvent être utilisées dans le cadre d'une procédure disciplinaire et qu'elles pourraient être communiquées à l'employé faisant l'objet de l'investigation, sauf si les responsables pensent que cela pourrait nuire à ma sécurité.

Date et signature:

2) Pour l'observateur ou l'interprète présent lors de l'entretien : Je soussigné(e), *nom et prénom de la personne*, m'engage à ne divulguer aucune information confidentielle à laquelle j'aurais eu accès dans l'exercice de ma capacité d'observateur ou d'interprète lors du présent entretien.

Date et signature:

3) Date et signature de l'investigateur/des investigateurs:

Annexe D:

Exemple d'un Engagement de Confidentialité¹⁸

Je soussigné(e), *nom et prénom de la personne*, déclare accepter d'exercer la plus grande discrétion en ce qui concerne ma participation à l'investigation conduite par _____ (nom de l'organisation). Je garderai secrètes toutes les informations qui sont parvenues à ma connaissance du fait des activités au nom de l'équipe d'investigation. Je n'utiliserai pas ces informations pour un gain personnel, ou pour favoriser ou nuire à une tierce personne.

Je comprends que cette déclaration restera en vigueur même après la fin de ma mission avec l'équipe d'investigation de _____ (nom de l'organisation). Je comprends également que le fait de divulguer des informations confidentielles à des personnes qui ne sont pas autorisées à les recevoir constitue un acte de mauvaise conduite et que l'exemplaire original signé de cette déclaration sera conservé dans le dossier pertinent de l'investigation.

Nom: _____ Titre: _____

Rôle: _____

Signature: _____ Lieu et date: _____

A remplir par l'investigateur devant lequel l'engagement a été pris:

Numéro de cas: _____

Nom: _____ Titre: _____

Signature: _____ Lieu et date: _____

¹⁸ Sur le modèle de l'Engagement de Confidentialité préparé par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés.

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Glossaire

Abus physique envers un enfant – des faits, par acte ou par omission, résultant d'une interaction ou d'un manque d'interaction qui ont pour conséquence un dommage physique réel ou potentiel envers un enfant et qu'un parent ou une personne en position de responsabilité, de pouvoir ou de confiance, aurait raisonnablement pu contrôler. Les incidents peuvent être isolés ou répétés.¹⁹

Abus sexuel – toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal ou toute menace d'une telle atteinte²⁰.

Abus sexuel envers un enfant – toute implication d'un enfant dans une activité sexuelle qu'il ou elle n'est pas en mesure de comprendre pleinement, pour laquelle il ou elle n'est pas capable de donner un consentement informé ou à laquelle il ou elle, de par son développement, n'est pas préparé et à laquelle il ou elle n'est pas capable de consentir, ou qui constitue une transgression des lois ou des tabous d'une société. Cela se manifeste par une activité entre un enfant et un adulte ou un autre enfant qui se trouverait du fait de son âge et de son développement dans une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir, la dite activité ayant pour intention de gratifier cette personne ou de satisfaire ses besoins. Cela inclut, mais ne se limite pas, au fait : d'inciter ou de forcer un enfant à se soumettre à tout type d'activités sexuelles illégales ; d'user abusivement d'un enfant à des fins de prostitution ou de toute autre activité sexuelle légale ; d'utiliser à des fins d'exploitation tout matériel ou toute prestation pornographiques.²¹

Code de Conduite – un ensemble de normes de comportement que les employés d'une organisation sont obligés de respecter

Employé – toute personne qui travaille ou représente une organisation, qu'elle soit ou ne soit pas rémunérée en espèces.

Enfant – tout individu de moins de 18 ans, quelle que soit la définition du moment où un enfant entre dans l'âge adulte, adoptée par un pays donné

Evidence – éléments recueillis au cours de l'investigation qui démontrent qu'une allégation est fondée ou non fondée

Exploitation sexuelle – tout abus avéré ou toute tentative de profiter d'une position de vulnérabilité, d'une différence de pouvoir ou de confiance à des fins sexuelles, y compris mais pas uniquement, toute tentative de réaliser un profit monétaire, social ou politique à travers l'exploitation sexuelle d'une autre personne²².

¹⁹ Organisation Mondiale de la Santé (OMS). 1999. *Report of the Consultation on Child Abuse Prevention* (WHO/HSC/PVI/99.1). OMS, Genève.

²⁰ Secrétariat des Nations Unies. 9 Octobre 2003. Bulletin du Secrétaire Général sur les Mesures Spéciales pour la Protection contre les Abus Sexuels et l'Exploitation Sexuelle, 2003/13 (ST/SGB/2003/13). Nations Unies

²¹ Organisation Mondiale de la Santé (OMS). 1999. *Rapport de la Consultation sur la Prévention des Abus envers les Enfants* (WHO/HSC/PVI/99.1). OMS, Genève.

²² Secrétariat des Nations Unies. 9 octobre 2003. Bulletin du Secrétaire Général sur les Mesures Spéciales pour la Protection contre les Abus Sexuels et l'Exploitation Sexuelle, 2003/13 (ST/SGB/2003/13). Nations Unies

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Genre [Gender] – ensemble de différences sociales entre les hommes et les femmes apprises et susceptibles d'être modifiées avec le temps qui varient énormément à la fois à l'intérieur d'une culture et entre cultures. Le genre affecte les rôles, les responsabilités, les contraintes, les opportunités et les besoins des hommes et des femmes dans un contexte donné.

Mécanisme de plaintes ou procédure – processus permettant à des individus de rapporter leur préoccupation en cas de non-respect des politiques institutionnelles ou des codes de conduite des organisations impliquées. Des boîtes de suggestion, une politique d'alerte et la désignation de 'Focal Points' c'est-à-dire de personnes de référence chargées de recueillir des plaintes, sont des exemples de mécanismes de plaintes

Partenaire – une organisation qui exécute un projet ou qui prend en charge un travail au nom d'une autre organisation.

Personne de Référence [Focal Point] – personne désignée chargée de recevoir les plaintes concernant l'exploitation et les abus sexuels.

Personne dont l'organisation s'occupe ou bénéficiaire – une personne qui reçoit une assistance dans le cadre d'un programme de secours d'urgence ou d'aide au développement.

Personne faisant l'objet de la plainte (POP) – personne supposée avoir commis l'acte de mauvaise conduite motivant la plainte.

Plaignant – personne qui dépose la plainte, qui peut être la victime d'une allégation d'exploitation ou d'abus sexuel, mais qui peut aussi être une autre personne qui s'est rendue compte qu'un comportement répréhensible était commis

Politique d'Alerte – toute politique institutionnelle destinée à encourager les employés à rapporter/dénoncer leurs préoccupations ou leurs suspicions par rapport au mauvais comportement d'un collègue. Une dénonciation peut concerner une/des personne(s) dans d'autres organisations et une/des personne(s) à d'autres niveaux dans la hiérarchie de l'organisation.

Protocole ou procédures d'investigation – cadre clair permettant d'aider les organisations à mener des investigations de qualité, confidentielles, sans risque et en toute transparence en cas d'allégations de comportement répréhensible d'employés.

Redevabilité [Accountability] – une situation dans laquelle les personnes qui sont affectées par les décisions (ex: des employés ou des personnes dont l'organisation s'occupe) sont capables d'influencer les décisions et les personnes qui prennent les décisions par le biais de questions et de plaintes. La redevabilité implique le droit d'une personne à 'dire ce qu'elle pense' et le devoir d'une autre personne à prendre cette opinion en considération et à y répondre.²³

²³ Humanitarian Accountability Partnership [Partenariat pour la Redevabilité Humanitaire]
<http://www.hapinternational.org/>

La reproduction ou copie de ces lignes directrices est possible pour des propos d'éducation ou d'enseignement uniquement, sous réserve d'autres arrangements autorisés au préalable par HAP Genève.

Risque – possibilité d'une perte ou d'un dommage et/ou probabilité d'une conséquence néfaste.

Stratégie de prévention de l'exploitation et des abus sexuels (EAS) – plans et actions conçus et mis en œuvre par les organisations pour réduire les risques d'exploitation et d'abus sexuels encourus par les personnes dont elles s'occupent. Parmi les mesures qui constituent ce type de stratégies il convient de citer : sensibilisation, formation des employés, amélioration des politiques de recrutement, politiques d'alerte, mécanismes de plaintes, procédures d'investigation et codes de conduite.

Survivant ou victime – personne qui est ou a été abusée ou exploitée sexuellement. Ce terme implique la force, le courage et la capacité de survivre.

Témoin – toute personne qui fait un témoignage ou présente des preuves lors d'une investigation, y compris le survivant/la victime des faits allégués, la personne faisant l'objet de la plainte, une personne concernée, un employé d'une agence partenaire ou un autre employé.

Travailleur semi-bénévole [incentive worker] – un individu qui reçoit une compensation en nature pour un travail ou pour représenter une organisation. Les travailleurs semi-bénévoles proviennent habituellement de la communauté bénéficiaire.

Bibliographie

Humanitarian Accountability Partnership – International. *Accountability, notre Définition*. Date de consultation: 15 août 2006. Disponible sur: <http://www.hapinternational.org/>

Comité Permanent Interorganisations [Inter Agency Standing Committee - IASC) Groupe de travail chargé de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels. Mars 2004. *Draft Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Abuse and Exploitation*. Groupe de travail de l'IASC chargé de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

Investigation Unit, Inspector General's Office. Septembre 2004. "Record of Interview" from *Guidelines on Conducting Investigations and Preparing Investigation Reports*. UNHCR, Genève.

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). *Oath of Confidentiality*.

Secrétariat des Nations Unies. 9 octobre 2003. *Bulletin du Secrétaire Général sur les Dispositions Spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels, 2003/13 (ST/SGB/2003/13)*. Nations Unies.

Varnava, George. 2000. *Checkpoints*. Forum on Children and Violence, National Children Bureau, United Kingdom.

Organisation Mondiale de la Santé (OMS). 1999. *Rapport de la Consultation pour la Prévention des Abus envers les Enfants (WHO/HSC/PVI/99.1)*. OMS, Genève.