



**Programme d'Action pour le Développement des Bases Unies
« PADEBU »**

Email : padeburdc@yahoo.fr, padeburdc@gmail.com



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DE VBG

Version validée en 2026

ABRÉVIATIONS ET SIGLES

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) – PADEBU

Abréviation	Signification
AG	Assemblée Générale
ASBL	Association Sans But Lucratif
CA	Conseil d'Administration
CHS	Core Humanitarian Standard / Normes Humanitaires Fondamentales
COC	Code de Conduite
CPI	Comité Permanent Inter-Organisations
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EAS/HS	Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels
Feedback	Retour d'information des bénéficiaires ou parties prenantes
GBVIMS	Gender-Based Violence Information Management System
HS	Harcèlement Sexuel
IASC	Inter-Agency Standing Committee
M&E	Monitoring and Evaluation / Suivi et Évaluation
MEAL	Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PADEBU	Programme d'Actions pour le Développement des Bases Unies
PDI	Personnes Déplacées Internes
PSEA	Prevention of Sexual Exploitation and Abuse / Prévention contre l'Exploitation et les Abus Sexuels
PV	Procès-Verbal
RH	Ressources Humaines
RDC	République Démocratique du Congo
SOP	Standard Operating Procedures / Procédures Opérationnelles Standard
SMS	Short Message Service
TdR	Termes de Référence
UGP	Unité Genre et Protection
VBG	Violence Basée sur le Genre
VIP	Very Important Person / Personnalité Importante
WASH	Water, Sanitation and Hygiene / Eau, Hygiène et Assainissement

TERMES CLÉS UTILISÉS DANS LE MGP

Terme	Définition
Plaignant(e)	Toute personne soumettant une plainte, préoccupation ou feedback
Survivant(e)	Personne ayant subi une exploitation, un abus ou une violence
Signalement	Transmission d'une plainte ou d'une information liée à un incident

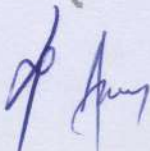
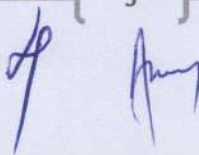


Table des matières

ABRÉVIATIONS ET SIGLES	1
Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) – PADEBU	1
TERMES CLÉS UTILISÉS DANS LE MGP	1
PRÉAMBULE	5
Pour le Conseil administration	20
Direction National	20
ANNEXE 1. FORMULAIRE DE RÉFÉRENCEMENT DES CAS DE VBG.....	21
A. INFORMATIONS GÉNÉRALES	21
B. INFORMATIONS SUR LA PERSONNE SURVIVANTE	21
C. TYPE DE VIOLENCE (cocher sans détailler)	21
D. BESOINS PRIORITAIRES IDENTIFIÉS	21
E. SERVICE DE RÉFÉRENCEMENT	22
F. CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ	22
G. OBSERVATIONS (facultatif – non sensibles)	22
1. Objet.....	23
2. Définition des informations confidentielles.....	23
3. Obligations du signataire	23
4. Sanctions	23
5. Entrée en vigueur	23
FORMULAIRE STANDARD DE PLAINTÉ PSEA	24
CONFIDENTIALITÉ	24
A. INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	24
B. INFORMATIONS SUR LA PERSONNE CONCERNÉE (SURVIVANT(E))	25
C. DESCRIPTION DE L'INCIDENT.....	25
D. INFORMATIONS SUR LA PERSONNE MISE EN CAUSE	25
E. TÉMOINS (SI APPLICABLE).....	26
F. ÉVALUATION IMMÉDIATE DU RISQUE	26
G. RÉFÉRENCEMENT EFFECTUÉ	26
H. SUIVI DU DOSSIER.....	26
I. DÉCLARATION DU POINT FOCAL PSEA	27
Annexe 4. FORMULAIRE D'ENQUÊTE PSEA	28
1□. INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	28
2 . INFORMATIONS SUR LA PERSONNE AFFECTÉE	28
3 . INFORMATIONS SUR LA PERSONNE MISE EN CAUSE	28
4 . DESCRIPTION DES FAITS.....	29
5 . ANALYSER PRÉLIMINAIRE DES RISQUES.....	29



6. MESURES PRISES IMMÉDIATES	29
7 . DÉCISION D'OUVERTURE D'ENQUÊTE.....	29
8 . CONCLUSION DE L'ENQUÊTE	30
Signatures	30
⓪ Techniques de recommandations	30
1. IDENTIFICATION	31
2. CONTEXTE OPÉRATIONNEL.....	31
3. IDENTIFICATION DES RISQUES PSEA	31
4. MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	32
5. PLAN D'ACTION DE RÉDUCTION DES RISQUES.....	32
6. ANALYSER SPÉCIFIQUE DES RISQUES INDIVIDUELS (si cas signalé)	32
7. VALIDATION	32

[Signature] *[Signature]*

PRÉAMBULE

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme d'Actions pour le Développement des Bases Unies (PADEBU) s'inscrit dans le cadre de sa **politique de tolérance zéro à l'égard du harcèlement, de l'exploitation et des abus sexuels (HEAS/PEAS)**, telle qu'adoptée et approuvée par le Conseil d'Administration.

Conformément à ses valeurs fondamentales d'intégrité, de responsabilité, de respect de la dignité humaine et de redevabilité envers les populations affectées, le PADEBU reconnaît l'existence de **rapports de force inégaux** entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires, ainsi que le risque potentiel que ces rapports puissent être exploités à des fins personnelles, notamment sexuelles. Dans ce contexte, PADEBU a établi un **mécanisme de gestion des plaintes intégré**, sûr, confidentiel et accessible, permettant de **prévenir, signaler et traiter** les cas présumés ou avérés d'exploitation et d'abus de produits impliquant ses employés, affiliés, partenaires, sous-traitants ou toute autre personne associée à son action.

Le MGP vise également à assurer la **redevabilité de l'organisation**, en favorisant la collecte, l'analyse et l'utilisation responsable des informations issues des plaintes afin d'orienter l'amélioration continue des pratiques, des approches et contexte spécifique et des défis propres à chaque projet et zone d'intervention.

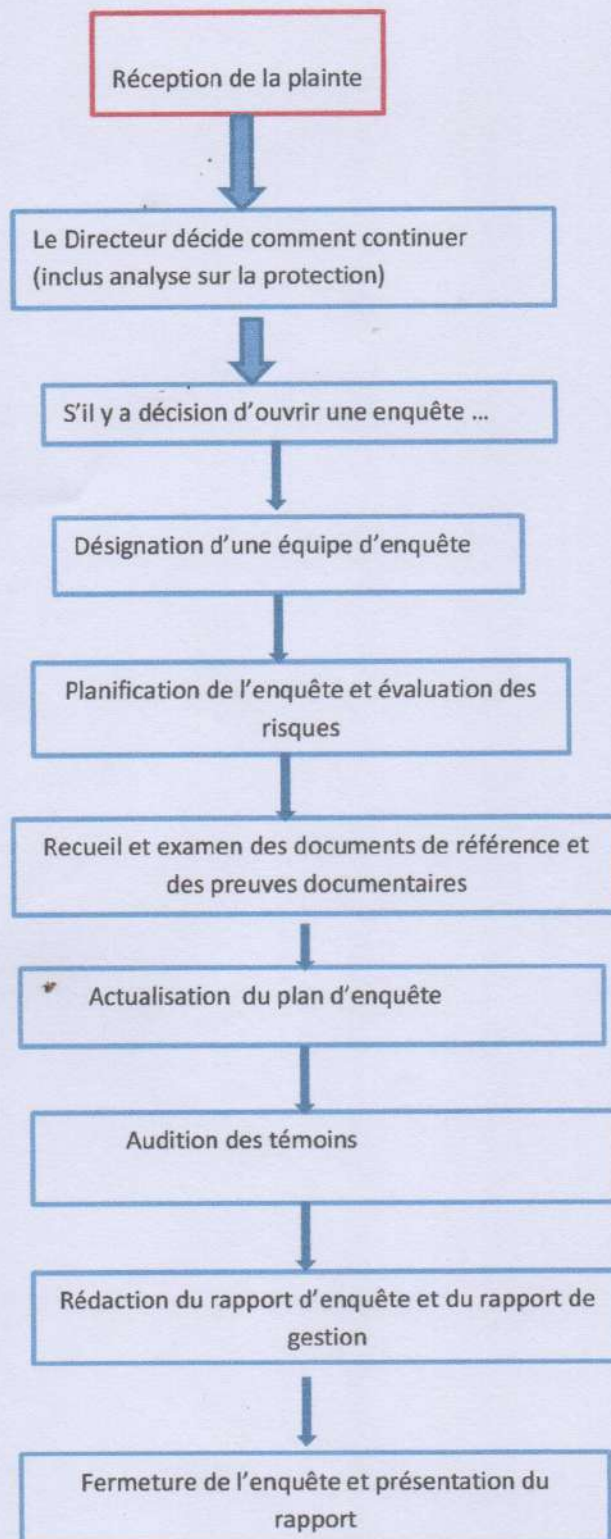
Le PADEBU reconnaît que la mise en place d'un mécanisme exclusivement dédié et trop visible aux plaintes en matière d'exploitation et d'abus sexuels peut, dans certains contextes, **dissuader les personnes survivantes ou les témoins de signaler les faits**, en raison du caractère sensible des plaintes et des craintes liées à la stigmatisation ou aux représailles. C'est pourquoi PADEBU privilégie une approche intégrée, proactive et adaptée au contexte communautaire.

À cet effet, le mécanisme de gestion des plaintes en matière de PEAS repose notamment sur :

- l'intégration des activités communautaires mises en œuvre par PADEBU, y comprenant celles regroupant les femmes, les filles et autres groupes v
- la mise en place de **points d'écoute confidentiels** dans les bureaux de terrain de PADEBU, notamment au niveau des paroisses et zones d'intervention, en complément des dispositifs formels de plaintes ;
- l'encouragement actif et responsable des signalisations, dans le respect du consentement, de la confidentialité et de la dignité des personnes survivantes et des plaignantes ;
- le recours, lorsque nécessaire, à des **discussions communautaires et groupes de réflexion ciblés**, organisés avec l'appui d'intervenants qualifiés et spécialisés en protection, en PEAS et en violences basées sur le genre ;
- l'obligation de **rétro-information appropriée**, afin de renforcer la confiance entre PADEBU et les communautés, tout en respectant strictement les exigences de confidentialité et de sécurité.

Le PADEBU reconnaît que l'abord des questions liées à l'exploitation et aux abus sexuels peut être profondément éprouvant pour les personnes concernées. À ce titre, l'organisation s'engage à **prendre toutes les plaintes très au sérieux**, à les traiter avec diligence, professionnalisme et humanité, et à garantir la protection des personnes.

I. Principales étapes :



II. DE LA PLAINTÉ A L'ENQUÊTE : ASSURER UNE REPONSE INITIALE APPROPRIÉE

Étape 1 : Réception de la plainte :

La plainte est souvent exprimée par écrit, par SMS, par média social, ou bien oralement, par un téléphone ou en personne.

En plus de l'identité du plaignant, les informations suivantes doivent être renseignées :

- Allégation proprement dite
- L'auteur des faits,
- la date et l'heure
- la scène de l'incident,

Il arrive de fois que la plainte soit exprimée sous forme d'une suspicion d'exploitation et d'abus sexuel. Il est de fois attendu comme une rumeur au sein de la communauté, mais il n'est pas sûr qu'il soit question d'agissements répréhensibles.

Dans ce cas, nous devons encourager la personne à parler de sa suspicion de façon confidentielle à une personne compétente de l'organisation.

Si une enquête est menée ultérieurement, le membre du personnel ou de la communauté qui a émis la suspicion sera considérée comme « le plaignant », même s'il n'est pas la victime.

Étape 2 : Décision d'ouvrir ou non une enquête 1.

A cette étape, on cherche à savoir s'il y a suffisamment d'informations pour justifier une plainte pour faute grave. Bien que la totalité des plaintes soient traitées, mais toutes ne vont pas nécessiter une enquête formelle. Ici, l'organisation doit apprécier si les faits présumés constituent une violation potentielle à son règlement. On doit aussi analyser si la victime identifiable et d'une personne faisant l'objet d'une plainte. Le PADEBU peut fouiller à travers ses structures de base si l'information est pertinente et s'il y a assez d'information pour justifier que la plainte oriente vers une faute lourde.

A ce niveau, la question de la protection des personnes concernées devraient être évalués et résolue si les problèmes de danger est immédiat. Une analyse plus détaillée des problèmes de sécurité et de protection devrait aussi être effectuée dès que l'équipe d'enquête est opérationnelle.

On doit se poser la question s'il y a une infraction pénale dans la plainte. Si la plainte porte sur un délit un crime présumé, le PADEBU devra bien réfléchir avant d'agir surtout pour la sécurité des parties concernées. Cela nécessite une analyse des risques surtout dans les zones en situation des crises et où peut être le système judiciaire à un défi fonctionnel.

Dans ce cas, si le PADEBU décide de saisir les autorités ayant la justice en main de l'affaire, elle doit aussi se demander si elle va ouvrir sa propre enquête administrative, les aspects suivants doivent être pris en compte :

- Législation applicable au PADEBU concernant la conduite d'une enquête en cas de suspicion d'infraction pénale
- Les politiques internes de PADEBU
- La protection des personnes impliquées
- L'impact sur ces activités et la question de protection pour les personnes concernées.

Dans ce contexte,

- Il faut en référer aux autorités,
- S'il faut continuer l'enquête administrative interne même si l'affaire a été déferée aux autorités.

Étape 3 : Mise en place de l'équipe chargée de l'enquête

Lorsque le PADEBU décide d'ouvrir une enquête, la responsabilité en incombe au Directeur National, aux responsables de départements ou au Responsable des Ressources Humaines, selon le cas. Ces autorités désignent une équipe d'enquête chargée d'établir les faits. À cet effet, des termes de référence clairs, accompagnés d'un budget adéquat, sont élaborés.

L'équipe d'enquête est placée sous la supervision d'un responsable d'enquête, chargé de la coordination globale du processus. Il rend compte à la hiérarchie afin de faciliter la prise de décisions stratégiques et de garantir des conditions optimales pour le déroulement de l'enquête. À ce titre, il est notamment responsable de la rédaction des termes de référence, du respect des règles de sécurité et de confidentialité, de la conformité de l'enquête aux procédures établies, de l'orientation du processus, ainsi que de la coordination avec les bureaux concernés et les parties prenantes institutionnelles externes. Il veille également à ce que la victime bénéficie d'un soutien approprié, notamment médical et psychosocial.

Le rapport final de l'enquête est soumis à la Direction du PADEBU Bukavu, qui statue sur les suites à donner conformément aux règlements internes. L'organisation s'assure que les enquêteurs disposant des compétences requises, ont reçu les formations nécessaires et bénéficient, le cas échéant, d'un appui psychosocial.

Le responsable d'enquête doit faire preuve d'intégrité, de probité et d'une bonne connaissance des questions d'exploitation et d'abus sexuels ainsi que de la gestion des ressources humaines. En cas d'enquête ordonnée par le Bureau de Bukavu à la suite d'une plainte enregistrée au niveau des antennes, ce bureau veille à la stricte confidentialité, à l'appui logistique et à la sécurité de l'équipe d'enquête, s

Dans la mesure du possible, l'équipe est composée d'au moins deux enquêteurs. Lorsqu'un seul enquêteur est disponible, un observateur indépendant est désigné pour appuyer sur le processus et garantir l'objet.

Les enquêteurs doivent être professionnels, impartiaux, dignes de confiance et compétents. La composition de l'équipe privilégie les compétences et tient compte, dans la mesure du possible, de l'équilibre de genre et de la sensibilité culturelle, afin de garantir un climat de confiance, notamment pour les victimes et témoins vulnérables. Lorsque nécessaire, le recours à un interprète est autorisé, sous réserve de la signature d'un engagement de confidentialité

Étape 4 : Planification de l'enquête et évaluation des risques :

Au début de l'enquête, on devra analyser si les parties prenantes courent les risques et s'ils sont immédiats. On devra classer les risques selon l'ordre de gravité. Les questions de sécurité devront être envoyées au chargé de sécurité de Le PADEBU pour prendre des mesures adéquates conformément au type de risque.

- **Identification des risques**

On doit être à mesure d'identifier de définir c'est quoi le risque, l'analyser en adoptant une perspective large. On doit être à mesure de déterminer les différentes parties prenantes notamment : la victime présumée, le plaignant, les témoins, les membres locaux de l'équipe d'enquête et la personne faisant l'objet de la plainte. L'équipe doit être à mesure d'identifier les types des risques et surtout le classer par personne concernée, le type de danger. Quels sont les risques immédiats pour chaque catégorie concernée. Enfin il faut déterminer les besoins les plus urgents en tenant compte de la vulnérabilité de chaque partie prenante.

- **Classification du risque**

Le PADEBU pourra prendre des mesures nécessaires pour réduire la probabilité qu'un des intéressés subisse un préjudice. Ce qui va impliquer la prise en charge des personnes à risque par un spécialiste qui, feront le nécessaire pour minimiser les risques. A ce niveau certains risques peuvent être minimisés

Si une personne est en danger physique immédiat, l'équipe d'enquête peut être amenée à jouer un rôle plus actif, Après avoir trouvé les parades aux risques, l'organisation, conjointement avec l'équipe d'enquête, devrait mettre au point un plan de protection

- Réunir les éléments de preuve

- i. Déclaration des témoins :

Au début, il faut recueillir un maximum d'information des témoins dans les meilleures conditions possibles en examinant les informations portant sur l'affaire le plus rapidement possible après avoir reçu la plainte. Cela vous amène à protéger les témoins, si une des parties concernées court un danger quelconque, l'organisation peut envisager de faire déménager l'intéressé.

- ii. **Indices matériels :**

Il est conseillé que les enquêteurs visitent la scène de l'incident rapidement après la réception de la plainte, et prennent des photos d'objets, de lieux ou d'autres éléments pouvant se rapporter à l'affaire. Afin d'éviter toute manipulation du dossier ou des pièces, les enquêteurs doivent saisir les informations dans un ordinateur et bien protéger le disque. A ceux, les dossiers administratifs doivent être recherché et bien conserver

- iii. **Preuves médicales**

Il arrive rarement que des preuves médicales soient utilisées dans le cadre d'une enquête sur l'exploitation et les abus sexuels sur les lieux de travail, sachant que dans bien des cas, les informations médicales ne permettent pas d'affirmer s'il y a eu ou non exploitation ou abus.

C'est plus souvent la personne contactée initialement qui peut constater les signes manifestes d'agression physique sur le témoin lors de cette première rencontre et qui note ces observations dans le dossier mais il faut remarquer que ces signes ne permettent pas non plus de confirmer que le témoin a été physiquement agressé par la personne faisant l'objet de la plainte.

Assurer la confidentialité Une fois que la sécurité des parties concernées est assurée et que les éléments de preuve sont en lieu sûr, l'équipe d'enquête devra se préoccuper de l'aspect de confidentialité.

- iv. **Confidentialité des informations :**

Le principe de confidentialité implique que les données sur la plainte et sur l'enquête peuvent seulement être communiquées à quelques personnes désignées et dans certaines circonstances spécifiques, selon le principe du « besoin d'en connaître ». Tous les témoins courent le risque de s'exposer aux représailles de la personne faisant l'objet de la plainte, de la communauté ou de ses collègues.

v. Divulgarion accidentelle

Cela se produit lorsqu'une information à travers un document ou une conversation tombe dans les mauvaises mains. Pour minimiser les risques les enquêteurs devraient élaborer un plan d'action permettant d'identifier les risques liés à la confidentialité, d'établir clairement la personne responsable de la gestion de ces risques à chaque étape de l'enquête, et de recenser les moyens à mettre en œuvre pour éviter toute divulgation. Toutes les personnes impliquées dans le processus doivent signer le code de confidentialité.

vi. Divulgarion intentionnelle

C'est lorsqu'une personne enfreint volontairement les règles en ébruitant l'information. Une des stratégies pour réduire ce risque est de limiter les nombres des personnes ayant l'accès à l'information sur la plainte.

vii. Divulgarion autorisée

Elle est de fois autorisée par la loi ou par les règlements de PADEBU. Souvent exigée par le Directeur National pour l'intérêt de l'organisation. Dans les autres cas, la plupart des règlements prévoient la divulgation d'informations confidentielles aux principales parties prenantes internes selon le principe du « besoin d'en connaître ». Les personnes ayant « besoin d'en connaître » doivent être clairement indiquées dans le règlement.

Il faut noter que la divulgation de l'identité de la victime sera seulement autorisée si elle sert les intérêts de cette dernière, si le plaignant a été avisé de cette divulgation et si la direction a approuvé cette décision. Cette connaissance de la plainte nécessite un accusé qui renseignera des informations suivantes, date de réception, mode de présentation, les mesures arrêtées, la personne responsable du traitement de la plainte... Pour l'organisation qui mène l'enquête, l'accusé de réception prouve qu'elle a bien recueilli la plainte et qu'elle a pris les mesures initiales appropriées. L'accusé de réception devrait être écrit, discret et clair.

Si le plaignant ne souhaite pas recevoir de lettre, ou si vous estimez qu'un témoignage écrit peut mettre le plaignant ou d'autres personnes en danger, vous pouvez accuser réception de la plainte oralement. Cependant, les enquêteurs devraient faire une note détaillée de l'entretien pour le dossier, indiquant l'heure, la date, les personnes présentes, les sujets discutés, Par ailleurs, elles devraient être délivrés de manière discrète.

L'accusé de réception écrit devrait être signé par la personne les plus hauts placés du service responsable des enquêtes. Elle ne doit pas être signée par un enquêteur ou un membre de l'équipe d'enquête. Le plaignant devrait recevoir l'accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrables après la réception de la plainte.

Considérations préliminaires à l'enquête : objectifs, contraintes et questions à examiner
L'étape entre la mise en place de l'équipe d'enquête et l'ouverture de l'enquête proprement dite est consacrée à la planification.

Objectifs de l'enquête L'objectif principal de l'enquête est de réunir des informations permettant de prouver ou de réfuter l'allégation. Les enquêteurs ne sont pas des procureurs. Leur travail ne consiste pas à rechercher uniquement des informations visant à prouver la culpabilité de l'auteur présumé. Leur objectif est de rassembler toutes les données pertinentes pour pouvoir établir objectivement si l'exploitation ou l'abus a eu lieu ou non.

Même s'il est difficile pour une organisation de garantir la sécurité d'un témoin, il est essentiel de mettre au point un dispositif de protection pour tous les témoins dont l'efficacité sera revue au cours de l'enquête.

Les témoins doivent être informés en toute franchise des limites de la capacité de l'organisation à les protéger. **Légalité** : l'ouverture, la conduite et le rapport d'une enquête doivent se conformer à toutes les règles, réglementations et directives applicables, y compris le respect des droits et de la vie privée des personnes concernées. La législation locale doit être prise en compte, car elle a une incidence sur le recueil d'éléments de preuve en dehors du périmètre de l'organisation.

Si la plainte semble se rapporter à un délit ou un crime, il faut envisager d'en informer les autorités nationales. Les organisations devraient avoir une politique stipulant quand et comment transmettre une plainte aux autorités du pays.

Compte tenu des avantages et des inconvénients liés à une telle démarche, il convient de consulter d'abord la victime avant de prendre une décision.

Professionnalisme : le personnel chargé de l'enquête doit avoir les compétences, les qualifications et les connaissances appropriées. Les méthodes et techniques utilisées doivent être adaptées aux objectifs et aux conditions propres à chaque enquête.

Rigueur : les enquêtes doivent être menées avec soin et rigueur dans le but de réunir toutes les informations pertinentes permettant d'affirmer ou d'infirmer l'allégation.

Indépendance : les enquêtes doivent être menées de façon juste et équitable. La collecte et l'enregistrement des éléments de preuve doivent être impartiaux et indépendants pour que ceux-ci puissent servir à établir la validité de l'allégation.

Planification et conclusions : les enquêtes doivent être planifiées soigneusement, exécutées méthodiquement, et menées à terme le plus rapidement possible. Les rapports d'enquête et les conclusions doivent être étayés par des pièces justificatives et des documents pertinents.

Respect : les enquêteurs doivent afficher une attitude respectueuse envers toutes les parties concernées par l'enquête. L'enquête porte sur une allégation, pas sur une personne. La personne faisant l'objet de la plainte doit être traitée avec respect et avoir le droit de réponse. Les enquêteurs ne doivent pas juger le comportement de la victime, des témoins ou de la personne faisant l'objet de la plainte au cours de l'enquête.

Le ROI de PADEBU prévoit un délai raisonnable pour l'exécution d'une enquête (25 jours). **Travailler en partenariat** (avec toutes les parties prenantes). Le ROI prévoit une ligne de conduite à suivre dans ce genre de cas.

viii. Contraintes de l'enquête

a. Contraintes administratives et mandat

Le PADEBU devrait donner un mandat aux enquêteurs pour ouvrir et conduire une enquête pour le compte de ces dernières. Les TDR habilitent les enquêteurs à recueillir les éléments avec indépendance et l'impartialité sans compromise des relations professionnelles. Des opinions préconçues concernant des individus ou des groups et une implication antérieure dans une fonction de responsabilité peuvent se répercuter sur le fonctionnement de la personne faisant l'objet de l'enquête, l'organisme ou le programme de preuve sans demander d'autorisation préalable, à interroger les membres du personnel rapidement et à obtenir l'entière coopération de toute personne travaillant pour l'organisation. Cependant la révision de ce TDR par les enquêteurs s'avère indispensable avant toute chose.

b. **Contraintes légales et procédures** : Les dispositions du code du travail national, les politiques de l'organisation et le contrat de la personne faisant l'objet de la plainte sont autant d'éléments qui vont influencer, voire déterminer les modalités de l'enquête. Le droit du travail peut par exemple stipuler qu'une personne faisant l'objet d'une plainte a le droit de savoir qu'une enquête est menée à son sujet dès le début des investigations.

En RDC, il existe une obligation légale de signaler les cas de maltraitance d'un enfant ou d'agression sexuelle à la police. Le signalement est facultatif. Dans ce dernier cas, et si on soupçonne quelqu'un d'avoir commis une infraction pénale, les responsables devraient réfléchir à l'opportunité d'en informer les autorités locales et nationales, et si oui, quand et comment. Il faudrait aussi demander l'**avis de la victime**, sachant que dans certains endroits, les personnes qui signalent un cas d'abus risquent des représailles de la part de la police. Si l'organisation saisit les autorités nationales de l'affaire en vue de poursuites pénales, elle devra aussi décider s'il serait utile de continuer l'enquête administrative interne.

C. Règlement de l'organisation

Des procédures relatives au licenciement pour faute grave, y compris pour exploitation et abus sexuels sont incluses dans le **règlement d'ordre intérieur de PADEBU**.

d. Contrats entre l'organisation et la personne faisant l'objet de la plainte

Enfin, d'habitude, c'est le contrat de travail signé par la personne faisant l'objet de la plainte et par l'organisation qui fixe les règles **de licenciement**. **La plupart des contrats stipulent qu'un employé peut être renvoyé sur- le -champ en cas de faute grave, ou avec un préavis dans d'autres cas.**

Dans certains contrats, les dispositions des politiques de ressources humaines (telles qu'elles existent parfois) sont considérées comme également applicables au contrat d'embauche, donnant force de loi aux nombreux codes de conduites, politiques, règlements et normes pertinents.

E. Contraintes pratiques et capacité de l'équipe

Les enquêteurs et le responsable d'enquête devraient examiner ensemble les ressources disponibles pour l'enquête. Les ressources ne déterminent pas si oui ou non il y aura une enquête, mais influenceront certainement les choix et les priorités.

Avant de pouvoir mener l'enquête, les enquêteurs doivent établir clairement les règles de fond qui auraient été transgressées, et plus précisément, quels éléments constitutifs de ces règles. Ils doivent identifier les informations permettant de prouver (ou de réfuter) ces éléments et déterminer comment obtenir ces informations de façon efficace et sans mettre quiconque en danger.

Sur quelles règles de fond porte l'allégation ? Les règles de fond sont des règles de conduite définissant les comportements à adopter ou à proscrire par le personnel de PADEBU Bukavu.

- Quels éléments constitutifs d'une règle ont été transgressés ? Les éléments constitutifs d'une règle sont les faits individuels qui doivent être prouvés pour démontrer qu'il y a eu violation d'une norme de conduite.
- Il s'agit de prouver que : • la personne faisant l'objet de la plainte est un membre du personnel • une relation sexuelle a eu lieu avec une personne âgée de moins de 18 ans c. Quelles informations sont pertinentes pour prouver qu'il y a eu violation ? Ce sont les éléments de preuve qui permettent d'établir si une allégation est avérée ou non, autrement dit, les informations étayant ou réfutant les faits individuels constituant la violation d'une règle.

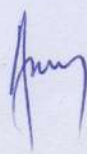
Pour compléter l'enquête, il est nécessaire de réunir les informations pertinentes pour chacun des éléments de la règle en cause. Il est conseillé aux enquêteurs de dresser une liste de tous les éléments, et des types d'informations pertinentes pour chacun d'eux, en précisant les instances et les personnes auprès de qui ils pourraient les trouver

Étape 5 : Recueil et examen des documents de référence et des preuves documentaires :

Au cours du processus, les enquêteurs devront consulter toutes sortes de documents (papier ou électroniques) pour trouver des preuves documentaires.

- Qu'est-ce qu'une preuve documentaire ? Une preuve documentaire (ou littérale) est une information pertinente pour la plainte enregistrée d'une manière ou d'une autre sur un support matériel. Il s'agit de dossiers du personnel, de grilles de service, de photos, de diagrammes, de notes manuscrites et de données informatiques.
- Pourquoi les preuves documentaires sont-elles importantes dans une enquête sur une plainte, notamment sur les plaintes d'exploitation et d'abus sexuels ? L'importance des preuves documentaires pourra varier d'une enquête à l'autre.
- Qui détient les preuves documentaires pertinentes et qui peut y accéder ? L'organisation et ses entités connexes détiendront la plupart des documents pertinents dans leurs locaux. Si les enquêteurs ne trouvent pas les pièces pertinentes sur place, ils devraient vérifier si des documents ont été déplacés, détruits ou archivés. Autrement, s'ils ont de bonnes raisons de penser que les documents sont en possession d'un employé, les enquêteurs peuvent demander à y avoir accès.
- À quel moment recueillir les preuves documentaires ? Vous avez intérêt à commencer à recueillir les preuves documentaires le plus tôt possible, dès le début de l'enquête ; les pièces obtenues vous donneront des indications sur les personnes à interroger et les questions à poser.
- Où recueillir les preuves documentaires ? Si possible, les documents doivent être examinés sur place. Si ce n'est pas possible, le responsable d'enquête devrait désigner un employé digne de confiance pour trouver, copier et envoyer les documents aux enquêteurs.
- Comment examiner et gérer les preuves documentaires

Gérer les preuves documentaires signifie s'assurer que les documents ne peuvent pas être perdus, que tous les documents pertinents sont examinés, qu'ils sont accessibles et réputés fiables.



- Restituer les documents après l'examen Les enquêteurs devraient rendre tous les documents originaux à leur propriétaire/dépositaire le plus rapidement possible afin de limiter les interruptions de travail de l'organisation.

- Enquêter sur la plainte – se rendre sur la scène de l'infraction alléguée et recueillir des indices matériels Pour inspecter la scène de l'incident présumé, ou de l'une des composantes de celui-ci, les enquêteurs devront se rendre sur les lieux..

Valider les éléments de preuve : La cohérence et la fiabilité des informations doivent être évaluées au fur et à mesure que celles-ci sont obtenues. La cohérence peut être vérifiée en comparant chaque nouvel élément à tous les éléments déjà recueillis. Si une incohérence est constatée, les enquêteurs devront chercher d'autres éléments ou se fier à leur jugement pour décider quelle source est la plus fiable.

Étape 6 : Mise à jour du plan d'enquête et audition des témoins

Les informations obtenues après la collecte et l'examen des preuves documentaires serviront à mettre à jour le plan d'enquête. Les documents ont peut-être révélé des nouveaux faits justifiant une modification du programme, telle que l'ajout, à la liste des témoins, d'une personne qui pourrait apporter des éléments de preuve supplémentaires. Enquêter sur la plainte – recueillir des preuves par témoignage Une déclaration de témoin, obtenue lors d'une audition, est le récit d'une personne sur la façon dont elle a vécu un événement.

- Qui devrait être interrogé ? Dans la majorité des enquêtes, le plaignant et la personne faisant l'objet de la plainte sont les principaux témoins. Mais les enquêteurs devraient aussi interroger des personnes pouvant fournir des compléments d'information au récit du plaignant ou de l'auteur présumé des faits.
- Qui devrait interroger les témoins ? Comme indiqué plus haut, en général, ce sont les enquêteurs qui entendent les témoins. S'il y a deux enquêteurs dans l'équipe, ils devront décider à l'avance lequel posera les questions et lequel prendra des notes.
- Quand faut-il interroger les témoins ? a. Ordre des auditions Après avoir établi qui ils vont interroger, les enquêteurs devraient décider de l'ordre des entretiens. Plaignant ou la victime, victimes potentielles, les témoins, les témoins pouvant fournir des informations directes, la personne faisant l'objet de la plainte.
- Où faut-il interroger les témoins ? Le lieu des auditions dépendra du protocole en vigueur et des locaux disponibles, et doit, si possible permettre de garantir la confidentialité de la procédure d'enquête.
- Comment faut-il interroger les témoins ? Il n'y a pas de recette tout faite pour conduire une audition fructueuse.

Les questions et les procédés d'audition dépendent toujours des faits investigués 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.

Les quatre étapes d'une audition (. Introduction et mise en confiance L'introduction permet à l'interrogateur de se présenter et d'expliquer le but de l'audition au témoin).

Questions pendant l'étape des « questions spécifiques », l'interrogateur peut clarifier les informations déjà données par le témoin et encourager celui

Les types de questions :

- questions ouvertes
- questions spécifiques
- questions fermées
- Les questions directives sont à éviter

Conclusion

Pour clore l'audition, l'enquêteur devrait :

- Vérifier avec le co-enquêteur s'il reste des questions en suspens
- Faire la synthèse de la déclaration du témoin
- Poser la question au témoin s'il a quelque chose à rajouter si le témoin est d'accord, lui demander de relire et de signer les notes
- Répondre à toutes les questions du témoin
- Expliquer les différentes étapes,
- Rappeler au témoin comment il peut contacter le/les enquêteur(s)
- Noter l'heure de la fin de l'audition
- Remercier le témoin pour le temps qu'il a consacré à l'audition.

Précautions particulières concernant les témoins vulnérables

i. *Qu'est-ce qu'un témoin vulnérable ? :*

Les personnes que nous visons à aider sont des personnes vulnérables, marquées par la pauvreté, la marginalisation, le déplacement, l'impuissance à faire face.

Le témoin vulnérable désigne des enfants, des jeunes et des personnes ayant un handicap ou une maladie grave.

ii. *But et le principe d'une audition avec un témoin vulnérable :*

Lors de l'audition avec un enfant ou un autre témoin vulnérable, la question la plus importante est comment obtenir des informations pertinentes sans causer de préjudices (supplémentaires).

iii. *Audition d'enfants Compte tenu de la vulnérabilité spécifique des enfants*, il vaut mieux éviter de les interroger comme victime ou comme témoin, sauf si c'est strictement nécessaire pour les besoins de l'enquête. il convient d'effectuer d'abord une évaluation des risques. Est-ce que les besoins de l'enquête l'emportent sur les risques potentiels que court l'enfant ?

iv. *Où faut-il interroger les témoins vulnérables ?* Un témoin vulnérable devrait être interrogé dans un endroit où il se sent à l'aise et à l'abri des regards indiscrets. Pour interroger un enfant, essayez d'adapter le local pour le rendre plus accueillant.

v. *Comment faut-il interroger les témoins vulnérables ?* Bien souvent, les témoins vulnérables se sentent plus à l'aise si un proche (un parent ou un membre de la famille) est présent lors de l'audition pour apporter son soutien.

Néanmoins, des étapes supplémentaires devraient être insérées : Lors de la mise en confiance, l'interrogateur devrait : - expliquer au témoin, de manière facilement intelligible : a. pourquoi il est interrogé (sans évoquer la nature de la plainte) b. le rôle des enquêteurs, de l'observateur, de l'accompagnateur et de l'interprète c. la signification du principe de confidentialité et son importance vi. *Comment analyser les informations obtenues d'un témoin vulnérable*
Les témoins vulnérables peuvent se comporter de manière inattendue.

C'est pourquoi il est important que les enquêteurs ne se basent pas uniquement sur le comportement de l'enfant ou du témoin pour juger de la validité de son témoignage. Ils devraient plutôt vérifier si la version donnée par ce témoin concorde avec d'autres informations ou d'autres preuves déjà recueillies.

Précautions particulières pour interroger la personne faisant l'objet de la plainte

1. Pourquoi interroger la personne faisant l'objet de la plainte?

Pour la personne faisant l'objet de la plainte, comme tous les autres participants à l'enquête, a le droit d'être entendue en toute impartialité.

Elle doit pouvoir répondre aux allégations après avoir entendu les preuves avancées contre elle, et avoir la possibilité de présenter des informations réfutant ces allégations.

2. Qui devrait interroger la personne faisant l'objet de la plainte?

Parmi les membres de l'équipe d'enquête, c'est l'enquêteur avec le plus d'expérience qui devrait être chargé d'interroger la personne faisant l'objet de la plainte.

3. Où faut-il interroger la personne faisant l'objet de la plainte?

Le lieu de l'audition devrait garantir la confidentialité de la procédure et la sécurité de la personne faisant l'objet de la plainte et des enquêteurs.

4. Quand faut-il interroger la personne faisant l'objet de la plainte?

La personne faisant l'objet de la plainte devrait seulement être interrogée après que tous les autres témoins ont été entendus. Les enquêteurs pourront ainsi confronter les déclarations de l'auteur présumé avec tous les autres témoignages recueillis.

5. Comment faut-il interroger la personne faisant l'objet de la plainte?

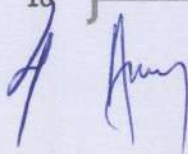
La personne faisant l'objet de la plainte devrait être interrogée selon les mêmes modalités que tous les autres témoins. Cependant, compte tenu des conséquences potentielles de l'enquête pour cette personne, il est essentiel d'expliquer les points suivants dès le début de l'entretien :

- L'objectif de l'audition
- Le rôle de chacun des participants à l'audition
- le déroulement de l'enquête et ses conséquences potentielles
- les voies de recours internes
- Les droits et les obligations de la personne faisant l'objet de la plainte pendant l'audition.

6. Comment faut-il consigner les informations obtenues lors des auditions?

Prise de notes pendant l'audition L'un des deux enquêteurs devrait prendre des notes pendant toute la durée de l'audition. Ces notes devraient être détaillées (pratiquement verbatim) pour les parties les plus significatives de l'audition et résumées pour les autres.

Le procès-verbal d'audition devrait être rédigé par l'enquêteur dans sa propre langue. Le procès-verbal devrait être remis au témoin le plus rapidement possible après l'audition pour qu'il puisse le réviser. Il doit disposer de suffisamment de temps pour lire le procès-verbal et pour suggérer des modifications. Les changements ou les corrections peuvent être indiqués par des annotations dans le document et confirmés par une signature. L'enquêteur peut aussi saisir immédiatement les corrections dans la version électronique du procès-verbal en indiquant qu'elles ont été proposées par le témoin ; ensuite, le document sera réimprimé pour signature. Lorsque le témoin a relu le document et apporté les changements utiles, on lui demandera de signer le procès-verbal en



présence des deux enquêteurs. Les témoins qui sont employés par l'organisation sont obligés de signer le procès-verbal d'audition après l'avoir révisé. Il est recommandé de ne pas donner de copie du procès-verbal d'audition au témoin, car cela augmente le risque de divulgation. Si une copie du procès-verbal est tout de même remise à la personne interrogée, il convient de le noter sur l'original (en indiquant la raison pour laquelle la copie lui a été remise) et de faire signer la note par le témoin.

Étape 8 : Rédaction du rapport d'enquête et recommandations

1. *Qu'est-ce que le rapport d'enquête ?*

Le rapport d'enquête est le document qui fait état des conclusions de l'enquêteur sur la question de savoir si, au regard des éléments de preuve disponibles, il y a eu ou non violation de normes de conduite. Il expose, sous forme de récit, comment les agissements répréhensibles ont été découverts, à qui ils ont été signalés, les démarches entreprises pour recueillir des éléments de preuve et les conclusions des enquêteurs. Il présente en annexe les pièces étayant ces conclusions.

2. Auteurs et destinataires du rapport

Les enquêteurs ont la responsabilité conjointe de l'établissement du rapport. Le responsable d'enquête est chargé de vérifier le rapport final pour s'assurer que les conclusions sont logiques et qu'elles sont appuyées par des éléments de preuve fiables, cohérents et pertinents.

Étape 9 : Conclure l'enquête

1. *Quand faut-il remettre le rapport ?*

Le moment de la remise du rapport varie selon les organisations, mais il s'agit d'une décision qui incombe à la direction et qui devrait être fixée par le règlement de l'organisation. Néanmoins, la plupart des organisations exigent que les rapports d'enquête soient soumis dans les 28 jours qui suivent la présentation de la plainte, sauf si les circonstances justifient un délai plus long.

2. *Comment assurer la confidentialité du rapport ?*

Les rapports d'enquête sont des documents internes sensibles. À ce titre, leur statut, leur contenu et les recommandations qu'ils comprennent ont un caractère strictement confidentiel. Ils peuvent uniquement être divulgués par le Directeur de l'organisation concernée selon le principe du « besoin d'en connaître », ou bien remis à une organisation qui a l'autorité légale pour en faire la demande.

3. *La suite*

En règle générale, dès que le rapport a été remis, le rôle des enquêteurs cesse. Il incombe au responsable d'enquête de prendre les mesures suivantes, à savoir de transmettre le rapport aux parties prenantes intéressées en vue d'une décision. Pour des raisons de confidentialité, en principe, les étapes suivantes ne sont pas communiquées aux enquêteurs.

Gestion de l'enquête- Réception de la plainte

Toute plainte ou information reçue signalant la violation des politiques de votre organisation sera classée comme plainte et sera suivie de mesures administratives.

L'organisation est désormais responsable de la plainte et elle devra entrer en action sans tarder. La personne responsable de la procédure de plaintes devra décider si une enquête doit être ouverte.

Ce chapitre traite principalement des tâches du responsable d'enquête. L'organisation quant à elle doit assurer que le responsable d'enquête respecte les procédures établies en lui fournissant les consignes et les ressources appropriées.

Planification d'une enquête

- a. *Ressources nécessaires* : L'organisation devrait fournir le responsable d'enquête en ressources suffisantes pour effectuer l'enquête selon les normes requises. Quelques dépenses fréquentes dont il faut tenir compte sont les visas, les déplacements nationaux et internationaux, et l'hébergement des enquêteurs. Un budget doit également être prévu pour le déplacement éventuel – pour des raisons sécuritaires – de la personne faisant l'objet de la plainte, de la victime ou d'autres témoins.
- b. Former l'équipe d'enquête :

L'organisation devrait désigner le responsable d'enquête – en général le supérieur hiérarchique ou un haut responsable du bureau, en fonction de la nature de la plainte. La personne désignée devrait être dispensée de ses autres tâches pour pouvoir se consacrer à cette fonction temporaire. Puis, c'est au tour de l'équipe d'enquête d'être désignée.

- c. **Gérer la confidentialité**

Les parties prenantes devraient également décider quelles informations seront communiquées et à qui, tant pendant l'enquête qu'après. En tout état de cause, c'est le principe de confidentialité qui doit toujours motiver la décision de communiquer ou non les informations.

- d. **Protection et évaluation des risques**

Le responsable d'enquête est aussi chargé d'assurer la protection des intéressés et d'effectuer une évaluation des risques

- e. **Liaison**

Lorsque les termes de référence ont été mis au point, le responsable d'enquête devra assurer la liaison avec toutes les parties concernées par la procédure afin de permettre à l'équipe de bien s'acquitter de ses tâches.

Tout au long de l'enquête, le responsable doit prendre des décisions (conjointement avec les cadres intéressés) pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir, par exemple concernant la sécurité des enquêteurs ou si des informations sont mises au jour nécessitant le renvoi de la plainte aux autorités judiciaires.

Remise du rapport et prise de décision

1. *Mesures immédiates basées sur les conclusions du rapport*

Le rapport d'enquête devra être remis en premier lieu au responsable d'enquête. Avec la présentation du rapport, le rôle des enquêteurs prend fin, sauf si on leur demande de donner des précisions sur certains points. Il appartient au responsable d'enquête de transmettre le rapport aux parties prenantes intéressées en vue d'une décision sur les suites à donner à la plainte.

Trois options se présentent en général :

- La plainte n'est pas retenue, la personne faisant l'objet de la plainte reçoit un certificat d'acquiescement et le rapport est classé selon les modalités de sécurité fixées par le PADEBU
- La plainte est retenue, une procédure disciplinaire sera engagée contre la personne faisant l'objet de la plainte

Aucune décision ne peut être prise sur la base du rapport, d'autres recherches sont nécessaires. Notez que ni l'équipe d'enquête, ni le responsable d'enquête ne décident des sanctions disciplinaires ; en principe, Le PADEBU dispose d'un règlement disciplinaire précisant les mesures à prendre.

2. Autres procédures disciplinaires possibles

Il arrive que d'autres membres du personnel impliqués encourrent une sanction disciplinaire. Ces cas seront traités dans la section sur le rapport de gestion et les recommandations.

3. Soutien des victimes :

Des décisions devront être prises concernant les autres personnes impliquées dans l'enquête. Si la plainte est retenue, l'organisation a le devoir de s'occuper de la victime. Communication des résultats de la plainte aux parties concernées. Les décisions concernant quelles parties reçoivent quelles informations devraient être prises avant le début de l'enquête.

✓ La personne faisant l'objet de la plainte :

Il appartient au responsable d'enquête de communiquer les conclusions de l'enquête à la personne faisant l'objet de la plainte, et ce par écrit (d'habitude par courrier). Si la plainte n'est pas prouvée, le certificat d'acquiescement ne doit divulguer les noms d'aucun témoin, informateur ou plaignant. Le responsable d'enquête ne devrait pas notifier la personne faisant l'objet de la plainte si l'affaire a été déférée aux autorités nationales chargées des poursuites pénales, car ce sont ces autorités qui prendront la suite des opérations en main.

✓ Le plaignant

Le plaignant n'est pas « dépositaire » de la plainte, et n'a donc pas automatiquement le droit de connaître la conclusion de l'enquête.

Il suffira en général de lui faire savoir si l'allégation a été prouvée (et la plainte renvoyée à la direction en vue de mesures disciplinaires) ou non. En notifiant le plaignant, l'identité des autres témoins et les informations recueillies ne doivent jamais être divulguées.

3. Autres membres du personnel et témoins Les autres membres du personnel qui sont au courant de l'enquête peuvent être informés que l'enquête est terminée et qu'une décision a été prise. En général, dans un souci de confidentialité, aucune précision ne sera communiquée.

✓ Chef du bureau

Si le supérieur de la personne faisant l'objet de la plainte ne participe pas à l'enquête, mais est au courant de la plainte ou de l'ouverture d'une enquête, il sera simplement informé des conclusions, sans précisions sur l'identité des personnes impliquées.

✓ Personnes et organisations externes

Au cours d'une enquête, les demandes d'information émanant d'individus ou d'entités extérieurs à l'organisation devraient être traitées par le responsable d'enquête. De manière générale, le responsable ne doit divulguer aucune information touchant à l'enquête et ne doit même pas confirmer si une enquête est en cours. Néanmoins, si les allégations et l'enquête deviennent publiques, la direction de l'organisation peut formuler une réponse standard pour répondre aux questions des médias et du public.

Si l'atteinte à la réputation de la personne faisant l'objet de la plainte Si la plainte exprimée contre l'auteur présumé s'avère être sans fondement, la personne peut tout de même s'inquiéter d'une éventuelle atteinte à sa réputation. L'organisation devrait prendre les mesures nécessaires après consultation avec la personne faisant l'objet de la plainte – pour protéger la réputation de celle-ci. c. Moral du personnel Un cas d'exploitation et d'abus sexuels peut avoir un impact considérable sur le moral du personnel. Le personnel peut se sentir exclu de l'enquête, car le principe de confidentialité signifie qu'ils ne sont pas mis au courant de la procédure, et peut-être que les conclusions ne les satisfont pas.

Pour le Conseil administration

Monsieur Ambroise RISASSI BASIZI, président



Pour la Direction National

Monsieur Oscar KALIMBA, Directeur

