



GUIDE D'ENQUÊTE SUR L'EXPLOITATION, LES ABUS ET LE HARCÈLEMENT SEXUELS (SEAH)

Pratique Recommandée Pour Le Secteur De
L'humanitaire Et Du Développement



TABLE DES MATIÈRES

01 INTRODUCTION 

02 PHASE UNE
PLANIFICATION DES ENQUÊTES 

03 PHASE DEUX
ÉTUDE DES DOCUMENTS DE BASE
ET RASSEMBLEMENT DES PREUVES 

04 PHASE TROIS
MISE À JOUR DU PLAN D'ENQUÊTES 

05 PHASE QUATRE
CONDUITE DES ENTRETIENS 

06 PHASE CINQ
ANALYSE ET RÉDACTION DU
RAPPORT D'ENQUÊTES 

07 PHASE SIX
CONCLUSION D'ENQUÊTES 

08 MENER DES ENQUÊTES À DISTANCE 

REMERCIEMENTS

Ce guide est la pierre angulaire du Programme de formation qualifiante destinée aux enquêteurs (IQTS). Ce Programme, financé par le gouvernement britannique, est un effort de collaboration entre la CHS alliance, Humentum, et le bureau des Affaires étrangères, du Commonwealth et du développement (FCDO) du gouvernement britannique dont l'objectif est de développer un nouveau programme de formation pour améliorer la qualité des enquêtes de sauvegarde menées par les ONG et les organismes internationaux.



REMERCIEMENTS PARTICULIERS :

À Jules Frost, Ancien responsable des Programmes et des Partenariats de la CHS Alliance, qui a harçèlements sexuels devant outiller les organisations et agences d'aide aux connaissances, compétences et aptitudes à gérer et protéger les personnes contre les SEAH, et au besoin, mener des enquêtes de haute qualité, basées sur les victimes.

Au Dr Mary Thompson, conseillère principale en développement social – équipe de la politique en charge d'élaborer une proposition intitulée Protection avancée : protection contre l'exploitation, les abus et la protection du FCDO, et à ses collègues de la cellule de protection du FCDO.

CONTRIBUTEURS CLÉS

La production de ce guide est le fruit d'un effort de collaboration entre le FCDO, la CHS Alliance, Humentum et les collaborateurs ci-après :

Programme de formation qualifiante destiné aux enquêteurs – groupe de travail technique

Un remerciement particulier aux membres du Groupe de travail technique du Programme de formation qualifiante destiné aux enquêteurs pour leurs précieuses connaissances et leur expertise au projet, à la révision du guide et à leurs réactions.

Lucy Stoner, directrice de la protection et PSEAH, Care International

Tanya Wood, directeur général, CHS Alliance

Genevieve Cyvoct, directeur de formation, CHS Alliance

Dominique Smyth, responsable d'enquêtes, Concern Worldwide

Colin Picard de Gennes, Code de conduite mondial pour chercheurs, Conseil danois pour les Réfugiés

Mary Thompson, conseillère principale en développement social – équipe de politique de protection, FCDO

Gerard Walsh, responsable d'enquêtes, GOAL

Chris Proulx, directeur mondial – Engagement et apprentissage des membres, Humentum

Andre Caria, responsable d'enquête, IFRC

Xara Church, responsable de Protection mondiale, Oxfam GB

Shaun McKillop, responsable de Protection et d'Enquêtes, Tearfund

Dusan Janc, responsable d'enquêtes, UNICEF

Susan Pascocello, Directrice de l'Initiative sur le droit du développement international, O'Neill Institute, Georgetown University Law Center et conseillère principale, Bureau du conseil général, USAID*.

Elizabeth Pender, Chef d'équipe pour une programmation sûre et responsable, BHA/USAID*

*Les opinions exprimées dans le Guide d'enquête ne sont pas nécessairement celles de l'USAID.

Consultants

Remerciements aux trois consultants qui ont partagé leurs connaissances et expertises en révisant et donnant leurs impressions sur ce guide :

Lucy Heaven-Taylor, consultante humanitaire et sauvegarde de développement.

Richard Powell, directeur – responsable de la protection des enfants

Aneeta Williams, consultante chargée de la protection du genre et des droits humains

Programme de formation qualifiante destiné aux enquêteurs pour le personnel du projet

Humentum: Ross Coxon, responsable de Projet ; Juliette Doddo-Siddo, Responsable de l'engagement des clients ; Amanda Fleetwood, Auteur et éditrice.

CHS Alliance: Andrew McLoughlin, Responsable de projet, coauteur/éditeur.

ÉDITEUR

©Copyright 2021 CHS Alliance

Ce guide est protégé par la licence Creative Attribution Non commercial 4.0 international.

Pour consulter une copie de cette licence, visiter le site : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

Les utilisateurs sont libres de copier/redistribuer et d'adapter/transformer à des fins non-commerciales.

VERSION

Guide d'enquête SEAH : pratique recommandée pour les secteurs de l'humanitaire et du développement.

1^{ère} édition, janvier 2022

01

INTRODUCTION

- 1.1 Objectif du guide
- 1.2 À qui est destiné ce guide ?
- 1.3 Structure du guide
- 1.4 Fondements des enquêtes SEAH
- 1.5 Principe des enquêtes SEAH

1.1

Objectif du guide

L'exploitation sexuelle est un terme général qui englobe un certain nombre d'actes, dont le sexe transactionnel, la sollicitation de sexe transactionnel et les relations d'exploitation. Le sexe transactionnel comprend l'échange d'argent, d'emploi, de biens ou de services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles et d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.²

Ce guide est le fondement du Programme de formation qualifiante destiné aux enquêteurs SEAH (IQTS) et explique les processus d'enquête structurée nécessaire pour enquêter professionnellement sur les incidents d'exploitation, des abus et de harcèlement sexuels (SEAH) dans le secteur humanitaire et du développement. Il fournit des conseils sur les meilleures pratiques, des outils et des étapes pour mener des enquêtes SEAH axées sur les victimes.

L'IQTS et ce guide utilisent les définitions de l'exploitation sexuelle, des abus sexuels et du harcèlement sexuel.

Exploitation sexuelle : tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles. Le fait de profiter momentanément, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Selon la réglementation de l'ONU, cela inclut le sexe transactionnel, la sollicitation de sexe transactionnel et la relation d'exploitation.¹

Abus sexuel : l'intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, de force ou dans des conditions inégales ou coercitives. Elle doit couvrir les agressions sexuelles (tentatives de viol, baisers/touchés, forcer quelqu'un à faire une fellation/touché) ainsi que le viol. Selon la réglementation des Nations unies, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de 18 ans est considérée comme un abus sexuel.³

Harcèlement sexuel : un comportement non désiré de nature sexuelle. Il peut concerner n'importe quel sexe et être physique (par exemple, des attouchements), verbal (par exemple, des commentaires ou des appels téléphoniques offensants) ou non verbal (par exemple, l'affichage de matériel offensant). Il peut s'agir d'un modèle de comportement ou d'un incident unique.⁴

Les définitions du viol, de l'agression sexuelle, de l'activité sexuelle avec un mineur, du sexe transactionnel et des relations d'exploitation se trouvent dans le [Glossaire des Nations unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles](#).

References: 1 Nations Unies ; Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels. (2017). [en ligne] Disponible à l'adresse suivante : <https://hr.un.org/materials/un-glossary-sexual-exploitation-and-abuse-english>. 2 ibid. 3 ibid. 4 Adapté de : Bond. Définitions de la protection et mécanismes de rapport pour les ONG britanniques. [en ligne] Disponible à l'adresse suivante : <https://www.bond.org.uk/resources-support/uk-ngo-safeguarding-definitions-and-reporting-mechanisms>



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

1.2 À qui est destiné ce guide ?

Ce guide a été élaboré pour un large public, y compris les travailleurs humanitaires et du secteur du développement, les enquêteurs et autres professionnels impliqués dans les enquêtes SEAH dans un contexte humanitaire ou de développement. Il est utile pour :

-  les enquêteurs externes qui mènent actuellement des enquêtes SEAH ;
-  les enquêteurs internes des organisations qui mènent actuellement des enquêtes SEAH ;
-  les personnes qui souhaitent devenir des enquêteurs SEAH ;
-  les personnes, y compris les spécialistes et les experts, qui participent à des enquêtes SEAH ;
-  les travailleurs humanitaires et du secteur du développement qui cherchent à améliorer leur compréhension et leur connaissance des enquêtes SEAH.

1.3 Structure du guide

L'introduction présente les fondements des enquêtes SEAH, y compris les définitions clés, le but des enquêtes, le processus d'enquête, les rôles et responsabilités, et les principes d'enquête.

Le guide décrit ensuite les six étapes chronologiques d'une enquête : planification de l'enquête, étude du matériel de base et collecte des preuves, mise à jour des plans d'enquête, conduite des entretiens, analyse, rédaction des rapports d'enquête et conclusion de l'enquête.

Il est essentiel de garder à l'esprit que les processus d'enquête décrits font partie d'un protocole de SEAH plus large qui comprend des étapes avant la conduite d'une enquête et des processus après la fin d'une enquête. Plus d'informations sur les normes et les protocoles de prévention du SEAH sont disponibles [ici](#).

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.3

Structure du guide

QUE SIGNIFIE LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ?

Le consentement éclairé comprend trois éléments : la compréhension, le caractère volontaire et la permission explicite.

Compréhension : Les survivants ont reçu toutes les informations relatives au processus d'enquête, à la manière dont les informations seront utilisées, aux risques et avantages potentiels, et ont indiqué qu'ils comprenaient les informations qui leur ont été transmises. Les survivants doivent être encouragés à poser des questions et à obtenir des réponses.

Caractère volontaire : Les survivants donnent leur consentement volontairement, sans influence ou coercition de la part d'autres personnes, et peuvent changer d'avis sur leur participation à l'enquête à tout moment sans avoir besoin d'explication.

Autorisation explicite : Les survivants donnent leur consentement verbal ou écrit à la poursuite de l'enquête.

Adapté de UK Foreign and Commonwealth Office. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle dans les conflits.

Il est également essentiel de considérer que le contexte dans lequel se déroulent les enquêtes peut varier considérablement, et qu'il n'y a pas deux enquêtes identiques. Une boîte à outils fournissant des conseils supplémentaires est accessible [ici](#), Elle contient :

-  **des notes d'orientations** qui donnent des informations plus détaillées sur des outils et des processus spécifiques dans les enquêtes SEAH ;
-  **des modèles** de processus et de procédures ;
-  **des études de cas** démontrant les processus d'enquête dans différents contextes réels et la manière dont les processus décrits dans ce guide peuvent être mis en pratique ;
-  **des ressources** fournissant plus de détails sur des sujets spécifiques liés aux enquêtes SEAH.

UNE APPROCHE AXÉE SUR LES VICTIMES

Le processus d'enquête doit adopter une **approche axée sur la victime** afin de garantir que les enquêtes SEAH gardent les victimes au premier plan, en fournissant un environnement de soutien qui favorise la sécurité et permet à celui-ci d'avoir son mot à dire dans le processus d'enquête. Les enquêteurs doivent toujours garder à l'esprit les effets potentiels que toute activité d'enquête peut avoir sur la victime et sur sa communauté de soins.⁵

Une approche axée sur la victime est une approche dans laquelle la dignité, les expériences, les considérations, les besoins et les résiliences de la victime sont placés au centre du processus d'enquête. Les victimes doivent voir leur point de vue et leurs souhaits pris en compte autant que possible dans la détermination de toute action, la victime devant donner son consentement éclairé pour que l'enquête se poursuive, et pour toute utilisation ou divulgation potentielle de ses informations. La victime doit être informée du processus d'enquête et

References: 5 Une « communauté de soins » comprend les organismes et les personnes identifiés par la victime comme étant les mieux à même de fournir le soutien nécessaire à son rétablissement. Il peut s'agir, mais pas nécessairement, de parents ou d'agences locales.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.3

Structure du guide

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX ENFANTS VICTIMES

Les enfants victimes (toute personne âgée de moins de 18 ans) sont souvent incapables d'exprimer ou d'articuler de manière adéquate leur expérience de SEAH lorsqu'elle leur arrive. Lorsqu'une plainte concerne un (ou plusieurs) enfant(s) victime(s), des experts doivent être consultés et, si possible, invités à assister les enquêteurs. Les experts formés aux traumatismes et à la protection des enfants peuvent fournir des conseils précieux aux enquêteurs, en particulier pour assurer la sûreté, la sécurité et le bien-être des enfants survivants et pour soutenir la collecte de preuves et les entretiens.

tenue au courant de l'évolution de l'enquête. Une enquête ne doit être menée sans le consentement de la victime que dans des circonstances extrêmes, après s'être entretenue avec elle pour garantir sa sécurité et son bien-être, en tenant compte de la perte éventuelle de relations et des risques supplémentaires qui peuvent en résulter.

Les personnes qui interagissent avec la victime et/ou traitent les informations relatives à l'allégation doivent respecter la confidentialité, assurer la sécurité de la victime et appliquer les principes centrés sur la victime, à savoir la sécurité, la confidentialité, le respect et la non-discrimination. Dans les cas où la victime est un enfant, l'approche doit agir dans l'intérêt supérieur de l'enfant et s'engager avec un adulte ou un tuteur approprié, de préférence choisi par l'enfant. Il convient d'évaluer s'il y a lieu de s'engager avec un adulte ou un tuteur approprié particulier, afin de s'assurer que l'engagement est dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Il est essentiel que les enquêteurs aient les attitudes, les connaissances et les compétences appropriées pour donner la priorité aux expériences et à la contribution de la victime. En utilisant cette approche, les enquêteurs peuvent créer un environnement favorable dans lequel les droits du survivant sont respectés et la victime est traitée avec dignité et respect.

.....

References: 6 Bond. Survivor-centred approach. [online] Available at: <https://safeguarding-tool.bond.org.uk/large-ngo/sections/survivor-centred-approach/step1>.

.....

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.3

Structure du guide

Une approche centrée sur la victime contribue à promouvoir son rétablissement et son bien-être et à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur les interventions possibles.⁷ Le tableau 1 compare les impacts positifs d'une approche centrée sur la victime avec les impacts négatifs que connaissent généralement les victimes.⁸

Impacts positifs de l'approche axée sur la victime	Impacts négatifs généralement vécus
Être traité avec dignité et respect	Attitude de culpabilisation de la victime
Choisir un plan d'action	Sentiment d'impuissance
Vie privée et confidentialité	Honte et stigmatisation
Non-discrimination	Discrimination basée sur le sexe et l'origine ethnique, etc.
Informations complètes pour prendre leur propre décision	Lui dire ce qu'elle doit faire
	Risque accru de nouvelle victimisation/abus

Tableau 1 : Impacts positifs d'une approche axée sur la victime par rapport aux impacts négatifs

7 ONU Femmes. Centre de connaissances virtuel pour mettre fin à la violence contre les filles. [en ligne] Disponible à l'adresse suivante : <https://www.endvawnow.org/en/articles/1499-survivor-centred-approach.html>. 8 Adapté de : ONU Femmes - Centre de connaissances virtuel pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles. 2013. Approche centrée sur les victimes. [en ligne] Disponible à l'adresse suivante : <https://www.endvawnow.org/en/articles/1499-survivor-centred-approach.html>.

1.3

Structure du guide

QU'EST-CE QU'UNE APPROCHE AXÉE SUR LA VICTIME ?

Il s'agit d'une approche dans laquelle la dignité, les expériences, les considérations, les besoins et les résiliences de la victime sont au cœur du processus d'enquête.

ÉQUITÉ PROCÉDURALE

L'équité procédurale exige aussi aux enquêteurs⁹ :

-  d'informer la personne faisant l'objet d'une plainte de la nature de celle-ci ;
-  de donner à toutes les parties l'occasion de faire leur récit des événements ;
-  de donner à toutes les parties l'occasion de fournir des preuves et d'y répondre ;
-  permettre à la victime de définir les préjudices physiques, émotionnels et sociaux qu'elle a subis pendant et à la suite de l'acte allégué ;
-  de mener des enquêtes ou des recherches raisonnables avant de prendre une décision ;
-  de prendre en compte tous les facteurs pertinents et aucun facteur non pertinent ;
-  de veiller à ce qu'aucune personne ne décide d'une affaire dans laquelle elle a un intérêt direct ;
-  d'agir de manière équitable et sans parti pris ; et
-  d'enquêter sans retard injustifié.

Il est important de noter qu'une approche axée sur la victime n'affecte pas l'équité procédurale.

.....

References: 9 Ombudsman Nouvelle-Galles du Sud <https://www.endvawnow.org/en/articles/1499-survivor-centred-approach.html>, 2019. *Enquête de plaintes*. Etat de la Nouvelle-Galles du Sud.

.....

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

QU'EST-CE QU'UNE ENQUÊTE ADMINISTRATIVE SUR LES SEAH?

Aux fins du présent guide, une enquête est un processus d'établissement des faits qui consiste à rechercher, rassembler et examiner des informations afin d'établir des faits. C'est une étape d'un processus décisionnel qui commence par une plainte et se termine par une décision.

1.4.1 OBJECTIF DES ENQUÊTES

Le processus d'enquête SEAH présenté dans ce guide est destiné aux enquêtes administratives sur des incidents SEAH potentiels, en violation de la politique organisationnelle dans un contexte humanitaire ou de développement

Dans toute enquête administrative, l'enquêteur doit accomplir deux tâches essentielles :

-  Déterminer tous les faits pertinents relatifs à la plainte, notamment la portée des préjudices subis ;
-  Rapporter toutes les conclusions à la fin de l'exercice d'établissement des faits. Le rapport doit contenir les raisons des conclusions et faire référence au matériel sur lequel elles sont fondées et, le cas échéant, le rapport doit faire des recommandations pertinentes.

Il est important de comprendre que les enquêtes administratives du SEAH ne sont pas soumises au même niveau de preuve que les enquêtes criminelles. La norme de preuve dans les enquêtes administratives du SEAH est généralement « la prépondérance des probabilités » ou parfois « une preuve claire et convaincante », par opposition à la norme pénale « au-delà du doute raisonnable » (également appelée « preuve accablante »).

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

Bien qu'elles soient administratives, les enquêtes SEAH :

-  fournissent des mécanismes permettant aux victimes et aux survivants de préjudices d'avoir accès aux services et aux ressources dont ils ont besoin pour soutenir leur processus de rétablissement et restaurer leur bien-être ;
-  sont des mécanismes permettant de garantir que les travailleurs humanitaires et du développement sont tenus de rendre des comptes en cas de violation des politiques SEAH ;
-  contribuent à l'amélioration des politiques de prévention des SEAH - dans le cadre du processus de rapport, les enquêteurs fournissent des recommandations et des enseignements aux organisations afin de renforcer les systèmes de prévention des SEAH et d'atténuer le risque de nouveaux incidents SEAH ;
-  font partie du concept « ne pas nuire », qui stipule que les organisations s'efforcent de minimiser les conséquences négatives involontaires lorsqu'elles fournissent une aide humanitaire. Les enquêtes SEAH renforcent ce concept en offrant un processus formel de contrôle et d'équilibre en cas de mauvaise conduite et en veillant à ce que les besoins et les souhaits des survivants soient satisfaits.

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

1.4.2 PRIMAUTÉ DES ENQUÊTES PÉNALES SUR LES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

L'objectif d'une enquête administrative est de déterminer si le sujet de la plainte a violé les politiques ou les procédures d'une organisation, telles que son code de conduite. En revanche, une enquête criminelle détermine si une loi a été violée et peut aboutir à une inculpation formelle du sujet de la plainte.

Une enquête criminelle a toujours la priorité sur une enquête administrative. Si une enquête criminelle est en cours, une enquête administrative doit être reportée ou suspendue en attendant le résultat de l'enquête criminelle afin d'éviter de nuire à cette dernière. Toutefois, dans certaines circonstances, il peut être approprié d'entreprendre une enquête « parallèle ». Cela ne doit être fait qu'après moultes réflexions et en concertation avec l'autorité chargée de l'enquête pénale et la victime. Le temps que peut prendre une enquête pénale est un exemple de la raison pour laquelle une enquête parallèle peut être considérée comme appropriée.

Les enquêteurs doivent toujours suivre les politiques et procédures légales et organisationnelles lorsqu'il s'agit de signaler une plainte à une autorité compétente.

Les politiques peuvent toutefois varier en fonction de l'organisation, et les victimes doivent être informées de cette démarche, afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée sur la suite à donner à leur plainte.

Il est important de noter que lorsque des enquêtes administratives et pénales sont menées en parallèle, elles ne doivent pas se croiser, et qu'une enquête administrative ne doit pas être entreprise pour obtenir des informations dans le seul but d'engager des poursuites pénales.¹⁰

References: 10 Perscaud, S. 1997. Parallel Investigations Between Administrative and Law Enforcement Agencies: A Question of Civil Liberties. Université d'Etat de Floride.

 [CONTENU](#)

 [DÉBUT DE SECTION](#)

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

En fonction des lois locale, tout partage d'informations avec une autorité chargée de l'application de la loi doit être envisagé et approuvé par la victime (et, s'il s'agit d'un enfant, un adulte approprié) et un conseiller juridique. Il convient de rappeler que les entretiens menés dans le cadre d'une enquête administrative ne doivent pas être partagés, étant donné que : a) les personnes faisant l'objet d'une plainte sont informées au cours de l'entretien que celui-ci ne peut être utilisé dans le cadre d'une procédure pénale (voir section 2.2.8.3) ; et b) une approche axée sur les victimes prescrit que ces derniers doivent donner leur consentement quant à l'utilisation et la divulgation éventuelle de leurs informations.

En ce qui concerne les plaintes SEAH, l'incident peut également avoir été signalé à une autorité chargée de l'application de la loi, telle que la police, par la victime ou un tiers en son nom, ou après avoir été signalé à l'organisation du sujet de la plainte, une évaluation ou une enquête initiale révèle des preuves crédibles d'un crime et l'affaire est transmise à une autorité chargée de l'application de la loi pour une enquête criminelle.

Les affaires ne doivent être transmises pour enquête criminelle que par le conseiller juridique de l'organisation, en consultation avec le responsable de l'enquête, après avoir obtenu le consentement éclairé de la victime.

Le conseiller juridique de l'organisation doit assurer la liaison avec les autorités chargées de l'application de la loi. À l'issue d'une enquête pénale dans laquelle la plainte est **fondée** (en consultation avec le responsable de l'enquête), le conseiller juridique doit déterminer si une enquête administrative doit être menée. À l'issue d'une enquête pénale dans laquelle la plainte n'est pas **étayée**, toute information disponible doit être examinée par le conseiller juridique de l'organisation afin de déterminer si une enquête administrative est nécessaire ou appropriée.

Il est important de noter que même si une enquête criminelle conclut que la plainte n'est pas fondée, une enquête administrative peut être appropriée en raison de la norme de preuve plus faible de la « prépondérance des probabilités », par rapport à la norme de preuve « au-delà du doute raisonnable » dans les enquêtes criminelles. Une enquête administrative peut néanmoins révéler que la personne faisant l'objet de la plainte a enfreint le code de conduite de l'organisation ou une autre politique et doit être sanctionnée.

[➤ CONTENU](#)[➤ DÉBUT DE SECTION](#)

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

DÉTERMINATION DE « L'INTÉRÊT SUPÉRIEUR DE L'ENFANT »

Si elle envisage une enquête SEAH qui implique un enfant victime, l'organisation doit identifier un adulte approprié pour représenter l'enfant et ses droits, et une détermination de l'intérêt supérieur (DIS) doit être menée. La DIS est un processus de sauvegarde de l'enfant qui prend en compte une variété de facteurs lorsque des décisions sont prises qui affectent ou touchent l'enfant survivant. Des ressources supplémentaires sur la DIS sont disponibles [ici](#).

1.4.3 LORSQUE LES ENQUÊTES ONT LIEU

Un principe important de la gestion des cas de SEAH est que les enquêtes sont centrées sur les survivants : elles sont donc sûres, confidentielles, respectueuses et non discriminatoires. Une enquête peut se poursuivre lorsque :

-  il a été établi qu'une politique du SEAH a peut-être été violée ;
-  il a été établi qu'il est dans le meilleur intérêt de la victime de mener une enquête et qu'une enquête n'exposera pas le survivant à d'autres risques ou préjudices ;
-  la victime a reçu une explication complète et transparente du processus et des conséquences possibles.

Le consentement éclairé d'une victime doit être obtenu pour enquêter sur la plainte, ainsi que son consentement éclairé concernant l'utilisation et le partage de toute information personnellement identifiable. Toutefois, dans des circonstances extrêmes, une enquête peut tout de même suivre son cours en l'absence ou avec le retrait du consentement d'une victime. Toutefois, en ce qui concerne le SEAH, les politiques de tolérance zéro ne doivent pas être imposées si elles compromettent la sécurité ou les meilleurs intérêts du survivant.

Le responsable de l'enquête doit alors déterminer les ressources disponibles et effectuer une évaluation préliminaire des risques avant le début de l'enquête.

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

1.4.4 PROCESSUS D'ENQUÊTES

Les enquêtes SEAH comportent six phases. Comme deux enquêtes ne sont jamais identiques, le temps et les ressources nécessaires pour chaque phase varieront pour chaque enquête. Il peut également y avoir des variations dans les phases en fonction du contexte de l'enquête. Bien que le processus d'enquête décrit dans ce guide représente une bonne pratique, il y aura des circonstances dans lesquelles le processus devra être accéléré ou adapté au contexte opérationnel. Toutefois, les fondements de la conduite des enquêtes SEAH restent les mêmes. Pour plus d'informations sur la façon dont les adaptations peuvent être faites, en fonction du contexte, veuillez consulter les notes d'orientation et les études de cas [ici](#).

Avant de commencer une enquête, le responsable de l'enquête, les enquêteurs et les membres de l'équipe locale doivent procéder à une évaluation préliminaire qui examine le contexte local. Ceci est d'une importance capitale pour s'assurer que :

-  aucun préjudice supplémentaire n'est causé aux victimes, aux témoins ou au sujet de la plainte en raison de l'enquête ;
-  l'environnement juridique et le droit du travail dans lesquels l'enquête se déroulera sont clairs, notamment toute loi ou réglementation relative à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels et reconnaissant les droits de protection spéciaux des enfants si le survivant a moins de 18 ans ;
-  le survivant ou le parent/tuteur identifié donne son consentement éclairé à la poursuite de l'enquête ;
-  les enquêteurs ont une compréhension générale du contexte social, culturel, du système juridique, des lois coutumières et du contexte religieux dans lequel l'enquête se déroulera, et des risques qui y sont associés.

Avant le début de l'enquête, il est également utile de procéder à un exercice de cartographie des services afin de déterminer les services locaux disponibles pour soutenir la victime et les autres personnes impliquées dans l'enquête. Pour des raisons de confidentialité, l'équipe d'enquête ne sera pas en mesure d'effectuer un suivi auprès des prestataires sur les services dont bénéficie la victime. Dans le cadre d'une approche centrée sur la victime, le responsable de l'enquête et l'équipe d'enquête doivent fournir des références et des informations sur les services de soutien disponibles. Vous trouverez d'amples informations sur le cadre des services essentiels en cliquant sur ce [lien](#).

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

1.4.5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1.4.5.1 L'équipe d'enquête

Les enquêtes SEAH doivent être un processus de collaboration avec des rôles et des responsabilités clairement définis. Les enquêtes peuvent être menées par des parties externes compétentes ou en interne s'il y a du personnel qualifié disponible (voir tableau 2).

En général, le noyau de l'équipe d'enquête se compose d'un responsable de l'enquête, d'enquêteurs et, si nécessaire, d'experts/spécialistes, d'observateurs, de traducteurs, d'agents de liaison avec les victimes et de personnes chargées des entretiens. D'autres membres de l'équipe peuvent être nécessaires en fonction du contexte et du lieu. Par exemple, certaines enquêtes peuvent nécessiter des spécialistes en informatique pour recueillir des preuves électroniques, ou des professionnels du soutien psychosocial ou des experts en protection de l'enfance si des enfants doivent être interrogés. La composition de l'équipe dépend des exigences de l'enquête, des ressources disponibles et de l'accès au lieu où l'incident a eu lieu. Quoiqu'il en soit, tous les membres de l'équipe directement impliqués dans les enquêtes SEAH doivent avoir les compétences, la formation, les connaissances et l'expérience requises pour participer à l'enquête.

Membre de l'équipe	Description du rôle
Responsable de l'enquête	<ul style="list-style-type: none"> Assure la gestion, l'orientation et la supervision de l'enquête. Élabore le mandat des enquêteurs et recrute des membres supplémentaires de l'équipe d'enquête si et quand cela est nécessaire. S'assure que l'enquête est menée de manière équitable et transparente. Approuve le plan d'enquête (et toute modification qui y est apportée), le plan d'entretien et le rapport final. S'assure que les victimes connaissent les services de soutien et qu'ils reçoivent de l'aide pour accéder à ces services si nécessaire. À la fin de l'enquête, entreprends un examen d'assurance qualité de l'enquête.
Enquêteur(s)	<ul style="list-style-type: none"> Dirige l'enquête conformément aux exigences décrites dans les termes de référence Identifie les pistes d'enquête et assume les fonctions d'enquête. Coordonne avec le responsable de l'enquête et l'équipe d'enquêteurs la production d'un rapport de haute qualité contenant des conclusions et des recommandations fondées sur le niveau de preuve requis. Établis le plan d'enquête, évalue les risques, rassemble les preuves. Mène des entretiens avec les victimes, les témoins et les sujets de la plainte.
Traducteur (selon les besoins)	<ul style="list-style-type: none"> Fournit une traduction pour les entretiens avec les victimes, les témoins et/ou les personnes faisant l'objet de la plainte, si et quand cela est nécessaire. Traduis tous les documents écrits et/ou les enregistrements numériques.
Spécialistes/experts (selon les besoins - peut aller d'experts en protection de l'enfance à des spécialistes en informatique)	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une expertise spécialisée pour soutenir l'enquête et recueillir des preuves.
Liaison avec les survivants	<ul style="list-style-type: none"> Fournir un soutien au survivant pendant le processus d'enquête. S'assurer que les lignes de communication sont ouvertes entre le survivant et l'équipe d'enquête. La personne est nommée par le responsable de l'enquête.

Tableau 2 : Rôles et responsabilités de l'équipe de l'enquête

Il est essentiel d'avoir un membre de l'équipe d'enquête qui soit du même sexe que la victime. Il est également utile qu'au moins un membre de l'équipe d'enquête soit issu d'un milieu culturel et d'un lieu géographique similaires à ceux dans lesquels l'enquête se déroulera. Cette personne peut donner un aperçu du contexte de l'enquête et des nuances culturelles qu'il est important de comprendre dans le cadre de l'enquête. L'inclusion d'un membre de l'équipe locale est essentielle lorsque le responsable de l'enquête est basé dans un endroit différent de celui où l'incident s'est produit.¹¹

References: 11 CHS Alliance. (2014). Lignes directrices pour les enquêtes : Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'enquête des allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel.

1.4

Fondements des enquêtes SEAH

1.4.6 NORMES DE PREUVE DANS LES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Les normes de preuve en matière d'enquête peuvent varier en fonction des exigences organisationnelles (voir le tableau 3). Par exemple, certaines organisations stipulent une norme **d'équilibre des probabilités**, et une norme **plus élevée de preuves claires et convaincantes**.

Dans la plupart des enquêtes liées aux SEAH, parce qu'elles sont administratives, les plaintes doivent être prouvées selon la prépondérance des probabilités - c'est-à-dire qu'il doit simplement être plus probable que non que la faute ait été commise. Cela est utile étant donné les défis communs que sont les limitations de temps, de budget, d'autorité pour imposer la participation à l'enquête et l'accès aux victimes/témoins.

Le niveau de preuve requis doit être clairement indiqué dans les termes de références de l'enquête et dans le rapport d'enquête.

Normes de preuve	Description
Équilibre des probabilités	<ul style="list-style-type: none"> Plus probable que non - c'est-à-dire qu'il y a plus de preuves qui soutiennent la constatation que de preuves qui la contredisent. L'expression classique est : « il est raisonnable de conclure ». Il s'agit de la norme de preuve communément utilisée dans les enquêtes liées aux SEAH.
Preuves claires et convaincantes	<ul style="list-style-type: none"> Beaucoup plus probable qu'improbable - c'est-à-dire un soutien très solide à la conclusion ; un nombre significativement plus important de preuves soutient la conclusion et des informations limitées suggèrent le contraire. L'expression classique est : « il est clair que ». Cette norme est parfois requise pour les enquêtes liées aux SEAH en fonction de l'organisation.
Preuve irréfutable (au-delà du doute raisonnable)	<ul style="list-style-type: none"> Des preuves concluantes ou très convaincantes soutiennent la constatation. L'expression classique est : « c'est accablant, c'est indéniable ». Cette norme est utilisée dans les enquêtes criminelles.

Tableau 3 : Normes de preuve¹²

References: 12 Wilkinson, S. (n.d.). Normes de preuve dans les missions internationales humanitaires et de droits de l'homme d'établissement des faits et d'enquête. Académie genevoise de droit international des droits de l'homme et des droits humains.

➤ CONTENU

➤ DÉBUT DE SECTION

1.5

Principe des enquêtes SEAH

Les principes des enquêtes SEAH sont un élément crucial des enquêtes et complètent les processus, les outils et les modèles fournis dans ce guide. Les principes doivent être intégrés à chaque phase de l'enquête et guider l'équipe d'enquête dans son approche globale. Les enquêtes SEAH reposent sur quatre principes fondamentaux (voir figure 1). Sous chacun de ces principes se trouvent des sous-principes qui fournissent des conseils plus précis sur l'intégration des principes dans les enquêtes.

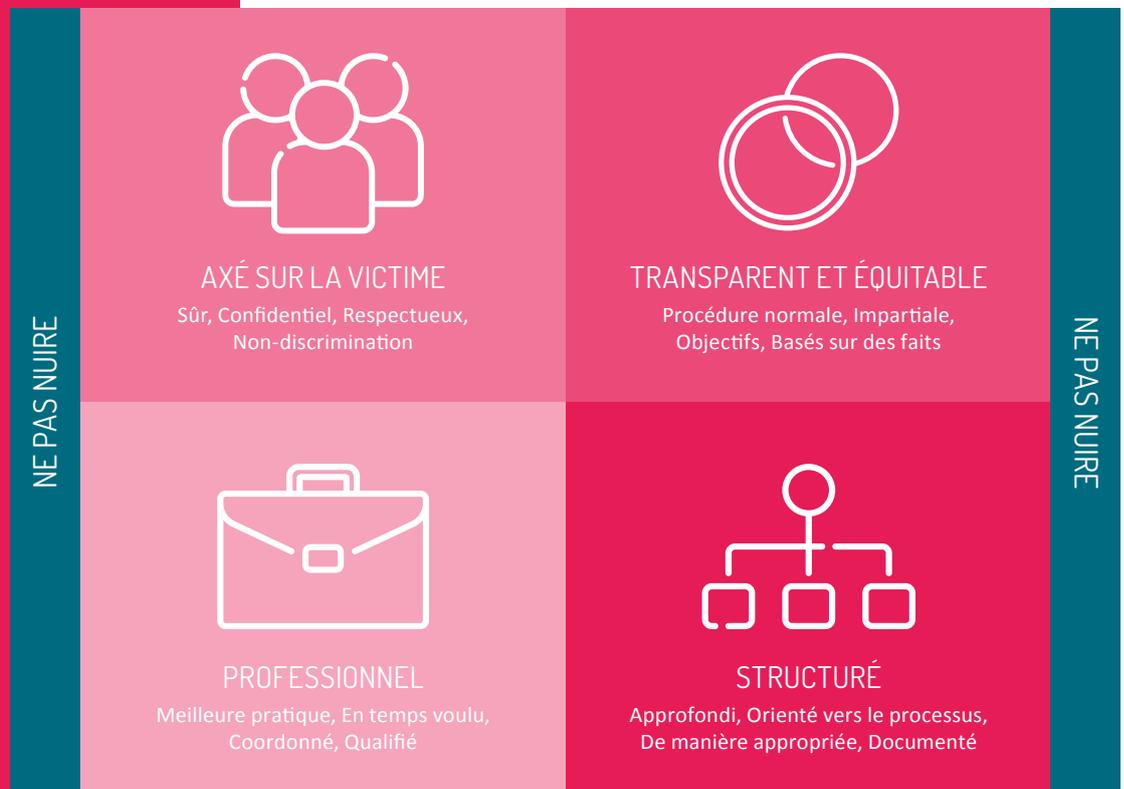


Figure 1 : Principe des enquêtes SEAH

 **CONTENU**

 **DÉBUT DE SECTION**

1.5

Principe des enquêtes SEAH

1.5.1 NE PAS NUIRE

Ne pas nuire est un principe éthique transversal qui devrait être intégré dans chaque processus d'enquête. Ne pas nuire signifie que les enquêteurs sont conscients de l'impact négatif potentiel que l'enquête pourrait avoir sur les victimes, les témoins, le sujet de la plainte et l'équipe d'enquête elle-même. Les risques et les préjudices qui pourraient résulter de l'enquête doivent être évalués et documentés de manière exhaustive, et des mesures doivent être mises en place pour réduire la probabilité qu'ils se produisent et leur impact potentiel.¹³

1.5.2 AXÉE SUR LES VICTIMES¹⁴

La sécurité : Les victimes et les témoins¹⁵ peuvent être confrontés à la crainte de représailles ou à des risques liés à leur sécurité. Les organisations et les équipes d'enquête doivent faire tout ce qui est possible, dans les limites du possible, pour s'assurer que les victimes et les témoins ne subissent aucun préjudice supplémentaire du fait de l'enquête. Les besoins de santé et de bien-être des victimes et des témoins sont essentiels dans les enquêtes. Ces questions sont renvoyées au responsable de l'enquête qui peut, en toute confidentialité, coordonner l'accès aux services pour répondre à ces besoins tout au long de l'enquête.

La confidentialité : Il y a deux aspects de la confidentialité dans une enquête liée aux SEAH. Le premier concerne la victime, qui doit être pleinement informée de tous les aspects du processus d'enquête et donner son consentement pour partager toute information ou raconter son histoire. Le second concerne l'accès et la diffusion des informations. L'équipe d'enquête doit s'assurer que les informations requises sont accessibles aux personnes autorisées, sur la base du strict besoin d'en connaître.

References: 13 Bureau britannique des Affaires étrangères et du Commonwealth. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle dans les conflits. 14 Les directives axées sur les victimes sont tirées des Normes minimales inter-agences pour la violence basée sur le genre dans les programmes d'urgence. UNFPA. (2019). Normes minimales inter-agences pour la violence sexiste dans les programmes d'urgence. 15 Il est important de noter que les personnes faisant l'objet d'une plainte peuvent également craindre des représailles ou des risques liés à leur sécurité.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

1.5

Principe des enquêtes SEAH

Le respect : L'enquête doit respecter les droits, les choix et la dignité de la victime. La victime doit recevoir des informations sur l'enquête et sur les services de soutien et doit pouvoir choisir de poursuivre l'enquête ou d'utiliser les services proposés. S'il est important d'informer la victime du processus d'enquête, cela ne signifie pas que la victime a accès à toutes les informations relatives à l'enquête, mais plutôt qu'il est mis au courant du processus global qui se déroule.

La non-discrimination : Toutes les victimes reçoivent un traitement égal et équitable, indépendamment de leur origine ethnique, de leur sexe ou de leur identité sexuelle, de leur race, de leur religion ou de leur handicap, etc.

1.5.3 TRANSPARENT ET ÉQUITABLE

Procédure régulière : Toutes les enquêtes doivent être menées de manière à préserver les droits de toutes les parties prenantes impliquées. Les enquêtes doivent toujours être transparentes, objectives et équitables.

Impartialité : Les enquêteurs doivent être conscients et divulguer au responsable de l'enquête tout parti pris ou conflit d'intérêts (potentiel et réel) qui pourrait nuire au processus d'enquête avant de commencer l'enquête, ou à tout moment pendant l'enquête si un conflit d'intérêts est identifié.

Fondé sur des faits : Les conclusions de l'enquête doivent être fondées sur les preuves disponibles, tant à charge (preuves qui montrent ou tendent à montrer l'implication d'une personne dans un acte) qu'à décharge (preuves qui peuvent prouver l'innocence d'une personne), et selon le niveau de preuve requis.

1.5

Principe des enquêtes SEAH

1.5.4 PROFESSIONNEL

Bonne pratique : Les enquêtes liées aux SEAH doivent suivre les bonnes pratiques et les normes décrites dans ce guide.

Rapidité : Les enquêtes doivent être menées dès que possible après la réception de la plainte et le consentement éclairé de la victime. Ou, en cas d'absence ou de retrait du consentement, la décision de poursuivre l'enquête a été prise sur la base d'une évaluation approfondie des risques. Le délai de réalisation de l'enquête peut varier. Toutefois, l'enquête et le rapport doivent tenir compte des exigences relatives à la détermination de la portée de l'enquête, des risques, du budget et des ressources disponibles, ainsi que de toute autre contrainte pouvant exister.

Coordination : L'équipe d'enquête doit se coordonner avec les spécialistes, les experts et les membres de l'équipe appropriés pour la conduite efficace des enquêtes.

Si plusieurs agences sont impliquées dans la plainte, les enquêteurs doivent se coordonner avec les autres organisations qui peuvent être impliquées. Dans ces cas, une enquête conjointe peut être appropriée pour réduire les entretiens répétés avec les victimes et les témoins et les efforts redondants dans la collecte de preuves.

Qualifiés : Les membres de l'équipe d'enquête doivent être formés de manière appropriée et expérimentés dans la conduite d'enquêtes liées aux SEAH.

1.5

Principe des enquêtes SEAH

1.5.5 STRUCTURÉ

Rigueur : Les enquêtes doivent être menées de manière diligente, complète, ciblée et rigoureuse afin de s'assurer que toutes les preuves pertinentes sont obtenues et évaluées (notamment les preuves qui pourraient à la fois inculper ou disculper la personne concernée).

Axé sur le processus : Bien qu'il n'y ait pas deux enquêtes identiques, chaque enquête doit suivre le même processus, en passant par chaque phase de manière exhaustive et avec la diligence appropriée requise pour formuler des conclusions fondées sur des preuves et des faits.

Documenté de manière appropriée : Les rapports d'enquête et leurs conclusions doivent être étayés par une documentation adéquate. Par conséquent, les enquêteurs et les équipes d'enquête doivent documenter de manière appropriée et exhaustive le processus, les preuves, les entretiens et tout autre aspect critique de l'enquête.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

02

PLANIFICATION DES ENQUÊTES

2.1 Identification des risques

2.2 Risques opérationnels

2.3 Planification des enquêtes en pratique

2 Planification des enquêtes

La planification de l'enquête est la première phase des enquêtes (voir tableau 4). Avant le lancement officiel de l'enquête, plusieurs étapes préliminaires doivent avoir été réalisées par le responsable et l'organisation de l'enquête. Les résultats de ces étapes initiales doivent être mis à la disposition des enquêteurs pour servir de base à l'évaluation des risques et à la planification. Le fait que ces informations soient facilement accessibles aux enquêteurs permet d'accélérer l'analyse initiale et la planification de l'enquête.

Données d'enquête	Description
Détails des plaintes/ allégations	<p>Le responsable de l'enquête compile des informations détaillées sur la plainte/l'allégation y compris, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la violation ou l'infraction selon le code de conduite, les politiques, les procédures, etc. de l'organisation ; • la plainte initiale, y compris les informations sur le moment et la manière dont elle a été soumise, qui l'a soumise, qui l'a reçue, etc. ; • le moment où le ou les incidents se sont produits, y compris s'ils se produisent encore ; • des informations sur la victime ou la personne déposant la plainte (s'il ne s'agit pas de la victime), notamment (si elles sont disponibles) : nom complet, coordonnées, relation avec l'organisation ; • des informations sur le(s) sujet(s) identifié(s) de la plainte, y compris le nom complet, les coordonnées et la position organisationnelle actuelle ; • la liste initiale de tous les témoins fournis par la victime ou découverts par le responsable de l'enquête ; • les considérations juridiques et procédurales locales ; • le code de conduite de l'organisation.
Preuves préliminaires	Elles comprennent toute preuve fournie par le sujet de la plainte (messages texte, messages vocaux, courriels, photos) et toute preuve préliminaire recueillie par le responsable de l'enquête et l'organisation.
Dossiers administratifs	Le responsable de l'enquête doit rassembler tous les dossiers administratifs (tels que les dossiers des RH) disponibles pour le sujet de la plainte (et la victime s'il s'agit d'un membre du personnel) afin que les enquêteurs puissent les examiner et les analyser.
Informations sur le contexte et la sécurité	Pour faciliter le processus d'évaluation des risques et de planification de l'enquête, les responsables de l'enquête doivent informer les enquêteurs du contexte et des contraintes, des préoccupations ou des protocoles de sécurité qui doivent être pris en compte dans les plans ou la stratégie d'atténuation des risques. Par exemple, si des témoins se trouvent dans une zone présentant un risque élevé d'activité insurrectionnelle, les enquêteurs devront peut-être envisager d'autres moyens de les atteindre, ce qui doit être pris en compte dans le plan d'enquête.

Tableau 5 : Planification des enquêtes

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.1

Identification des risques

RISQUES LIÉS À LA CONDUITE DE L'ENQUÊTE

Avant de commencer l'enquête, le responsable de l'enquête doit avoir évalué les risques et déterminé s'ils sont trop importants pour poursuivre l'enquête. Au cours de la phase de planification de l'enquête, les risques sont réévalués (et devraient l'être tout au long de l'enquête) et développés au fur et à mesure que les nouvelles informations sont connues. Au cours de cette phase et une fois que l'évaluation des risques a été effectuée de manière exhaustive, l'équipe d'enquête doit à nouveau se demander si les risques sont trop importants pour aller de l'avant.

Une fois l'enquête commencée, les enquêteurs doivent évaluer les risques associés à l'enquête. Les risques renvoient aux événements qui pourraient avoir un impact sur les personnes concernées ou sur l'enquête elle-même. L'équipe d'enquête doit examiner minutieusement :

-  ce qui pourrait se produire,
-  la probabilité que cela se produise ;
-  Le degré d'impact potentiel ; et
-  les actions ou stratégies qui peuvent être utilisées pour réduire la probabilité et/ou l'impact potentiel si ce risque se produit.

Les enquêteurs doivent également disposer d'informations sur le contexte dans lequel l'enquête se déroulera avant de procéder à l'analyse des risques et à la planification de l'enquête. Les normes sociales et culturelles ainsi que l'environnement juridique peuvent présenter des risques ou des contraintes pour l'enquête. Il est donc important de disposer de ces informations avant de procéder à l'analyse des risques et à la planification de l'enquête afin que toute mesure d'atténuation puisse être prise en compte dans l'analyse des risques et la planification.

2.1

Identification des risques

QUESTIONS CONTEXTUELLES CLÉS À EXPLORER

Quelle est la dynamique de genre dans la région où l'sujet de la plainte s'est déroulé ? Quelles sont les croyances traditionnelles et culturelles de la communauté en ce qui concerne les rôles des sexes ? Comment cela peut-il avoir un impact sur la capacité des victimes à signaler le SEAH et à accéder à la justice ?

Comment la communauté comprend-elle les différentes formes de violences basées sur le genre (VBG), y compris à l'encontre des enfants, des personnes handicapées, des minorités raciales, des communautés indigènes ou des membres de la communauté LGBTQI ? Quelles sont les répercussions, le cas échéant, pour les victimes ?

Comment la communauté ou la famille réagirait-elle si elle était informée d'un crime de SEAH perpétré contre un membre de sa communauté ? La réaction serait-elle différente en fonction de l'âge ou du sexe de la victime ?

Quelles sont les différentes formes de justice, tant formelles qu'informelles, à la disposition des victimes ?

Adapté de : ministère britannique des Affaires étrangères et du Commonwealth. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle dans les conflits.

En outre, les enquêteurs doivent garder à l'esprit que plus l'enquête est vaste et complexe, plus le risque augmente. Et plus l'enquête est vaste et complexe, plus il faut de ressources.



2.1

Identification des risques

NE PAS NUIRE, RISQUES ET PLANIFICATION DE L'ENQUÊTE

Veillez à ce que les victimes, les personnes interrogées, les sujets de la plainte et l'équipe d'enquête soient informées des risques et de toute mesure de sécurité à prévoir.

Les victimes et les personnes interrogées et les sujets de la plainte doivent se trouver dans un endroit sûr, privé et neutre, culturellement approprié et facilement accessible.

L'identité des victimes, des personnes interrogées et des sujets de la plainte doit être protégée.

Dans le cadre de la confidentialité et de la sécurité, informez les victimes, les personnes interrogées, les sujets de la plainte et toute personne impliquée dans la collecte de preuves sur la non-divulgence et son importance.

Offrez des services d'orientation aux victimes et aux personnes interrogées afin qu'ils sachent où trouver de l'aide si nécessaire.

Adapté de: UK Foreign and Commonwealth Office. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle dans les conflits.

2.1.1 RISQUES POUR LES PERSONNES

Les premières catégories de risques à considérer et à évaluer sont les risques pour les personnes, en accordant une attention particulière aux risques pour les victimes. L'équipe d'enquête doit déterminer si des risques de protection existent pour les victimes, les témoins, le sujet de la plainte et l'équipe d'enquête. L'utilisation d'une approche axée sur la victime exige de se concentrer sur la sécurité, en gardant comme priorité absolue le bien-être physique, psychosocial, mental et émotionnel de la victime. Il peut être utile de diviser les risques en catégories pour s'assurer que l'évaluation est complète et qu'elle couvre l'ensemble des risques encourus par les personnes.



2.1

Identification des risques

2.1.1.1 Risques pour les victimes, les témoins et les communautés

- 
Sureté, sécurité et risque de représailles : Les représailles sont tout acte de discrimination, de dommage, de harcèlement ou de vengeance - direct ou indirect - pris à l'encontre d'une victime ou d'un reporter d'une plainte ou d'une divulgation (ou de leurs proches ou associés). Les témoins de l'enquête peuvent également faire l'objet de représailles.   l'aide des informations préliminaires disponibles, des discussions initiales avec les victimes, des témoins et des rétroactions du responsable de l'enquête, les enquêteurs doivent déterminer dans quelle mesure les représailles, la sureté et la sécurité constituent un risque pour toute personne impliquée dans l'enquête.¹⁶ Les représailles peuvent toucher d'autres personnes que le survivant, notamment sa famille et ses connaissances. La confidentialité joue un rôle clé dans l'atténuation du risque de représailles en garantissant que seules les personnes qui ont clairement « besoin de savoir » sont informées de l'enquête.

- 
Les risques pour la santé physique : Dans certains cas, les victimes peuvent avoir besoin d'une attention médicale urgente qui doit être prioritaire sur toute autre procédure. Alors que les soins médicaux urgents et immédiats auraient d  être abordés par le responsable de l'enquête avant l'arrivée des enquêteurs, il peut y avoir des cas où cela a été négligé, ou lorsque la victime a besoin d'une attention médicale continue. Des protocoles doivent être mis en place pour l'orientation vers les services de santé appropriés avec le consentement de la victime.

- 
Risques psychosociaux, émotionnels et de santé mentale : Le bien tre psychosocial des témoins doit être une considération prioritaire avant de lancer le processus d'enquête. Dans les cas de SEAH, les victimes et les témoins peuvent subir des traumatismes liés aux incidents, de sorte que des considérations et des plans doivent être inclus pour le soutien continu en matière de santé psychosociale et mentale des témoins, ainsi que de l'équipe d'enquête.

.....
References: 16 Notamment les sujets de la plainte.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.1

Identification des risques



Risques sociaux et culturels : Les victimes peuvent être écartées par leur famille ou leur communauté pour s'être manifestées et avoir participé à l'enquête. Lors de la communication avec la victime (section 2.2.8.1), les enquêteurs doivent expliquer ces risques lorsqu'ils décrivent le processus d'enquête.



Risques juridiques : En fonction des lois et règlements du pays en matière de violence sexuelle, d'agression et de violence sexiste, les victimes peuvent être confrontées à des risques juridiques en raison de l'enquête. Il est essentiel de comprendre le contexte pour que les enquêteurs soient en mesure de jauger ces risques. Il peut être utile de contacter l'assistance juridique locale ou l'aide juridique pour mieux comprendre l'environnement juridique et sécuritaire et les risques qui existent pour la victime. Dans certains contextes, il peut exister des systèmes et des autorités informels qui doivent également être pris en compte pour déterminer les risques pour les victimes. Les enquêteurs doivent consulter les organisations et experts locaux afin de mieux comprendre comment naviguer dans ces systèmes et si/comment les risques pour la victime peuvent être atténués.¹⁷

SYSTÈMES INFORMELS ET RISQUES

Les principales mesures que les enquêteurs peuvent prendre pour atténuer les risques liés aux systèmes informels sont les suivantes :

Engager des organisations locales, telles que des groupes d'aide juridique et de défense des victimes de VBG, pour déterminer les systèmes informels en place, leur mode de fonctionnement et les risques qu'ils comportent pour les victimes.

S'assurer que les victimes sont conscientes du processus et des risques qui existent dans les systèmes informels.

Fournir aux victimes des références pour l'aide juridique locale et des organisations qui peuvent les soutenir pendant le déroulement de l'enquête.

Source : FNUAP. (2019). Normes minimales inter-agences pour la programmation de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence.

.....
References: 17 FNUAP. (2019). Normes minimales inter-agences pour la programmation de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

2.1

Identification des risques

2.1.1.2 Risques pour les enquêteurs¹⁸

-  **Risques liés à l'accès** : l'accès au site d'enquête est essentiel pour les enquêteurs. Les restrictions de déplacement peuvent les empêcher de se rendre sur le lieu de l'incident. Dans ce cas, ils doivent déterminer s'il est possible de mener une enquête efficace et si des solutions alternatives existent.
-  **Risques de sureté et de sécurité** : les enquêteurs et les membres de l'équipe peuvent être confrontés à de multiples risques de sureté et de sécurité, allant des groupes armés et des conflits aux enlèvements. Il est nécessaire d'avoir une solide compréhension de l'environnement opérationnel pour aborder les risques liés à leur sécurité. Il peut également être nécessaire d'inclure du personnel supplémentaire pour aider à atténuer ces risques, sans toutefois oublier que ces risques sont plus grands lorsque des personnes sont davantage impliquées dans l'enquête. Si les enquêteurs déterminent qu'ils ont besoin d'un personnel de sécurité pour mener à bien leurs activités, les risques de violation et de confidentialité doivent être évalués par rapport à la nécessité de faire appel à ces personnes supplémentaires.

.....

References: 18 FCDO. (2016). Matériel de formation : Protocole international relatif à la documentation et aux enquêtes sur les violences sexuelles en temps de conflits.

.....

2.1

Identification des risques

2.1.2 RISQUES OPÉRATIONNELS

Les risques opérationnels sont ceux liés directement à la mise en œuvre et à la qualité de l'enquête. Ils vont du conflit d'intérêts et de la partialité à la divulgation intentionnelle ou accidentelle, en passant par les risques liés à la sureté, à la sécurité, à la santé, aux déplacements et à la logistique.

Conflit d'intérêts et partialité

 **Conflit d'intérêts** : D'un point de vue organisationnel, il s'agit de situations de conflit d'intérêts relevant de l'incapacité à rester objectif et impartial¹⁹. Par exemple, un conflit d'intérêts individuel pourrait être un interprète qui omet de divulguer une relation avec un témoin, ou encore un responsable de l'enquête qui entretient une relation avec le sujet de la plainte. Si l'investigateur a déjà eu à enquêter sur le sujet de la plainte, cela peut également constituer un conflit d'intérêts.

 **Partialité consciente et inconsciente** : elle peut être consciente ou inconsciente et des efforts doivent être faits pour réduire d'éventuelles partialités. La partialité est consciente lorsqu'un enquêteur manifeste un intérêt pour un résultat spécifique de l'enquête. Ci-après quelques exemples de partialité consciente :

- exprimer des opinions sur l'enquête et son résultat ;
- omettre d'informer le sujet de la plainte au moment opportun ou lui donner l'occasion d'apporter une réponse ou des preuves à décharge ; et
- ne pas être objectif et impartial lors de la collecte des preuves et ignorer les preuves à décharge.

References: 19 Bureau des services de contrôle interne de l'ONU. (2015). Manuel d'enquête.

2.1

Identification des risques

On parle de partialité inconsciente lorsqu'une personne impartiale constate que l'enquêteur influence l'enquête sans en avoir conscience. La partialité inconsciente se produit souvent lorsque les personnes favorisent ceux qui leur ressemblent et/ou tendent à partager leurs valeurs. Une personne peut être attirée par quelqu'un qui a un niveau d'éducation similaire, qui vient de la même région, ou qui est de la même couleur ou de la même ethnie qu'elle. Exemple :

- Un enquêteur qui favorise le témoignage d'un témoin qui est originaire de la même région ;
- Un enquêteur qui accorde plus de poids au témoignage d'un témoin ayant le même diplôme universitaire que lui ; et
- L'enquêteur exerce une discrimination passive à l'encontre du sujet de la plainte ou de la victime en raison de sa couleur, son origine ethnique, sa nationalité, son statut juridique, son handicap, son niveau scolaire, etc.

La partialité inconsciente ou encore sa perception peut compromettre l'intégrité de l'enquête et entraîner des conséquences sur ses conclusions et résultats. Des mesures doivent être prises pour lutter contre la partialité inconsciente, ou la perception de partialité inconsciente, lors de l'enquête.²⁰



Risques liés aux voyages et aux déplacements

- **Sureté et sécurité** : les lésions corporelles, les enlèvements et les insurrections sont des exemples de risques de sureté et de sécurité pour les équipes d'enquêtes. Les risques doivent être identifiés et évalués en collaboration avec l'équipe de sécurité et en fonction des restrictions et/ou des protocoles décrits par l'organisation mandataire.
- **Santé**: la pandémie de COVID-19 est un exemple de risque sanitaire qui peut avoir un impact sur les déplacements. Cependant, d'autres maladies peuvent présenter un risque pour la capacité de l'équipe d'enquête à se déployer d'un endroit à un autre.

.....
References: 20 CHS Alliance du (n.d.). Formation aux enquêtes sur les EAS. *Equit  procédurale et la norme et la charge de la preuve.*

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.1 Identification des risques

- **Logistique** : certaines zones peuvent être difficiles d'accès ou inaccessibles à l'équipe d'enquête pour de nombreuses raisons, notamment la situation géographique, la permission de voyager accordée par les autorités ou la disponibilité des moyens de transport adéquats.



Divulgarion accidentelle ou intentionnelle : l'équipe d'enquête doit savoir que la divulgation intentionnelle ou non intentionnelle constitue un risque, par conséquent elle doit établir des mécanismes pour stopper toute atteinte à la confidentialité. On parle de divulgation accidentelle lorsque les détails sur l'enquête ou allégations sont révélés de manière non intentionnelle. Bien que ce risque soit considéré comme un risque opérationnel puisqu'il peut compromettre l'intégrité de l'enquête, il peut également présenter un risque pour des personnes.

- **Divulgarion accidentelle** : des éléments clés sur l'allégation et/ou l'enquête sont révélés par inadvertance. Cela peut se produire dans le cadre d'une simple conversation ou lorsque des documents « tombent entre de mauvaises mains. »
- **Divulgarion intentionnelle** : cela se produit lorsqu'une ou plusieurs personnes à qui on a confié des informations confidentielles les partagent avec d'autres personnes qui n'ont pas le droit de les connaître, et ceci en méprisant les règles et en violant la clause de confidentialité.²¹



Risques liés aux ressources et aux capacités : les enquêtes nécessitent des ressources, tant financières qu'humaines. L'idéal serait d'avoir un budget et un personnel appropriés pour mettre en œuvre les enquêtes SEAH, cependant ce n'est pas toujours le cas, notamment avec les organisations qui ne disposent pas de services internes dédiés à la surveillance et aux enquêtes. Les risques surviendront en cas de contraintes budgétaires et de difficultés à avoir accès à un personnel qualifié pour mener les enquêtes.

References: 21 CHS Alliance SHC. (2014). Lignes directrices pour les enquêtes : Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'investigation des allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

2.1

Identification des risques

 **Risques de duplication de l'enquête** : Si plusieurs agences ou organisations sont impliquées dans une plainte, il est important de minimiser toute duplication des efforts, notamment lorsqu'il s'agit d'interroger les témoins et les victimes. Un mécanisme de coordination doit être mis en place entre les responsables des enquêtes dans les organisations dans ces contextes.

2.1.3 ÉVALUATION ET PLANIFICATION EN CAS DE RISQUES

Une fois les risques identifiés, l'équipe d'enquête doit déterminer quels sont les plus menaçants et élaborer des actions ou des stratégies de réponse pour réduire leur probabilité et leur potentiel impact. L'évaluation de l'impact et de la probabilité de chaque risque peut aider l'équipe d'enquête à les classer par ordre de priorité (voir Figure 2).

2.1

Identification des risques

		PROBABILITÉ			
		Très peu probable	Peu probable	Probable	Très probable
LINGUEE	Mineur	FAIBLE	FAIBLE	MODÉRÉ	MODÉRÉ
	Important	FAIBLE	FAIBLE	GRAVE	GRAVE
	Grave	MODÉRÉ	MODÉRÉ	GRAVE	ÉLEVÉ
	Majeur	MODÉRÉ	MODÉRÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ

Figure 2: tableau d'analyse des risques

- Élevé**
 Ces risques nécessitent une réponse claire et/ou des mesures d'atténuation, car ils sont susceptibles ou très susceptibles de se produire et d'avoir un impact majeur et grave sur l'enquête. L'impact peut être des décès uniques ou multiples, une maladie générale et/ou des dommages matériels/équipements à grande échelle.
- Grave**
 Les risques de cette catégorie sont susceptibles de se produire avec des conséquences importantes ou graves ou très susceptibles de se produire avec des conséquences importantes. Les conséquences peuvent être des blessures ou des maladies graves ou importantes, des dommages sérieux ou importants des biens et/ou des équipements.
- Modéré**
 Les risques ici sont très peu probables ou peu probable de se produire avec un impact sérieux ou majeur, ou probables ou très probables de se produire avec un impact mineur. Un impact mineur peut comprendre des blessures ou des maladies mineures, des dommages mineurs des biens ou des équipements.
- Faible**
 Ces risques sont très peu probables ou peu probables de se produire avec un impact allant de mineur à important sur l'enquête.

[CONTENU](#)

[DÉBUT DE SECTION](#)

2.1

Identification des risques

2.1.4 DÉVELOPPEMENT D'UNE STRATÉGIE DE RÉPONSE AUX RISQUES

Une fois les risques évalués, l'étape suivante consiste à élaborer une stratégie de réponse pour chaque risque afin de minimiser son impact ou sa probabilité d'affecter l'enquête. Les stratégies de réponse aux risques doivent tenir compte de toutes les contraintes (budgétaires, politiques, juridiques, etc.) auxquelles l'équipe d'enquête peut être confrontée en répondant au risque, et aussi identifier la personne chargée de prendre les mesures pour atténuer le risque ou réagir s'il se produit (voir tableau 5).

Catégorie de risque	Description du risque	Impact	Probabilité	Stratégie de réponse	Responsable du risque
Opérationnel (risque de déplacement)	Les témoins se trouvent dans une zone sujette aux troubles et aux conflits armés, ce qui peut mettre en danger les enquêteurs et/ou la victime, les témoins et le sujet de la plainte.	Important	Probable	Enquêtes menées à distance	Point focal de la sécurité
Personnes (risque de représailles)	Les victimes ou leurs familles sont menacées de violences physiques pour avoir déposé une plainte et participé à l'enquête.	Élevé	Probable	La victime et/ou sa famille ont été délocalisés Suspension du sujet de la plainte	Chef de mission
Personnes (risque de représailles)	Le sujet de la plainte est menacé de violence physique	Élevé	Probable	Suspension du sujet de la plainte	Chef de mission

Tableau 5 : Modèle de plan de risque

Au fur et à mesure que les informations sont recueillies au cours de l'enquête, ou que d'autres preuves sont découvertes, d'autres risques peuvent apparaître. Par conséquent, l'équipe d'enquête doit réévaluer périodiquement les risques tout au long de l'enquête.

2.1 Identification des risques

2.2 Planification des enquêtes

2.1.5 EXPERTS ET RISQUES

Les experts et les spécialistes peuvent jouer un rôle important dans l'atténuation et la gestion des risques. L'équipe d'enquête et l'organisation doivent s'assurer que les experts et les spécialistes sont sollicités et consultés en cas de besoin.²² Par exemple, s'il y a un risque de traumatisme psychosocial et de détresse pour la victime, l'équipe peut l'adresser à un conseiller en traumatologie ou à un expert psychosocial qui peut lui apporter un soutien et un traitement ou prodiguer des conseils à l'équipe sur les mesures à prendre pour minimiser le préjudice ou l'exposition de la victime.

Une planification complète est une étape essentielle pour mener à bien une enquête efficace et structurée. Lors de l'élaboration du plan initial, l'équipe d'enquête doit tenir compte des contraintes existantes, intégrer les stratégies d'atténuation des risques précédemment identifiés, et être consciente que le plan de l'enquête est susceptible d'être modifié au fur et à mesure que l'enquête avance. Le plan de l'enquête (et toute modification apportée à celui-ci) doit être approuvé par le responsable de l'enquête.

Les enquêteurs doivent être attentifs à tous les éléments sociaux et culturels qui pourront être pris en compte dans l'enquête comme la préférence de la victime quant au sexe de l'enquêteur, les perceptions des témoins et des victimes, et leur volonté de parler de SEAH. En ce qui concerne le choix de l'enquêteur et du sexe, il est important de vérifier les préférences des victimes et des témoins et de consulter le responsable de l'enquête quant aux aspects sociaux et culturels qui doivent être pris en compte ou qui peuvent avoir un impact sur l'enquête.

References: 22 Partenariat pour la redevabilité humanitaire. (2008). *Manuel de formation aux enquêtes : matériel de formation sur la réception et l'investigation d'allégations d'exploitation et d'abus par des travailleurs humanitaires.*



CONTENUS



SÉQUENCER

2.2

Planification des enquêtes

2.2.1 PLAN D'ENQUÊTE

Les plans d'enquête doivent être complets, flexibles, adaptables à l'évolution du contexte opérationnel et capables de guider l'équipe d'enquête du début à la fin de l'enquête. Les plans doivent comprendre les éléments suivants²³ (voir la [boîte à outils](#) pour un exemple de plan).

- 
Calendrier/délai : le calendrier ou le délai de l'enquête doit inclure toutes les activités que l'équipe doit mener, de l'examen des documents de base à la présentation du rapport et à toutes activités après l'enquête. Le plan doit établir des délais pour chaque phase de l'enquête afin de garantir son achèvement (sans préjudice de la qualité) dans les meilleurs délais. Au fur et à mesure de l'avancement de l'enquête, le calendrier devra être modifié en fonction de l'apparition de nouvelles informations, et devra pouvoir s'adapter aux :
 - déplacements et éléments logistiques (surestimé plutôt que sous-estimer, notamment en cas de besoin des services d'un traducteur) ;
 - jours fériés et aux coutumes concernant la disponibilité des témoins potentiels ;
 - lieux qui conviennent davantage aux témoins qu'à l'équipe d'enquête.

- 
Ressources nécessaires : les ressources peuvent comprendre les équipements et les ressources humaines. Les enquêtes peuvent nécessiter certains équipements ou du personnel et le plan doit garantir leur disponibilité en cas de besoin.

References: 23 Interaction. (2012). Atelier sur la gestion des enquêtes : Manuel du participant, Bureau des services de contrôle interne de l'ONU. (2015). Manuel d'enquête.

2.2

Planification des enquêtes

-  **Entretiens** : les entretiens et l'ordre dans lequel les témoins sont interrogés constituent une partie importante de la portée d'une enquête. L'ordre de l'entretien est important et devrait être : le journaliste (si ce n'est pas la victime), la victime, les témoins, et enfin le sujet de la plainte. La planification des entretiens avec les témoins doit également inclure un résumé des preuves recherchées auprès des témoins et de toute relation entre ces derniers (ce qui peut avoir une incidence sur l'ordre dans lequel les témoins sont interrogés). Le rapporteur, ou la personne qui fait le rapport, est celle qui a déposé la plainte SEAH et qui n'est pas la victime. Dans ce cas, le rapporteur doit être interrogé en premier.
-  **Logistique et déplacements** : le plan doit présenter tous les déplacements ou mouvements nécessaires à l'équipe d'enquête pour mener à bien ses activités (y compris les visas, les vaccins requis, les déplacements à l'intérieur du pays, les exigences en matière de sécurité, l'hébergement/les voyages, etc.).
-  **Dossiers**: les plans d'obtention de dossiers (provenant de sources internes ou externes) doivent tenir compte de leur traitement et de leur stockage, ainsi que de toute mesure de sécurité des données nécessaires pour garantir que l'accès à ces informations est autorisé. Cela permettra de protéger l'identité des victimes, des témoins et du sujet de la plainte.
-  **Collecte, documentation et conservation des preuves** : il s'agit de tout plan de collecte, de documentation, de protection et de conservation des preuves et de réalisation d'analyses. Les enquêteurs doivent également tenir compte de toute question contextuelle liée au droit du travail local, aux politiques d'emplois, aux lois formelles et informelles relatives à la VBG (violence basée sur le genre) et à la SEAH, des contraintes qui existent en raison de ces lois et politiques, et de leur impact sur le déroulement de l'enquête.²⁴

References: 24 CHS Alliance. (2014). Op. cit.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.2

Planification des enquêtes

2.2.2 IDENTIFICATION DES CONTRAINTES

En plus d'une évaluation complète des risques, l'équipe devra également être consciente de toutes les contraintes qui existent dans le contexte de l'enquête. Une contrainte est quelque chose qui existe déjà, elle est définie comme une barrière ou une restriction. Lors de la planification, l'équipe d'enquête doit élaborer un plan qui fonctionne dans le cadre de ces contraintes et être consciente de leur impact sur l'enquête.

-  **Contraintes juridiques** : les dispositions des lois nationales sur la VBG, la SEAH et l'emploi, ainsi que les politiques de l'organisation peuvent influencer l'enquête et la manière dont elle est menée. Par exemple, la législation du travail peut stipuler qu'une personne faisant l'objet d'une plainte a le droit de savoir qu'une enquête est en cours dès le début de celle-ci. Il est donc important que l'équipe évalue le contexte juridique pour décider du moment où il convient d'informer le sujet de la plainte.²⁵
-  **Contraintes organisationnelles** : les organisations doivent donner aux enquêteurs l'autorisation de lancer et de mener des enquêtes au nom de l'organisation par le biais des termes de références de l'enquête. Toutefois, avant de commencer une enquête, les enquêteurs doivent revoir leur mandat avec le responsable de l'enquête afin de déterminer l'étendue de leur autorité pour enquêter dans ce cas.
-  **Contraintes de capacité** : le budget, le calendrier et les contraintes de ressources de l'enquête doivent être pris en compte lors de l'élaboration du plan d'enquête. Tout risque lié aux contraintes de capacité doit être évalué et des stratégies de réponse doivent être mises en place.

References: 25 Ibid.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.2

Planification des enquêtes

2.2.3 DÉFINITION DE LA PORTÉE

Les enquêteurs peuvent commencer à définir la portée de l'enquête en examinant les informations préliminaires recueillies par le responsable et l'organisation de l'enquête et en établissant une liste des tâches et des activités à réaliser sur la base de cette évaluation initiale.

Il est important que l'équipe d'enquête prévoie de sécuriser les preuves avant de mener les entretiens afin d'atténuer le risque de falsification ou de destruction des preuves et de permettre à un témoin de les voir lors d'un entretien, le cas échéant. Plus un témoin est proche du sujet de la plainte, plus il doit être interrogé tard afin de réduire l'impact ou la probabilité que le témoin contacte le sujet de la plainte et divulgue des informations.

Les enquêteurs doivent aussi identifier les principales sources de preuves et la manière dont ils ont l'intention d'accéder à ces preuves et de les utiliser, en tenant compte de toute contrainte légale, politique ou autre. Pour garantir l'accès aux preuves, ils doivent informer les personnes concernées de l'endroit où ils obtiendront ces preuves et leur demander de ne pas les détruire ou les altérer.²⁶

Au fur et à mesure que l'enquête progresse, de nouvelles informations peuvent apparaître et nécessiter une mise à jour du plan. Par exemple, lors d'un entretien un témoin peut mentionner une personne qui n'avait pas été identifiée initialement par les enquêteurs. Ces situations exigent que le plan d'enquête soit mis à jour et approuvé par le responsable de l'enquête si possible.

References: 26 Enquêtes interculturelles. (2021). SCCE.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.2

Planification des enquêtes

2.2.4 PLANIFICATION DES ENTRETIENS

2.2.4.1 Plan d'entretien

Lors de la planification des entretiens, les informations nécessaires seront différentes en fonction de la catégorie des témoins. Néanmoins, les enquêteurs doivent d'abord obtenir et prendre en compte :

- des informations sur le témoin ;
- des informations sur l'incident signalé ; et
- des informations importantes pour l'enquête.

Informations sur le témoin

L'âge, la race, le sexe, la culture et la première langue du témoin doivent être pris en compte. Par exemple, le témoin peut être un enfant et avoir besoin d'une personne de soutien ou d'un spécialiste pour mener l'entretien. Les coutumes et les croyances peuvent également avoir une incidence sur le récit du témoin. Les témoins peuvent aussi avoir besoin d'un traducteur ou préférer un interlocuteur du même sexe. Ces informations doivent être obtenues le plus tôt possible dans le processus d'enquête.

Il faut aussi se demander si le témoin a des besoins particuliers ou s'il a besoin de soutien ou d'encouragement pour participer à un entretien. Les besoins spéciaux sont traités dans la section 2.2.4.2.

Informations sur l'incident signalé

Pour planifier et préparer un entretien, l'enquêteur devra connaître tous les détails de l'incident déclaré, notamment :

- la nature de l'incident ;
- la date et le lieu de l'incident ;
- le lui qui a signalé l'incident, le jour et la manière.

Informations importantes pour l'enquête

S'il est essentiel d'obtenir un récit de l'incident signalé, d'autres questions importantes pour l'enquête doivent souvent être explorées au cours d'un entretien afin d'obtenir un tableau complet de tous les points pertinents et mener une enquête exhaustive.²⁷

References: 27 Ministère de la Justice. (2011). Obtenir les meilleures preuves dans les procédures pénales. Gouvernement britannique, pp. 46-63.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

2.2

Planification des enquêtes

La quantité d'informations importantes pour l'enquête dont dispose un enquêteur avant un entretien dépend des informations disponibles sur le témoin, notamment :

- ce qu'ils auraient vu ou connu ;
- ce que d'autres témoins ont dit ;
- les autres éléments de preuve disponibles qui confirment ou non ces informations.

Toutes ces informations doivent être saisies dans une matrice de preuves (dont le modèle est fourni dans la section 3.2.1.1 de cette ressource), qui est continuellement mise à jour tout au long de l'enquête et à laquelle on se réfère lors de la planification de chaque entretien.

Lors de la phase de planification, l'enquêteur doit également vérifier si des preuves importantes manquent à l'enquête, ou si elles sont incohérentes, et déterminer si les témoins à interroger pourraient fournir les preuves ou clarifier les incohérences.

Cependant, il faut veiller à ne pas contaminer le processus d'entretien avec de telles connaissances et éviter de poser des questions à un témoin en fonction des réponses d'un témoin précédent, afin de ne pas influencer le récit du témoin.²⁸

Un plan d'entretien doit toujours comprendre :

- de brefs détails sur l'incident reporté ;
- une politique pertinente que l'incident reporté a enfreinte ;
- les éléments de preuve requis pour prouver la violation de la politique ;
- d'éventuels besoins particuliers ;
- les objectifs de l'entretien ;
- la façon dont l'entretien sera échelonné à l'aide du modèle de PEACE (voir page 57) ;
- la manière dont l'entretien sera enregistré ;
- qui devrait mener l'entretien et qui d'autre sera présent ;
- le lieu de l'entretien ;
- l'heure de l'entretien ;
- la durée approximative de l'entretien (les heures de pause incluses) ;
- toute mesure à prendre après l'entretien.

References: 28 Ibid.

 [CONTENUS](#)

 [SÉQUONCIATION](#)

2.2

Planification des enquêtes

Le plan d'enquête doit inclure des détails pour chacun des entretiens qui auront lieu et la séquence des entretiens. Les éléments à garder à l'esprit lors de l'élaboration du calendrier sont : la disponibilité des personnes interrogées, l'ordre des témoignages et tout besoin supplémentaire des personnes interrogées (liaisons, soutiens, traducteurs)²⁹, ainsi que le lieu et les déplacements, et si l'entretien aura lieu en présidentiel ou à distance (voir tableau 6).

Nom	Interne ou externe à l'organisation	Rôle dans la requête	Âge	Genre	Langue	Besoins de traducteurs ?	Lieu	Priorité

Tableau 6 : Aperçu de l'entretien

La règle générale pour la séquence de l'entretien des témoins est :

1. le reporter (la personne reportant l'incident qui n'est pas la victime) ;
2. la victime ;
3. des victimes supplémentaires (s'il y'a des victimes supplémentaires différentes de la première victime/sujet de la plainte) ;
4. les témoins ;
5. le sujet de la plainte.

Dans la mesure du possible, les enquêteurs doivent réduire la quantité de temps pendant lequel les témoins sont interrogés pour réduire le risque d'un nouveau traumatisme. Bien que cela soit inévitable dans certains cas (de nouvelles informations apparaissent après avoir interrogé d'autres témoins, par exemple), la planification peut donner une approche structurée qui atténue le risque d'entretiens multiples avec le même témoin.

References: 29 Bureau des services de contrôle interne de l'ONU. (2015). *Manuel d'enquête*.



CONTENUS



SÉQUENCER L'ENTRETIEN

2.2

Planification des enquêtes

2.2.4.2 Planification pour les personnes interrogées avec des besoins spéciaux

L'entretien des témoins ayant des besoins spéciaux doit se faire par des personnes qui sont spécialement formées à cela. Ces spécialistes doivent être engagés le plus tôt possible dans la phase de planification afin qu'ils puissent fournir des conseils sur l'approche de l'entretien.³⁰

Quelques exemples des témoins ayant des besoins spéciaux qui doivent être pris en compte dans le plan d'entretien :

- 
Des personnes interrogées craignant les autorités :
 S'il arrive qu'une victime ou un témoin craigne les autorités, il peut avoir besoin du soutien de personnes de confiance pour participer efficacement à l'entretien. Les personnes craignant l'autorité peuvent également avoir du mal à exposer leur point de vue et leur compte rendu, mais préfèrent donner des réponses visant à plaire à l'enquêteur ou à donner la réponse qu'elles pensent que ce dernier veut entendre.
- 
Les personnes interrogées rencontrant une difficulté d'apprentissage ou une déficience intellectuelle :
 Les victimes et les témoins rencontrant des difficultés d'apprentissage ou une déficience intellectuelle peuvent avoir besoin d'un soutien particulier avant, pendant et après les entretiens. Une évaluation préliminaire de leurs besoins est nécessaire et il convient de demander l'avis d'un professionnel lorsque cela est possible.
- 
Les personnes interrogées avec un handicap physique :
 L'accès au site d'entretien doit être pris en compte pour des témoins avec un handicap physique. Cependant, si les témoins sont sourds ou muets, un interprète ou un intermédiaire sera probablement nécessaire pour mener l'entretien.

References: 30 Ministère de la Justice. (2011). Obtenir les meilleures preuves dans les procédures pénales. Gouvernement britannique, pp.9.

2.2

Planification des enquêtes



Les personnes interrogées qui sont des enfants : la règle prévoit que les enfants ne soient pas interviewés à moins que cela soit absolument nécessaire, ou au cas où ils sont des victimes. Il est préférable, si possible, d'avoir des témoins prit en charge par un expert, cependant si aucun expert n'est disponible et s'il faut interviewer les enfants, les enquêteurs doivent :

- avoir un parent/un tuteur/une personne de soutien présent pour l'enfant et choisi par l'enfant ;
- suivre le guide de principes de la protection de l'enfant classé dans le tableau 7.³¹ Vous trouverez d'amples informations sur les normes de la protection de l'enfance [ici](#).

Principe directeur	Explication
Ne pas nuire	L'entretien et la participation de l'enfant à l'enquête ne doivent pas l'exposer à d'autres préjudices.
Donner la priorité à l'intérêt supérieur de l'enfant	Conformément à l'article 3 de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, le processus d'enquête et d'entretien doit garder au premier plan la sécurité et le bien-être émotionnel et physique de celui-ci.
Non-discrimination	Les enfants ne doivent pas être victimes de discrimination en raison de leur sexe, de leur âge, de leur race, de leur religion, de leur origine ethnique, de leur handicap ou de toute autre caractéristique ou appartenance à un groupe.
Respecter les normes éthiques	Les codes de conduite et la politique relative à la protection de l'enfance au sein de l'organisation doivent également être respectés.
Obtenir le consentement éclairé et l'assentiment	Les enfants et leurs parents/tuteurs/soignants doivent donner leur consentement et assentiment volontaire et éclairé sur leur volonté de participer à l'enquête et à l'entretien.

Tableau 7 : Principes directeurs

References: 31 Groupe de travail mondial sur la protection de l'enfance. (2014). Lignes directrices inter-agences pour la gestion des cas et la protection de l'enfance.



CONTENUS



SÉQUENCER

2.2 Planification des enquêtes

2.2.5 ESTIMATION DU BUDGET ET DES RESSOURCES

Compte tenu des paramètres définis, les enquêteurs doivent estimer le budget et les ressources nécessaires pour mener à bien l'enquête. Ils doivent être conscients de toute contrainte budgétaire et travailler au mieux dans le cadre de ces contraintes.

Les ressources humaines doivent être identifiées le plus tôt possible afin que le processus de recrutement et d'intégration soit le plus efficace possible. Tout déplacement ou ressource logistique doit également être pris en compte dans le budget/les ressources. Par exemple, les véhicules et les chauffeurs nécessaires pour permettre le déplacement vers et depuis le site où l'incident s'est produit doivent être inclus dans le budget.

2.2.6 PLANIFICATION DE L'OBTENTION DES DOSSIERS

Il existe des risques liés à l'obtention des enregistrements - ils peuvent être perdus, endommagés, altérés, modifiés, déplacés ou compromis de multiples façons. Les enquêteurs doivent identifier les enregistrements nécessaires pour l'enquête et les analyser au plus vite pour garder l'intégralité et l'authenticité des enregistrements, version digitale et imprimée. De plus, l'obtention des enregistrements, notamment de dossiers externes, peut prendre du temps et doit être incluse dans le plan de travail de l'enquête.

Étant donné que les documents peuvent constituer des preuves, le plan de travail doit prévoir le recours à des exigences de « chaîne de détention » : il s'agira notamment de documenter clairement l'endroit où les documents ont été obtenus, ainsi que les personnes qui sont entrées en contact avec eux (par exemple, qui les a reçus de qui, ou/et quand).³² L'accent doit être mis sur les preuves originales devant être emportées par les enquêteurs et comment ces preuves seront transportées (par exemple, dans un bagage à main dans un avion plutôt qu'à l'enregistrement) ; ou quelles preuves peuvent être simplement scannées ou copiées.

References: 32 Interaction. (2012). Atelier sur la gestion des enquêtes : *Manuel du participant*.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

2.2

Planification des enquêtes

2.2.7 PLANIFICATION DE LA CONSERVATION DES PREUVES

L'analyse médico-légale doit être effectuée dès que possible après la découverte de l'objet à analyser afin d'éviter la dégradation, l'endommagement ou la perte d'échantillons ou d'informations. Des experts devront être consultés et impliqués dans toute collecte de preuves médico-légales (informatique) et les plans d'examen des disques durs des ordinateurs. Des serveurs de fichiers et dispositifs de communication qui stockent des données électroniques doivent être pris en compte lors de l'évaluation de la nécessité de préserver les preuves.³³

Lors de la planification de la conservation des preuves, il faut tenir compte de la confidentialité. C'est là que l'évaluation des risques joue un rôle important. Par exemple, lorsqu'une demande de preuves est adressée à une personne extérieure à l'équipe d'enquête, il existe un risque de violation de la confidentialité. Il peut également y avoir un risque que les preuves soient altérées, de sorte qu'au fur et à mesure que la planification progresse, l'évaluation des risques doit être continuellement mise à jour.

2.2.8 PLANIFICATION DE LA COMMUNICATION ET LA RÉGULARITÉ DE LA PROCÉDURE

Les enquêteurs doivent planifier la communication avec toutes les personnes interrogées. Des facteurs tels que le lieu, la logistique, les dates, les heures et la période de notification doivent tous être compris dans le plan de communication. Les enquêteurs doivent également déterminer si des traducteurs, des personnes de soutien ou des spécialistes sont requis pour l'entretien et se coordonner avec eux pour établir un programme d'entretien.

References: 33 Bureau des services de contrôle interne de l'ONU. (2015). *Manuel d'enquête*.

2.2

Planification des enquêtes

2.2.8.1 Communication avec la victime

Si la victime est connue (et non un sujet de la plainte anonyme ou reporter), les enquêteurs doivent communiquer avec lui en premier. Au cours de cet entretien préliminaire, les enquêteurs doivent expliquer en détail le processus d'enquête, préciser les attentes quant aux résultats potentiels de l'enquête et obtenir le consentement éclairé de la victime pour poursuivre l'enquête. Les enquêteurs doivent considérer que l'incident faisant l'objet de l'enquête peut avoir causé un traumatisme ou une détresse à la victime et aborder toute communication avec la victime en utilisant le principe de l'approche axée sur la victime (voir section 1.5.2).

Consentement éclairé : Après avoir donné une explication complète et transparente du processus et des conséquences possibles, l'enquêteur doit demander le consentement écrit de la victime pour l'enquête. Si le consentement n'est pas donné, ou s'il est donné puis retiré par la suite, le responsable de l'enquête doit évaluer la situation et décider si l'enquête doit être close ou poursuivie en se fondant sur les meilleurs intérêts de la victime et sur une évaluation approfondie des risques, notamment en matière de sécurité et de confidentialité. Toute raison fournie par la victime pour ne pas consentir (ou retirer) son consentement à une enquête doit être documentée, ainsi que les raisons de la clôture ou de la poursuite de l'enquête.

Retrait du consentement : Dans les cas où une victime retire son consentement au cours d'une enquête, le responsable de l'enquête devra normalement clore l'enquête. Toutefois, il peut y avoir des exceptions en fonction de la situation. Par exemple, si la personne faisant l'objet de la plainte n'est plus dans le pays et qu'il existe suffisamment de preuves sans la participation de la victime, l'enquête peut se poursuivre.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

2.2

Planification des enquêtes

C'est également au cours de cette communication préliminaire que les enquêteurs doivent parler avec la victime de ses préoccupations ou de ses besoins en matière de protection, de santé ou de soutien psychosocial et l'orienter vers le service approprié. Une victime peut souhaiter d'avoir une personne de soutien durant la communication et les entretiens et cette demande devrait être satisfaite.

Si la plainte est introduite par un reporter plutôt que par la victime elle-même, il faudra d'abord communiquer avec le reporter afin que les enquêteurs disposent des informations nécessaires sur l'incident et soient en mesure de planifier convenablement pour prendre langue et communiquer avec la victime.

2.2.8.2 Communication avec les témoins

Une fois les témoins identifiés, les enquêteurs doivent décider de l'ordre approprié dans lequel les interroger. Plus un témoin est proche du sujet de la plainte, plus il doit être placé tard dans la séquence des entretiens afin d'atténuer le risque de divulgation intentionnelle ou involontaire d'informations au sujet du sujet de la plainte.

2.2.8.3 Communication et procédure légale pour l'objet de la plainte

La procédure légale exige que la personne faisant l'objet de la plainte soit informée par écrit de la tenue d'une enquête. Cette note informe la personne faisant l'objet de plainte :

- de la faute présumée (en général) ;
- des potentielles mesures disciplinaires ;
- de leur possibilité ou leur obligation de répondre - par exemple en participant à un entretien, ainsi que la date, l'heure et le lieu de cet entretien ;
- de tout droit à la présence d'une personne au cours de l'entretien ;
- de toute modification des tâches ou tout congé administratif appliqué pendant l'enquête.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

2.2

Planification des enquêtes

Bien qu'il n'y ait pas de nombre de jours fixe ou de délai standard pour fournir cette notification, les enquêteurs doivent prévoir suffisamment de temps pour que la personne faisant l'objet de la plainte puisse préparer les informations ou les preuves qu'il souhaite présenter au cours de l'entretien (en tenant compte d'autres facteurs tels que l'entrevue d'autres témoins et la collecte de preuves avant de notifier l'objet de la plainte afin d'atténuer la destruction de preuves et/ou l'interférence de témoins). Le moment de la notification doit faire l'objet d'une gestion des risques au cours de la phase de planification de l'enquête, en tenant compte des exigences de la législation du travail locale, des politiques ou des procédures de l'organisation.

Avant de mener un entretien avec le sujet de la plainte, il convient de s'assurer des exigences de l'organisation vis-à-vis d'un sujet pour qu'il coopère à une enquête (par exemple, répondre à des questions pendant un entretien et les conséquences du refus de coopérer à une enquête ou de répondre à des questions). Après vérification, dans le cadre du plan d'entretien du sujet de la plainte, un avertissement approprié doit être rédigé et lu au sujet au début de l'entretien (et enregistré).

En général, l'avertissement doit comprendre :

- la date, l'heure et le lieu de l'entretien ;
- le fait que vous menez une enquête administrative officielle ;
- les noms des enquêteurs présents à l'entretien et l'organisation pour laquelle ils travaillent ;
- la nature de l'enquête suivit des détails précis du comportement présumé ;
- toute obligation organisationnelle de répondre à des questions dans le cadre d'une enquête administrative et les conséquences du non-respect de cette obligation ou, en l'absence d'une telle obligation, le fait que la personne faisant l'objet de la plainte n'est pas tenue de répondre à des questions ;
- le fait que l'entretien sera enregistré ;
- le fait que l'entretien ne peut être utilisé au cours d'une procédure pénale.

2.3

Planification des enquêtes en pratique

Si une évaluation et une planification diligentes des risques sont essentielles pour une enquête efficace, certains cas et contextes présenteront des défis et des obstacles à ces plans.

2.3.1 QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE LA VICTIME NE DONNE PAS SON CONSENTEMENT POUR QUE L'ENQUÊTE SE POURSUIVE ?

Dans certaines organisations, une équipe d'enquêteurs peut décider d'aller de l'avant avec une enquête ou d'autres actions, que la victime ait ou non donné son consentement éclairé à l'enquête. Il peut s'agir d'une enquête ou d'un examen thématique des politiques de l'organisation en matière de PSEAH afin de se faire une idée des lacunes éventuelles qui existent et de la manière d'y remédier. Cependant, selon les directives du CPI pour une approche centrée sur les survivants, le consentement éclairé des survivants est un aspect essentiel pour déterminer si l'enquête peut aller de l'avant. Dans ce cas, référez-vous aux politiques organisationnelles et à toute orientation juridique du pays en la matière.

Il convient d'envisager de rassembler et d'analyser tout autre rapport de SEAH détenu par l'organisation (en plus de la plainte actuelle), en vue de procéder à un examen pour identifier la présence de facteurs susceptibles d'encourager la SEAH, ou l'absence de mesures susceptibles de l'empêcher, et de formuler des recommandations pour traiter ces facteurs par le biais d'un rapport consultatif de gestion (comme décrit à la section 6.2).

En ce qui concerne les bonnes pratiques en matière de prévention de SEAH et ce qu'une équipe d'enquête peut examiner, le manuel de formation de la Communauté de coopération (KoGE) sur la prévention de SEAH propose un outil [d'autoévaluation de la prévention de SEAH pour les ONG](#).

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

2.3

Planification des enquêtes en pratique

2.3.2 QUE FAIRE SI LES LÉGISLATIONS LOCALES PEUVENT NUIRE À LA VICTIME, À LA PERSONNE FAISANT L'OBJET DE LA PLAINTE OU À D'AUTRES TÉMOINS ?

Il existe une possibilité de préjudice pour une victime, un témoin ou la personne faisant l'objet de la plainte, la probabilité et l'impact d'un tel risque doivent être examinés attentivement et une décision doit être prise quant à savoir si la plainte doit faire l'objet d'une enquête criminelle. L'équipe d'enquête doit envisager de consulter des personnes ou des domaines d'expertise à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation si nécessaire.

Si l'équipe d'enquête considère qu'entreprendre une enquête présente un ou plusieurs risques inacceptables, cela doit être documenté dans le dossier et la victime doit en être informée. Le risque doit être surveillé et, en cas de changement, la décision doit être réévaluée. Là encore, l'équipe d'enquête doit envisager les autres activités qui peuvent survenir.

3. Étude des documents de référence et rassemblement des preuves

Une fois l'évaluation initiale des risques et le plan terminés, l'équipe d'enquête passe à l'étude des documents de base et à la collecte des preuves. Tout comme l'évaluation des risques et la planification, cette phase de l'enquête n'est pas nécessairement linéaire, mais plutôt un processus itératif qui exige souplesse et adaptabilité. C'est également au cours de cette phase que d'autres membres de l'équipe d'enquête seront impliqués, tels que des experts ou des spécialistes.

Dans le cadre du processus de planification, les enquêteurs devraient avoir défini le personnel et les ressources nécessaires pour mener à bien les activités d'enquête. Avant d'entamer cette étape, l'équipe d'enquête doit vérifier l'état d'avancement du recrutement du personnel et de l'obtention des ressources, en s'assurant qu'ils seront disponibles en cas de besoin. De plus, avant de recueillir des preuves, le plan d'enquête doit être examiné et approuvé par le responsable de l'enquête.



CONTENUS



SÉQUENCISATION

3.1

Étude des documents de référence

Les enquêteurs doivent avoir une bonne connaissance du contexte dans lequel se déroule l'enquête. L'étude des documents de référence fournit aux enquêteurs les informations clés nécessaires pour mener une enquête efficace. Notamment, les phases d'une enquête ne sont pas nécessairement consécutives, mais peuvent se chevaucher.

Un exemple de chevauchement probable entre les phases est la détermination des preuves disponibles qui devront être obtenues et analysées. Lors de la planification de l'enquête, l'équipe doit avoir déterminé ce qui est nécessaire, quand, comment et le délai prévu pour obtenir ces informations. Dans certains cas, un examen initial des documents de base sera nécessaire pour déterminer efficacement les preuves à recueillir.

3.1.1 PLAINTES ET VIOLATIONS DE LA POLITIQUE

La première étape pour l'équipe d'enquête est de clarifier la plainte et le ou les incidents spécifiques sur lesquels l'enquête se concentrera. Les informations relatives à la plainte doivent être disponibles auprès du responsable de l'enquête, ainsi que les preuves et informations préliminaires recueillies qui doivent contenir, au minimum, les informations suivantes (voir table 8) :

- la plainte et les détails ;
- la victime ;
- le reporter (si différent de la victime) ;
- l'objet de la plainte ;
- dates et lieu de la plainte ;
- violation de la politique/du code de conduite/du bulletin du secrétaire général de l'ONU ;
- niveau de preuve requis.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

3.1 Étude des documents de référence

Le responsable de l'enquête doit également fournir les codes de conduite et les politiques de l'organisation relatifs à la SEAH pour que les enquêteurs puissent les examiner à ce stade. Outre le résultat de l'enquête en fonction du standard de preuve et des éléments de preuve, les enquêteurs peuvent également fournir des recommandations sur les améliorations à apporter aux politiques, codes de conduite et mécanismes de la SEAH au sein de l'organisation et les inclure dans le rapport consultatif (voir section 6.2).

Date de la (des) plainte(s) :					
Victime :	Nom	Âge	Sexe	Ethnicité	Incapacité
Reporter (si différent de la victime) :	Nom	Âge	Sexe	Ethnicité	Incapacité
Lorsqu'il est initialement signalé à l'individu					
Reporter auprès de l'organisation (si différent du reporter initial)					
Lorsqu'il est signalé à l'organisation					
L'objet(s) de la plainte					
Témoins identifiés :					
La plainte					
Date/heure/lieu de la plainte (le plus précis possible)					
Code de conduite ou politique pertinente					
Norme de preuve requise					

Tableau 8 : Informations sur la plainte



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

3.1 Étude des documents de référence

3.1.2 RÈGLES LOCALES, LOIS, CULTURE, HABITUDE, ET LANGUE

Certains aspects importants qu'il faut prendre en compte dans cette phase sont ceux liés au contexte local tel que les normes sociales, la culture, et la langue, mais aussi les règles locales, les règlements et les lois. Les normes sociales, la culture, les coutumes et la religion quant à elles ne peuvent pas déterminer si les politiques et règles organisationnelles de conduite sont violées, les enquêteurs auront besoin de savoir comment ces facteurs contextuels peuvent avoir un impact sur une enquête.

En fonction de la nature de la plainte, les autorités locales doivent être mises au courant (toujours avec le consentement de la victime) pour mener leurs propres enquêtes. Cependant, avant d'informer les autorités locales, une évaluation étendue des risques chez la victime et sa famille doit être menée dans le cadre d'une approche axée sur la victime et pour ne pas nuire. Dans certains contextes, une enquête criminelle peut présenter des risques considérables chez les victimes, et dans d'autres, leur porter préjudice. Consulter des organisations locales chargées d'apporter du soutien aux victimes du VBG ou l'aide juridique peut constituer une ressource précieuse pour comprendre les conséquences du signalement des incidents aux autorités locales. Le responsable de la gestion organisationnelle et des enquêtes, ainsi que tout conseiller juridique ou représentant disponible, décide de si et quand alerter les autorités locales au sujet de la plainte.



3.1

Étude des documents de référence

3.1.3 INFORMATION SUR LE SUJET DE LA PLAINTÉ

Rassembler et examiner les informations sur le sujet de plainte exige des enquêteurs le droit à une formation administrative. Les dossiers administratifs à examiner devront comprendre les points suivants :

- information sur les contrats et les emplois ;
- information personnelle (dossier HR) ;
- congés et absences ;
- poste ou fonction précédente.

L'examen des dossiers administratifs et des informations sur l'objet de la plainte pourrait offrir de clés informations à charge ou à décharge pertinentes pour l'enquête. Par exemple, si les registres d'absence et de voyage indiquent que le sujet de la plainte était à l'étranger au moment de la plainte, les enquêteurs doivent davantage creuser et vérifier les dates des allégations et les dates de voyage de l'objet de la plainte.³⁴

Les dossiers administratifs doivent aussi contenir des informations concernant les précédents comportements et les plaintes qui indiquent une habitude. Les plaintes et incidents antérieurs devraient être enregistrés dans les dossiers administratifs de l'objet de la plainte et fournir des informations clés aux enquêteurs qui ont besoin de preuves supplémentaires. Les enquêteurs doivent être conscients que le fait de demander ces informations et ces dossiers alertera les personnes sur le fait qu'une enquête est en cours, ce qui est important pour évaluer les risques liés à la divulgation.

References: 34 Interaction. (2012). Atelier de gestion des enquêtes : *Manuel du participant*.

3.1

Étude des documents de référence

3.1.4 INFORMATION SUR LES VICTIMES

S'il existe des informations ou des documents disponibles sur les victimes (si la victime est connue), il est essentiel pour les enquêteurs d'examiner cela en profondeur avant de rassembler les preuves. Tout comme les enquêteurs ont obtenu des informations de référence sur l'objet de la plainte, ils auront également besoin d'obtenir des informations de référence sur la victime (si disponible et pas soumis anonymement).

Au cours de cette première collecte d'informations de références, les enquêteurs peuvent concentrer les informations sur les victimes autour de quelques thèmes clés, en plus des informations habituelles telles que le nom, l'âge, l'origine ethnique, la langue, les informations sur la famille, le lieu où il vit.³⁵

Évaluation de la vulnérabilité

Les enquêteurs doivent, à ce niveau, évaluer toutes les vulnérabilités liées à la victime, et comme résultat de l'évaluation, mettre à jour les risques en conséquence et offrir des consultations pour soutenir les services auxquels peuvent avoir accès les victimes s'ils choisissent de le faire. Les évaluations de la vulnérabilité doivent inclure :

- le bien-être mental, émotionnel et psychosocial ;
- la santé physique ;
- les craintes de représailles ;
- les handicaps.

References: 35 Ibid

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

3.1 Étude des documents de référence

Preuve de la première plainte

Les enquêteurs peuvent être mis au courant des « preuves de la première plainte » pendant cette phase de l'enquête ou pendant les entretiens avec la victime et/ou les témoins. Les preuves de la première plainte arrivent lorsque la victime raconte l'incident à quelqu'un directement après les faits. Essentiellement, la victime a donné l'information concernant l'incident à une ou plusieurs autres personnes. Si les récits des incidents concordent, ils peuvent être utilisés comme éléments de preuve dans le cadre d'une enquête. Les preuves de la première plainte ne peuvent pas permettre à elle seule d'étayer une affirmation, mais contribuent plutôt à la crédibilité de l'incident. Il est donc important de vérifier auprès des victimes s'ils ont parlé de l'incident à quelqu'un, à qui ils l'ont dit, ce qu'ils leur ont dit et quand. Il est également essentiel d'obtenir le consentement de la victime pour parler à cette personne.



3.2

Collecte des preuves

COLLECTE DES PREUVES

1. Planification d'enquête
2. Étudier les documents de référence et recueillir des preuves
3. Mise à jour du plan d'enquête
4. Mener des entretiens

3.2 COLLECTE DES PREUVES

Collecter les preuves est une partie très importante de toute enquête et c'est une activité qui se déroule pendant une grande partie de l'enquête. Bien que la collecte de preuves soit un processus continu, l'essentiel est fait à ce stade, une fois que les enquêteurs se sont familiarisés avec l'information, le contexte, les risques, et ont un plan provisoire prêt à être déployé.

La collecte des preuves doit être effectuée de manière diligente, systématique, séquentielle et documentée, avec un processus cohérent en place pour maintenir l'intégrité des preuves que tous les membres de l'équipe suivent, ainsi que l'approche systématique, les preuves doivent être collectées par des personnes qualifiées pour le faire. Dans la section suivante, les types de preuves sont davantage détaillés, mais il convient de noter que des experts sont nécessaires pour rassembler des types de preuves spécifiques. Par exemple, des experts en informatique sont nécessaires pour obtenir certaines preuves numériques.

3.2.1 INTRODUCTION AUX PREUVES

Les preuves peuvent aller des documents aux preuves électroniques, en passant par les témoignages d'entretiens. Les enquêteurs doivent garder à l'esprit que toute preuve recueillie doit être pertinente pour la plainte, ce qui signifie qu'elle doit contribuer à soutenir (à charge) ou à réfuter (à décharge) la plainte. Les preuves peuvent être directes ou indirectes (accidentelles) et les enquêtes, une combinaison des deux est généralement utilisée. Pour rester objectif et indépendant, les enquêteurs doivent collecter et vérifier les preuves partant des deux perspectives, se posant les questions suivantes : est-ce que la preuve soutient la plainte ? La preuve réfute-t-elle la plainte ?

3.2 Collecte des preuves

Les enquêteurs doivent s'efforcer de collecter légalement une variété de preuves dans le respect des contraintes qui peuvent exister. Par exemple, si le budget est limité et que des experts en informatique sont nécessaires, les enquêteurs doivent trouver une solution alternative, comme trouver un expert local ou évaluer l'importance de la preuve pour l'enquête. Dans tout plan d'urgence, les risques doivent toujours faire partie de l'équation et être réévalués régulièrement tout au long de l'enquête ou lorsqu'une modification est apportée. Ou encore, le lieu de la plainte n'est pas accessible aux enquêteurs pour des raisons de sécurité ou de santé, ceux-ci ne pourront pas effectuer de visites sur place et devront s'en remettre à un point focal d'enquête local.

Les enquêteurs doivent également réfléchir au moment où il convient de recueillir des preuves, par exemple aux premiers stades d'une enquête afin d'éviter que les preuves ne soient altérées ou détruites. Par exemple, des séquences de vidéosurveillance qui ne sont disponibles que pendant une courte période ou des documents/preuves électroniques auxquels une personne faisant l'objet de la plainte pourrait avoir accès et qui pourraient être détruits ou modifiés

Une matrice d'évaluation des preuves doit être tenue à jour tout au long de l'enquête, énumérant les conclusions, les preuves, les sources de preuves et autres informations. Concrètement utilisée, elle établit la logique utilisée pour parvenir à des conclusions et communique cette logique aux autres. Il s'agit d'un outil précieux pour résoudre les preuves contradictoires. Il fournit également des enregistrements de l'analyse utilisée pour examiner les faits afin de garantir la validité et la répétabilité du suivi des faits, de l'analyse à la conclusion, et il est utile lors de la rédaction du rapport d'enquête. Le tableau 9 donne un exemple de matrice d'évaluation des preuves.³⁶

References: 36 Adapté de : Bureau des Affaires étrangères et du Commonwealth. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle en temps de conflits.

3.2 Collecte des preuves

Plainte	Preuve			
	Témoignage	Documentaire	Physique	Numérique
1. Le sujet de la plainte a menacé de suspendre l'aide si la victime n'acceptait pas de se livrer à des actes sexuels avec le sujet de la plainte.	<p>Victime : « il m'a abordé la semaine de X juillet 202X alors que je faisais la queue pour recevoir mes bons d'alimentation. Il m'a mis à l'écart et m'a dit qu'il s'assurerait que je ne reçoive plus de bons à moins que je ne couche avec lui ».</p> <p>Témoin 3 : « J'ai vu la victime (pas de nom utilisé, pour des raisons confidentielles) discutée sur le site de distribution ». Je me suis demandé pourquoi il a mis la victime à l'écart et personne d'autre ».</p>	Les registres de vérification de la distribution et les photos confirment la présence de la victime et de la personne faisant l'objet de la plainte sur le site de distribution le X juillet 202X.	Aucun	<p>La victime a fourni les messages SMS d'elle et le sujet de la plainte. Message déclaré :</p> <p>SDP : « avez-vous pensé à ce dont nous avons discuté hier »</p> <p>La victime : « ne m'a plus contacté. »</p>

Table 9 : Matrice d'évaluation des preuves



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

3.2

Collecte des preuves

3.2.1.1 Concepts fondamentaux dans la collecte de preuve

Preuves à charge et à décharge

En tant que professionnels objectifs et indépendants, les enquêteurs doivent examiner à la fois les preuves à charge et les preuves à décharge. Les preuves à charge appuient les plaintes contre le sujet de la plainte tandis que les preuves à décharge n'appuient pas les plaintes contre le sujet de la plainte.

Preuves directes et circonstancielle (indirectes)

Les preuves directes soutiennent directement un fait dans une enquête. Par exemple, les images de vidéosurveillance peuvent montrer qu'une personne faisant l'objet d'une plainte se trouvait à un endroit précis avec une victime à une date et heure précises, ou le témoignage d'un témoin qui comprend l'expérience directe de ce que le témoin a vu ou entendu. Si les preuves directes peuvent être utiles pour corroborer ou réfuter une plainte, les enquêteurs doivent s'appuyer sur une combinaison de preuves directes et indirectes. Les enquêteurs doivent garder à l'esprit que les preuves directes peuvent être inexactes, et qu'il faut donc combiner et varier les preuves.

Les preuves indirectes ou circonstancielle soutiennent les déductions d'un fait. Ce type de preuve peut être utile à appuyer les preuves directes ou appuyer un fait qui peut être à charge ou à décharge. Par exemple, les enquêteurs peuvent découvrir une feuille de route indiquant que le sujet de la plainte se trouvait dans un autre village à la date et l'heure de la plainte (ce qui serait à décharge). Bien que cette preuve à elle seule ne réfute pas la plainte, elle permet de déduire que le sujet de la plainte se trouvait dans un autre lieu. Comme autre exemple de preuves circonstancielle, lorsqu'un témoin déclare avoir vu la personne qui fait l'objet de la plainte dans le quartier le jour de l'incident (ce qui serait à charge). Encore une fois, ce n'est pas une preuve directe d'un fait, mais il soutient la déduction de fait qui soutient la plainte.

3.2

Collecte des preuves

Chaîne de détention et registre des preuves

La « chaîne de détention » est une étape essentielle de l'enregistrement et du suivi des preuves lorsqu'elles changent de mains ou sont transférées du propriétaire initial à l'équipe d'enquête. Les registres de la chaîne de détention doivent inclure une description détaillée et claire de l'article, en utilisant des facteurs d'identification clé tels que les types et les couleurs de modèles, les numéros de documents et les numéros de série. Les dossiers doivent également inclure la personne qui a obtenu l'information (avec les signatures des deux parties), la date à laquelle il l'a obtenu et le numéro du dossier de l'enquête. Le dossier doit être effectué chaque fois que l'article est transféré à une nouvelle personne. Une copie des reçus d'inventaire doit être conservée, une autre doit être dans le dossier d'enquête et une autre doit être remise à la personne compétente du bureau où la preuve a été trouvée. La figure 3 est un exemple de chaîne de détention ferme et de dossier pour une enquête.

Description de l'article (modèle, numéro de série, type et nom du document)		
Obtenu de : (Nom, titre, bureau, lieu)		
Nom de l'enquêteur en caractère d'imprimerie :	Signature de l'enquêteur :	Date obtenue :
Numéro du cas :		
Disposition temporaire de l'article(s) : (où il est stocké)		
Publié par : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Publié chez : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Date :
Disposition temporaire de l'article : (où il est stocké)		
Publier par : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Publié chez : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Date :
Disposition temporaire de l'article : (où il est stocké)		
Publier par : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Publié chez : (nom et signature en caractère d'imprimerie)	Date : ³⁷

Figure 3 : Modèle de chaîne de détention

.....
References: 37 Adapté des modèles du HCR et de World Vision International.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

3.2 Collecte des preuves

Les enquêteurs doivent documenter et tenir un registre général des preuves qui comprend les détails de chaque pièce à conviction et sa pertinence pour l'affaire, son emplacement actuel, etc. Le registre des preuves (voir figure 4 pour un exemple) est différent d'une matrice d'évaluation de preuves dans la mesure où le registre des preuves enregistre toutes les preuves obtenues, quand, où et auprès de qui. Une matrice d'évaluation de preuves contient des détails sur les preuves et leur valeur pour l'enquête, ainsi que les suites données à ces preuves.

Journal des preuves							
Date de la collecte	Nom de la personne chargée de collecter les preuves	Nom de la personne enregistrant la preuve	Description de la preuve	Remarques (où les preuves ont été obtenues et par qui)	Numéro d'identification de la preuve	Signé par (signature requise)	Date de signature

Figure 4 : Modèle de registre des preuves

3.2 Collecte des preuves

3.2.1.2 Types de preuves

Preuves documentaires : Les preuves documentaires sont toutes les informations pertinentes pour la plainte qui sont enregistrées sous une forme physique (électronique ou papier).³⁸ Les dossiers, documents, courriels, photographies, reçus et messages téléphoniques sont des exemples de ce type de preuve.

ATTÉNUER LES RISQUES D'ALTÉRATION DES PREUVES NUMÉRIQUES

Pour atténuer le risque de falsification des preuves numériques, les enquêteurs doivent sécuriser les preuves numériques dès que possible au cours d'une enquête. Voici quelques bonnes pratiques à prendre en considération dans la collecte de preuves numériques pour prévenir la falsification :

- sécuriser l'ordinateur du sujet de la plainte, son téléphone portable professionnel, sa tablette professionnelle et tout autre équipement organisationnel auquel le sujet de la plainte avait accès ;
- sauvegarder le disque dur de l'ordinateur du sujet de la plainte ;
- obtenir tous les dispositifs de stockage utilisés, y compris (mais sans s'y limiter) les clés USB et les disques durs externes ;
- obtenir les noms d'utilisateur et les mots de passe de tous les logiciels, services en nuage et plateformes liés au travail ;
- obtenir des copies des enregistrements des téléphones portables et des messages instantanés, si possible.

Il est important de se rappeler que l'enquête est de nature administrative, et non criminelle, et que les enquêteurs ne peuvent donc pas avoir accès aux articles personnels tels que les ordinateurs personnels et les téléphones portables.

Les enquêteurs doivent également suivre un processus systématique lors de l'examen des preuves numériques et documenter la date et l'heure d'accès aux informations, les noms de fichiers et les chemins d'accès. La meilleure pratique consiste également à avoir deux membres de l'équipe d'enquête présents lors de l'accès aux preuves numériques.

References: 38 Directives plus sûres de l'ICVA.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

3.2 Collecte des preuves



Figure 5 : Exemples de preuves documentaires

Les preuves documentaires ont tendance à être circonstanciées, mais peuvent jouer un rôle important en vérifiant d'autres preuves dans l'enquête et en fournissant des informations de base aux enquêteurs. Les preuves documentaires doivent être examinées sur place si possible. Si les examens sur place ne sont pas possibles, les enquêteurs peuvent retirer les documents des locaux, ou le responsable de l'enquête doit désigner un membre du personnel de confiance pour obtenir, copier et envoyer les documents aux enquêteurs. Une chaîne de détention doit être enregistrée si des documents sont retirés de leurs locaux d'origine.

Preuves numériques : Ce type de preuve peut comprendre des courriels, des données sur disque dur, des transactions, des documents stockés sur le Cloud, le GPS, des informations stockées dans des logiciels, l'historique du navigateur internet, des fichiers vidéo et audio numériques, des médias sociaux, des messages instantanés et des traceurs électroniques tels que des cartes clés.³⁹

Preuves matérielles : Les preuves matérielles comprennent tout bien, équipement, objet et installation. Lors de la collecte de preuves matérielles, les enquêteurs doivent les documenter dès que possible après le début de l'enquête, en les photographiant ou en les photocopiant et en enregistrant une description, l'emplacement, l'état et toute autre information pertinente dans une « note au dossier » (comme le montre la figure 6).⁴⁰

References: 39 Bureau des services de contrôle interne de l'Organisation des Nations Unies. (2015). *Manuel d'enquête*. 40 Partenariat pour la redevabilité humanitaire. (2008). Op. cit.

3.2 Collecte des preuves

N° de dossier :		Date :	
Raison des notes			
Enquêteur(s)			
Personnes impliqués, Titre et organisation			
Coordonnées de la personne à contacter			
Emplacement			

Figure 6. Note au modèle de dossier

Preuves médicales : Il est rare que les enquêteurs aient besoin de recueillir des preuves médicales dans le cadre d'une enquête administrative. Si des preuves médicales sont nécessaires, avant de les recueillir, les enquêteurs doivent vérifier la légalité de cette démarche pour une enquête administrative. Il est plus courant que la personne de contact initiale note tout signe physique évident d'abus lors de sa première rencontre avec une victime. Toute preuve médicale doit être enregistrée en détail dans le dossier. Si des preuves médicales sont pertinentes pour l'affaire et que la victime a demandé un traitement médical, les enquêteurs doivent obtenir la permission de ce dernier avant d'en parler au personnel médical.⁴¹

References: 41 Ibid.

➤ CONTENU

➤ DÉBUT DE SECTION

3.2 Collecte des preuves

3.2.2 EFFECTUER DES VISITES SURPLACE

À la suite d'une évaluation et d'une atténuation des risques en matière de sûreté et de sécurité, les enquêteurs peuvent envisager de se rendre sur les lieux où l'incident présumé a eu lieu, si possible. Les visites sur place peuvent fournir des informations de base précieuses pour les enquêteurs et aider à établir si l'incident présumé était possible et si les informations contenues dans l'allégation/plainte étaient possibles sur ce lieu. Les enquêteurs peuvent également recueillir des preuves et mener des entretiens pendant les visites sur place, mais ils doivent d'abord vérifier leur mandat pour s'assurer qu'ils sont autorisés à le faire.⁴²

Les enquêteurs doivent inclure la date et l'heure de chaque visite sur place dans le plan d'enquête, accompagnés du co-enquêteur. Après la visite, ils doivent rédiger une note au dossier enregistrant les personnes présentes, l'état dans lequel ils ont trouvé le lieu, les objets (le cas échéant) qu'ils y ont réunis, ainsi que la date et l'heure de la visite. Si possible, ils doivent joindre des photos du lieu ou des objets pertinents.⁴³

Quelques questions à se poser lors des visites sur place :

- est-il en accord avec les circonstances de la plainte ?
- y a-t-il des considérations qui rendraient l'environnement plus sûr pour les autres ?
- l'incident présumé aurait-il pu s'y dérouler ?
- les déclarations faites par le sujet de la plainte ont-elles un sens selon les preuves et les observations ?

References: 42 Interaction. (2012). Atelier sur la gestion des enquêtes : *Manuel du participant*. 43 Partenariat pour la redevabilité humanitaire. (2008). Op. cit.

3.2 Collecte des preuves

3.2.3 ENTRETIENS

Les entretiens jouent un rôle essentiel dans les enquêtes SEAH et doivent être systématiquement menés selon une approche axée sur la victime. Il est important que les enquêteurs interrogent les témoins le plus rapidement possible dès la réception de la plainte afin de conserver le témoignage, car les souvenirs peuvent s'estomper ou être influencés par des facteurs externes.

Si des traducteurs ou une personne de soutien sont sollicités, ils devront signer un serment de confidentialité (voir [boîte à outils](#) pour un exemple) avant l'entretien.

Le plan d'entretien de chaque personne interrogée aura été élaboré lors de la phase de planification de l'enquête et comprendra des détails sur les preuves à obtenir de chaque personne interrogée et la confirmation de toute interaction avec d'autres témoins mentionnés par ces personnes.

Il est également important que les personnes interrogées reçoivent une notification officielle de l'entretien qui comprend des informations essentielles telles que la date, l'heure, la raison de l'entretien, des informations sur leurs droits et leur consentement éclairé. Les notifications doivent être remises sous forme de copie papier, à moins que des circonstances atténuantes n'exigent une remise numérique. La [boîte à outils](#) fournit un exemple de notification de témoin.

04

MISE À JOUR DU PLAN D'ENQUÊTE

4.1 Mise à jour du plan d'enquête

4.2 Préparation des entretiens

4.1

Mise à jour du plan d'enquête

Les plans d'enquête ne sont pas des documents statiques. Leur objectif est de fournir des conseils pratiques à l'équipe d'enquête. Au fur et à mesure que de nouvelles informations et preuves apparaissent, le plan d'enquête doit être adapté. Les enquêteurs peuvent identifier de nouveaux témoins pendant l'entretien et la bonne pratique consiste à mettre à jour les plans d'enquête après chaque entretien. Un autre exemple de mise à jour des plans d'enquête est la découverte de nouvelles preuves. Les enquêteurs doivent prévoir le temps et les ressources nécessaires pour collecter et analyser ces preuves dans un plan révisé.

Lorsque les plans d'enquête sont modifiés ou changés, le responsable de l'enquête doit approuver le plan mis à jour, si possible. En outre, les enquêteurs doivent élaborer des conventions de dénomination standardisées pour les fichiers, y compris les dates pour maintenir le contrôle de la version du document.

L'évaluation des risques doit également être mise à jour régulièrement et révisée lorsque des changements ont lieu ou lorsque de nouvelles informations sont apportées.

4.2

Préparation des entretiens

Les entretiens sont essentiels aux enquêtes SEAH et nécessitent une préparation minutieuse, notamment la rédaction des questions d'entretien sous la forme d'un plan d'entretien. Pour maximiser l'efficacité et l'efficacité des entretiens et obtenir le plus d'informations possible, les enquêteurs doivent préparer les questions avant et bien maîtriser le format de l'entretien. Dans ce guide, le modèle d'entretien PEACE est recommandé. Il est mieux développé dans la section 5.3.

Les points clés à souligner lorsque les enquêteurs se préparent à mener des entretiens sont les suivants :

-  Les enquêteurs doivent limiter le nombre de fois où les témoins sont interrogés afin d'atténuer le risque de nouveau traumatisme. C'est là que la préparation devient un facteur clé pour atténuer ce risque. Il y aura des cas où les entretiens multiples ne pourront être évités, malgré la préparation des enquêteurs. L'âge, le handicap, le niveau de traumatisme, le développement cognitif et le langage, ainsi que la nécessité d'un traducteur, jouent tous un rôle dans la durée et le rythme de l'entretien. Il faut toujours aller au rythme de la personne interrogée.
-  Les enquêteurs doivent gérer l'équilibre entre le désir de mener à bien l'entretien, le confort et les capacités du témoin et se préparer en conséquence. Par exemple, si les enquêteurs se préparent à interroger un enfant, ils doivent adapter le format et les questions en conséquence, en gardant à l'esprit les capacités d'attention et les limites de l'enfant et la nécessité de la présence d'un parent ou d'un tuteur.
-  Les jeunes enfants ne doivent être interrogés que par des experts/spécialistes.

05

CONDUITE DES ENTRETIENS

5. Phase 4: Conduite des entretiens

5.1 Entretiens avec des personnes exposées au traumatisme

5.2 Rôles et responsabilités pendant des entretiens

5.3 Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

5.3.1 Préparation et planification

5.3.2 Engagement et explication

5.3.3 Compte rendu

5.3.4 Clôture

5.3.5 Évaluation (débriefer)

5.4 Types et ordre des questions

5.4.1 Questions ouvertes

5.4.2 Questions de clarification

5.4.3 Questions fermées

5.4.4 Questions suggestives

5.5 Documentation de l'entretien

5.6 Traducteurs et entretien avec les personnes de soutien

5.6.1 Traducteurs

5.6.2 Personnes de soutien

5.7 Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

5.7.1 Considérations relatives aux entretiens avec les enfants

5.7.2 Personnes présentant des handicaps

5.8 Sujet des enquêtes de plainte

5.9 Conduire des entretiens en pratiques

5

Conduite des entretiens

La conduite des entretiens est une étape cruciale du processus d'enquête qui aide les enquêteurs à répondre aux principales questions de l'enquête : « Qui ? » « Quoi ? » « Quand ? » « Où ? » « Comment ? » Et « Pourquoi ? ». Toutefois, n'oubliez pas qu'une bonne partie des informations obtenues lors d'un entretien doit généralement être étayée par d'autres preuves (corroboration).

Écoutez plus, parlez moins : très souvent, les enquêteurs commencent les entretiens en demandant aux victimes, aux dénonciateurs, aux témoins et aux personnes faisant l'objet d'une plainte (collectivement, les personnes interrogées) leur version des faits, mais ils les interrompent ensuite et finissent par faire la majeure partie de la conversation. Ainsi, les personnes interrogées ne sont pas encouragées à fouiller leur mémoire et à donner leur version complète des événements, ce qui permet d'obtenir moins d'informations.⁴⁴

Cette section porte sur les « témoins ». Les témoins sont des victimes, des rapporteurs et d'autres personnes qui fournissent un témoignage sur la plainte. Les enquêteurs doivent avoir élaboré des plans d'entretien et rédigé des questions avant de mener des entretiens. Bien que la préparation soit essentielle, les enquêteurs doivent être attentifs à d'autres considérations lorsqu'ils mènent des entretiens.

 Les témoins peuvent montrer toute une gamme d'émotions pendant l'entretien. Cela n'est pas nécessairement une indication de la crédibilité de leur témoignage, mais peut-être due à divers facteurs, notamment le fait qu'ils soient à l'aise pour discuter du sujet ou du traumatisme. Des émotions telles que la peur, la gêne, la honte, la nervosité, la colère et même l'agitation sont possibles, et les enquêteurs doivent avoir l'intelligence émotionnelle nécessaire pour reconnaître ces émotions et adapter leur approche en conséquence.⁴⁵

References: 44 Carson, E, Milne, E, Pakes, E. (2007). Applying Psychology to Criminal Justice. John Wiley & Sons. 45 Groupe de travail du Comité permanent inter-organisations sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. (2004). Modèle de procédures de plainte et d'enquête relatives à l'abus et à l'exploitation sexuels.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

5

Conduite des entretiens

-  La peur des représailles peut avoir un impact sur le témoignage. Les enquêteurs doivent demander avec tact si le témoin craint des représailles de la part du sujet de la plainte ou d'autres personnes. Si le témoin indique qu'il craint des représailles, les enquêteurs doivent veiller à ce que des mesures de protection soient mises en place, par exemple en donnant des explications claires sur le processus et la confidentialité. Les enquêteurs doivent toujours être conscients des limites de la confidentialité. Il peut arriver que des cas soient transmis aux forces de l'ordre ou que d'autres scénarios exigent la divulgation d'informations. Les enquêteurs doivent être transparents quant à ces limites tout en assurant la confidentialité dans toute la mesure du possible.
-  Les enquêteurs peuvent être perçus comme des figures d'autorité, ce qui peut présenter des difficultés dans les interactions avec certains témoins. Par exemple, les témoins qui sont sensibles à la dynamique du pouvoir peuvent essayer de fournir ce qu'ils pensent que l'enquêteur veut entendre plutôt que leur propre récit. De même, lorsque les enquêteurs qui sont perçus comme des figures d'autorité interprètent le récit du témoin, même s'il est incorrect ou trompeur, le témoin peut être d'accord avec eux, même si c'est inexact.
-  L'environnement juridique peut également avoir un impact sur les entretiens et la volonté de participer des personnes interrogées. Dans certains contextes, les lois sur la VBG et la SEAH peuvent empêcher les victimes de participer aux enquêtes. Cela peut aller de la méfiance institutionnelle (corruption, absence de confiance dans la police ou les tribunaux) aux barrières de la tutelle légale, en passant par le manque de compréhension des lois et règlements locaux.⁴⁶ Bien que les enquêtes SEAH soient administratives, les victimes peuvent choisir de ne pas s'engager en raison de leur compréhension et de leur point de vue sur l'environnement juridique.

References: 46. UNFPA. (2019). Normes minimales inter-agences pour la programmation de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence.

[➤ CONTENU](#)[➤ DÉBUT DE SECTION](#)

5

Conduite des entretiens

-  Il peut y avoir des aspects sociaux ou culturels qui influencent la capacité des témoins à exprimer clairement leur expérience et leur point de vue. Les enquêteurs doivent tenir compte des nuances culturelles, telles que le niveau d'aisance à prononcer des mots spécifiques ou les dynamiques de pouvoir qui pourraient influencer le comportement et les réactions des personnes interrogées. D'un point de vue social, les enquêteurs doivent tenir compte des barrières de la dynamique du pouvoir social qui pourraient affecter le niveau de confort d'une victime, sa capacité à donner son consentement ou sa participation aux enquêtes.
-  La langue et le vocabulaire sont d'autres facteurs à prendre en compte. Par exemple, si l'entretien est mené en anglais, la deuxième ou troisième langue de la personne interrogée, il se peut qu'elle ne soit pas en mesure d'exprimer clairement son point de vue. Des traducteurs doivent être sollicités pour aider à atténuer les risques liés aux barrières linguistiques. Le vocabulaire peut présenter un autre défi pour les enfants et les adultes vulnérables. Les enquêteurs doivent utiliser un vocabulaire simple et direct pendant les entretiens. De plus, les enquêteurs doivent être attentifs à l'hésitation à utiliser certains termes, car ils peuvent être culturellement tabous ou peu communs à dire à haute voix. Si les enquêteurs pensent qu'il s'agit d'un problème, ils peuvent dire à la victime : « On vous a peut-être appris que ce n'est pas bien de dire certains mots. Ne vous inquiétez pas, pendant cette discussion, vous pouvez utiliser les mots que vous voulez. Nous avons déjà entendu ces mots auparavant. C'est normal de les utiliser ici ». L'enquêteur ne doit pas supposer que des termes spécifiques, en particulier ceux qui sont de nature sexuelle, ont la même signification chez la personne interrogée. Les enquêteurs doivent aller au rythme de la personne interrogée et s'abstenir de la presser lorsqu'il y a des difficultés dans le vocabulaire et la langue.⁴⁷

References: 47 Groupe de travail du Comité permanent inter-organisations sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. (2004). Op. cit.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

5.1

Entretiens avec des personnes exposées au traumatisme

SCÉNARIOS D'ENTRETIEN ALTERNATIFS POUR LES TÉMOINS TRAUMATISÉS

Dans certains cas, les témoins traumatisés peuvent ne pas se sentir à l'aise ou ne pas pouvoir participer à un entretien en présentiel avec les enquêteurs. Dans ce cas, les enquêteurs doivent envisager d'autres solutions, notamment :

- des entretiens avec le responsable du dossier de VBG du témoin ;
- des déclarations écrites du témoin ;
- des entretiens à distance.

Les témoins qui ont subi un traumatisme réagissent souvent de manière unique à leurs expériences. Les enquêteurs doivent être conscients des facteurs qui atténuent ou renforcent l'impact, car l'exposition à un traumatisme peut interférer avec la capacité ou la volonté d'un témoin de rapporter des informations. Les enquêteurs doivent également tenir compte :

- Des souvenirs des témoins qui peuvent être limités, avec un accent particulier sur les détails centraux plutôt que périphériques ;
- Tenter de forcer une révélation ou poursuivre un entretien lorsqu'un témoin devient trop stressé peut le victimiser à nouveau ou le traumatiser.
- Les témoins qui présentent des niveaux élevés de détresse émotionnelle peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire et de plusieurs séances d'entretien, sans duplication, ou il peut être nécessaire d'annuler complètement l'entretien.
- Les témoins peuvent souhaiter qu'une personne de soutien soit présente pour les aider à se sentir plus à l'aise et leur apporter un soutien pendant le processus d'entretien.

5.2

Rôles et responsabilités pendant des entretiens

Les entretiens doivent être menés par deux enquêteurs, l'un qui dirige l'entretien et l'autre qui observe, prend des notes et pose d'autres questions le cas échéant. Idéalement, l'un des enquêteurs devrait être du même sexe que la victime. Les entretiens doivent être menés dans la langue préférée de la personne interrogée, avec l'aide d'un traducteur, si nécessaire.⁴⁸

Avant de commencer l'entretien, les enquêteurs doivent s'assurer que tous les traducteurs, les agents de liaison et les personnes de soutien présents aux côtés des victimes ont signé un serment de confidentialité (personnes de soutien et traducteurs) ou comprennent l'importance de la confidentialité de toutes les informations et de tous les sujets abordés au cours de l'entretien.

En outre, les enquêteurs doivent obtenir un consentement éclairé pour enregistrer de façon numérique les entretiens. Le co-enquêteur est chargé de prendre des notes et d'aider l'enquêteur principal, en s'assurant que tous les points, questions et sujets ont été couverts et en documentant tous les aspects de l'entretien.

References: 48. Ibid.

À faire	À ne pas faire
✓ Soyez professionnel, objectif et courtois lorsque vous traitez avec les témoins et le sujet de la plainte.	✗ Utiliser un langage complexe ou vague, du jargon, des acronymes ou des euphémismes.
✓ Gardez le vocabulaire et les questions aussi simples que possible.	✗ Poser des questions longues, suggestives ou composées.
✓ Utilisez des techniques d'écoute active avec les témoins et le sujet de la plainte pendant les entretiens.	✗ Faire une rétroaction sur le témoignage du témoin, même involontairement par des réponses verbales (« c'est bien »), des expressions faciales, un langage corporel ou des inflexions de voix.
✓ Permettez aux témoins de faire des pauses et mener l'entretien au rythme des témoins.	✗ Formuler des jugements moraux ou juridiques.
✓ Posez des questions et incitez les témoins à clarifier les informations qui ne sont pas claires ou qui manquent de détails.	✗ S'engager dans quelque chose qui échappe à votre contrôle ou à vos capacités ou faire des promesses que vous ne pouvez pas tenir.
✓ Soyez patient avec les témoins et donnez-leur le temps de réfléchir et de répondre aux questions.	✗ Enregistrer secrètement l'entretien ou enregistrer l'entretien sans la permission explicite de la personne interrogée.
✓ Soyez conscient du rôle que le traumatisme et les émotions peuvent jouer dans le comportement du témoin et sa capacité à fournir des informations.	
✓ Enregistrez de façon numérique l'entretien après avoir obtenu le consentement du témoin et demandez au co-enquêteur ou à l'observateur de prendre des notes rigoureuses.	

Tableau 10 : Ce qu'il faut faire et ne pas faire pendant des entretiens⁴⁹

References: 49. Alliance CHS. (2014). Op. cit.

➤ CONTENU

➤ DÉBUT DE SECTION

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

Le modèle d'entretien PEACE permet aux personnes interrogées de raconter leur histoire sans interruption, avant d'être confrontées à des incohérences ou des contradictions entre leur version et d'autres preuves.⁵⁰

Le modèle d'entretien PEACE est une technique comportant cinq phases et qui permet aux enquêteurs de mener les entretiens dans un contexte complexe.⁵¹

1. Préparation et planification
2. Engagement et explication (établir un rapport)
3. Compte rendu (clarification et défi)
4. Clôture
5. Évaluation.

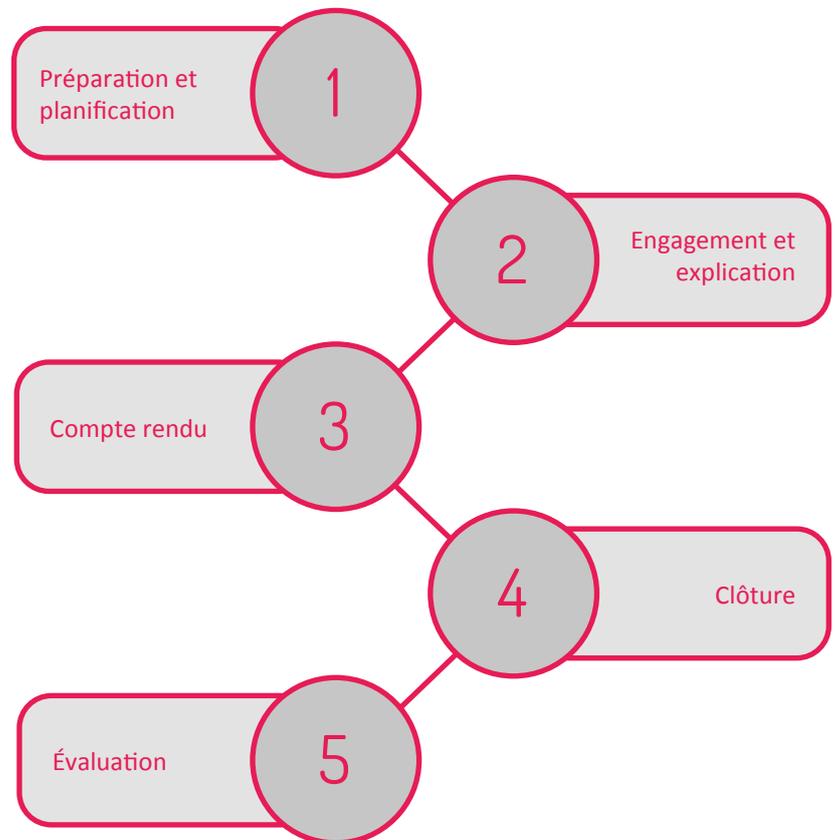
La durée de chaque phase dépendra du témoin. La préparation de l'entretien est essentielle à son efficacité. Les témoins seront différents, et les enquêteurs doivent mettre du temps à la préparation, être flexibles pendant l'entretien et faire recours à leur formation et leur expérience pour faire des ajustements en temps réel. Le guide et les bonnes pratiques dans la conduite des entretiens sous le modèle PEACE sont abordés dans les détails à la section 5.

References: 50 Orlando, J. (2014). Interrogation Techniques (pp. 6-7). Hartford : Assemblée générale du Connecticut, Bureau de recherche sur la législation. [En ligne] Disponible sur : <https://www.cga.ct.gov>. 51 Ministère britannique des Affaires étrangères et du Commonwealth. (Deuxième édition : mars 2017). Protocole international sur la documentation et les enquêtes relatives à la violence sexuelle dans les conflits.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête



Moins conflictuel que d'autres modèles d'interrogation,⁵² le modèle PEACE peut être utilisé pour tous les types d'entretien et peut être modifié pour convenir aux situations spécifiques,⁵³ notamment celles impliquant des personnes interrogées peu coopératives.⁵⁴ Par conséquent, le modèle PEACE qui est largement répandu sied mieux à l'interrogation des victimes, des témoins et des sujets de plainte au cours des enquêtes SEAH.

References: 52 Ibid. 53 Neal, C. (2019). *An Evaluation of Police Interviewing Methods: A Psychological Perspective*. Université du Nebraska, Lincoln. 54 Direction de la formation et du développement du Metropolitan Police Service. (2009). *Entrevue des témoins 2 – Utilisation du modèle PEACE* (p. 3). Autorité de la police métropolitaine.

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

5.3.1 PRÉPARATION ET PLANIFICATION

Celle-ci est l'une des phases les plus importantes d'un entretien efficace. Tout d'abord, assurez-vous d'être entièrement familiarisé au dossier, y compris toutes les preuves et les informations réunies lors des entretiens menés jusqu'alors. Aussi penser à :

- pourquoi vous avez besoin d'interroger la personne/ quel est le but (buts et objectifs) de cet entretien ;
- les sujets à aborder ;
- tous les faits déjà établis et faits qui restent à déterminer ;
- toutes les preuves physiques ou électroniques valables devant être présentées au cours de l'entretien ;
- l'historique du sujet interrogé ;
- la sensibilité au genre, les normes sociales et culturelles ;
- l'article ou les articles du code de conduite, de la politique, des procédures ou des ordonnances présumées avoir été enfreintes ;
- les ressources et la logistique : lieu, temps, traducteur ou personne d'appui nécessaire photocopies des documents à présenter à la personne interrogée, et comment l'entretien sera documenté.

Un échantillon de plan d'entretien est disponible dans la [boîte à outils](#).

À partir de ce plan, un point « aide-mémoire » doit être développé en guise de rappel des domaines qui seront abordés au cours de l'entretien. Recherchez les données historique du sujet interrogé :

- sexe, religion, croyances culturelles, situation familiale ;
- historique d'emploi ;
- toute affaire précédente.

De telles informations peuvent être obtenues des dossiers de RH, des informations dans la plainte originale et des informations gratuitement disponibles en recherchant avec Google, LinkedIn, et les sites web d'organisations.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

5.3.2 ENGAGEMENT ET EXPLICATION

L'objectif de cette phase est de créer l'atmosphère convenable et expliquer le but de l'entretien et la procédure en :

- traitant le sujet interrogé avec dignité et respect ;
- vous présentant et en créant un climat et une atmosphère favorables ;
- expliquant la raison de votre entretien et votre rôle ;
- expliquant la procédure et le format de l'entretien ;
- expliquant qu'il/elle doit donner autant de détails que possible et reconnaître que cela peut être difficile ;
- expliquant que si une question lui est incomprise, il/elle devra vous le signaler immédiatement, pour plus d'éclaircissements de votre part ;
- utilisant l'écoute active et en abordant toutes les questions.

5.3.3 COMPTE RENDU

Au cours de cette phase, les enquêteurs peuvent obtenir le compte rendu le plus complet que la personne interrogée peut fournir en :

- obtenant la version ininterrompue de la version du sujet interrogé ;
- évitant d'inciter ou d'interrompre le sujet interrogé ;
- écoutant attentivement et en notant tous les points sur lesquels vous souhaitez vous étendre au moment de développer/clarifier sa version ;
- faisant usage des questions ouvertes ;
- prenant votre temps et en marquant une pause entre les questions et en attendant la réponse ;
- ne parlant pas avant d'avoir déroulé tout ce que vous avez entendu ;
- demandant au sujet interrogé de développer et de clarifier sa déclaration ;
- présentant toutes les incohérences ou contradictions entre sa version et d'autres preuves ;
- lui expliquant qu'il/elle peut vous signaler s'il/elle a besoin de prendre une pause.

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

Après que la personne interrogée a produit son récit ou sa version des faits au cours de la phase 3 du modèle d'entretien PEACE (Compte Rendu), l'enquêteur poursuit avec des questions permettant au sujet interrogé d'être plus clair ou expliquer ce qui a été dit dans son récit.

Après la fourniture du récit de la personne interrogée ainsi toutes les clarifications ou explications, et que l'enquêteur soit certain que toute explication alternative plausible a été explorée ou testée par le récit de la personne interrogée, l'enquêteur lui en fera un résumé tout en lui laissant l'occasion de corriger toutes incompréhensions ou interprétations erronées.

Après ces étapes, l'enquêteur peut ensuite stratégiquement introduire les preuves qui soutiennent ou contredisent la version des faits du sujet interrogé et répondre aux questions de suivi. Il est important de noter qu'à la présentation des preuves, l'enquêteur doit, sous réserve de toute confidentialité, être prêt à révéler quand et comment les preuves ont été obtenues, permettant à la personne interrogée de faire une évaluation impartiale de la fiabilité de ces preuves.

Les preuves sont introduites au travers d'une question ou d'une déclaration telle que : « Ai-je bien compris que vous n'avez jamais envoyé un courriel sexuellement suggestif à votre collègue, mademoiselle K. ? » Si la personne interrogée confirme que cette compréhension est juste, les preuves documentaires ou électroniques d'un courriel sexuellement suggestif envoyées par lui à mademoiselle K. lui seront donc présentées pour explication.

De même, les preuves peuvent être présentées pour confirmer la déclaration du sujet interrogée ou ses réponses aux questions de suivi. Par exemple : « Ai-je bien compris que vous avez envoyé un courriel sexuellement suggestif à votre collègue, mademoiselle K. après qu'elle vous a envoyé en premier un courriel suggestif ? Si la personne interrogée confirme que cette compréhension est vraie, les preuves documentaires ou électroniques d'un courriel sexuellement suggestif envoyées par mademoiselle K. lui seront donc présentées pour commentaire.



5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

Il est important de noter que les documents originaux ne doivent pas être remis au sujet interrogé, mais plutôt une photocopie préparée avant.

Les éléments de preuve à introduire dans les entretiens doivent avoir été préalablement saisis dans une matrice de preuves et se voir attribuer une référence séquentielle. Le document correspondant doit être clairement et complètement décrit par l'enquêteur au cours de l'entretien, par exemple :

« Je vous montre maintenant un exemplaire d'un courriel. Ce courriel porte un numéro de référence 003 qui figure au coin supérieur droit. Pouvez-vous, s'il vous plaît, confirmer cette référence ? »

Demandez à la personne interrogée : « Que pouvez-vous me dire à propos de ce courriel ? » Ceci est une occasion pour la personne interrogée de vous parler du document à partir sa propre observation (lecture du document) ou de ce qu'il sait. L'enquêteur peut donc poursuivre avec des questions telles que « Ce courriel indique qu'il a été envoyé de l'adresse électronique XXX le (jour/date) à (heure). « Confirmez-vous ceci ? »

L'enquêteur doit aussi demander au sujet interrogé de lire le courriel à haute voix pour l'enregistrement numérique. Au terme de cette lecture du courriel à haute voix, il sera demandé au sujet interrogé s'il/si elle a des commentaires à faire à propos du document. Si la personne interrogée est analphabète ou incapable de lire la langue dans laquelle le courriel est rédigé, les enquêteurs doivent disposer de traducteurs ou de personnes de confiance pour l'aider.

Rappelez-vous de demander au sujet interrogé de parafer et de dater toute photocopie de document produit au cours de l'entretien. Ceci est une preuve que le document lui a été réellement produit au cours de l'entretien.

5.3

Le modèle PEACE des entretiens d'enquête

5.3.4 CLÔTURE

Dans cette phase, vous mettez un terme à l'entretien et maintenez la confiance en :

- faisant un résumé des points principaux au sujet interrogé ;
- lui demandant s'il y a autre chose qu'il/elle aimerait dire ou ajouter ;
- lui expliquant les prochaines étapes ;
- estimant s'il/elle a besoin d'assistance ;
- abordant toutes les questions (sans violer la confidentialité) en leur laissant la liberté de fournir toutes informations supplémentaires ;
- demandant toutes pièces justificatives ou preuves qu'il/elle aimerait produire.

5.3.5 ÉVALUATION (DÉBRIEFER)

Dans cette phase, vous vérifiez vos propres performances et l'utilité de l'entretien en :

- vérifiant si le but et les objectifs de l'entretien ont été atteints ;
- réexaminant l'enquête et en mettent à jour le plan d'enquête si nécessaire ;
- vérifiant toutes les leçons apprises (qu'est-ce qui a marché, qu'est-ce qui n'a pas marché, que doit-on améliorer) ?

5.4

Types et ordre des questions

Les enquêteurs doivent penser à l'ordre des questions en préparant les entretiens. En général, les enquêteurs préfèrent commencer par des questions ouvertes, offrant d'emblée aux témoins la possibilité de témoigner avec peu ou sans orientation. Les enquêteurs pourront par la suite mieux s'appliquer en posant des questions spécifiques et fermées, réservant les questions suggestives pour la fin.

5.4.1 QUESTIONS OUVERTES

Les questions ouvertes sont posées de façon à permettre au témoin de répondre librement et de contrôler le flux des informations. Ce type de question est de grande importance, car elle réduit le risque pour l'enquêteur d'influencer ou d'imposer son point de vue sur ce qui s'est passé autour du présumé incident. Dans la plupart des cas, ce type de question fait foi dans la conservation des preuves exactes, à l'exception des jeunes enfants et des témoins vulnérables. Dans ces cas, des questions spécifiques sont plus fiables et appropriées pour obtenir des informations exactes. Parmi les exemples de questions ouvertes, nous avons :

-  « Que s'est-il passé ensuite » (plutôt que de demander : « Après que ceci s'est produit avez-vous téléphoné à votre sœur ? »)
-  « Ou s'est-il passé » (plutôt que de demander - « Cela s'est-il passé dans cette maison ? »)
-  Dites-moi ce dont vous vous souvenez de...
-  « Dites-moi ce qui s'est passé à son retour de l'église. »

Il est recommandé de poser des questions TED, qui sont :

-  Dites-moi...
-  J'aimerais que vous expliquiez...
-  Pouvez-vous décrire ...

Ces questions sont utilisées pour recueillir des informations avant le recours aux questions d'approfondissement pour creuser les détails si nécessaire.

5.4

Types et ordre des questions

5.4.2 QUESTIONS DE CLARIFICATION

Les questions spécifiques permettent de clarifier ou développer les informations fournies par le témoin en se focalisant sur les informations les plus détaillées et ciblées. Les questions spécifiques visent généralement à savoir qui, quoi, où, quand et pourquoi et aussi comment, car ces questions appellent généralement une explication de la part des personnes interrogées. Les enquêteurs se doivent d'être prudents à l'usage des questions « pourquoi », car elles pourraient être interprétées par le témoin comme impliquant le blâme ou sa culpabilité. Il est également recommandé d'utiliser le mot « comment » au lieu du mot « pourquoi » lorsqu'on s'adresse à des enfants ou à d'autres témoins vulnérables, car il est moins accusateur.

Si la réponse à une question spécifique est limitée, peu claire ou prête à confusion, les enquêteurs doivent la reformuler, sans la reprendre sous la même forme. En la reprenant sous la même forme, les témoins pourraient interpréter ceci comme :

-  le témoin a au préalable donné la réponse « fausse » ;
-  l'enquêteur est critique ou émet un jugement face à sa première réponse ;
-  les témoins pourraient changer leurs réponses pour plaire à l'enquêteur en leur disant ce qu'il/elle veut entendre.

En interrogeant les enfants ou les adultes vulnérables, les enquêteurs doivent être conscients de ce que les jeunes enfants ont tendance à répondre le mieux aux questions spécifiques. Nous avons comme exemples de question spécifiques :

-  « S'il vous plait, décrivez-moi cette personne » ;
-  « Cette personne a-t-elle dit quelque chose ? » « Qu'a-t-il/elle dit ? » ;
-  « Qui a été témoin de ceci ? ».

5.4 Types et ordre des questions

5.4.3 QUESTIONS FERMÉES

Les questions fermées posent des alternatives fixes parmi lesquelles le témoin doit choisir. Ces types de questions sont utiles pour obtenir du témoin des détails précis, surtout lorsqu'elles renvoient aux preuves déjà fournies dans la déposition du témoin. Parmi les exemples de questions fermées, nous avons :

- « Étiez-vous dans la chambre ou au salon lorsque cela est arrivé ? » ;
- « Quel est le nom de cette personne ? » ;
- « Avez-vous personnellement assisté à ces événements ? » ;
- « Quelqu'un d'autre a-t-il vu ceci ? » ;
- « Avez-vous obtenu cette instruction par écrit ? »

5.4.4 QUESTIONS SUGGESTIVES

Les questions suggestives sont celles qui suggèrent ou insinuent une réponse ou réaction particulière. Ces questions sont risquées en ce qu'elles pourraient entacher la réaction du témoin en le menant à une réponse, et par conséquent aboutir à un témoignage erroné. Les questions suggestives ne doivent être utilisées qu'en dernier ressort, ou toutes autres stratégies d'entretien n'ont pas réussi à obtenir toute sorte de réponses. À moins qu'il n'y ait aucune alternative, l'enquêteur ne doit jamais être le premier à suggérer au témoin qu'un acte/ infraction a été posé, qu'un évènement précis a eu lieu, ou qu'une personne particulière a été responsable. Les exemples de questions suggestives sont :

- « En suite il a couché avec vous, n'est-ce pas ? » (Au lieu de « qu'est-ce qui s'est passé ensuite » ou « A-t-il couché avec vous ? »)
- « Étiez-vous dans la voiture à ce moment ? » (Au lieu de « Où étiez-vous à ce moment-là ? »)
- « Y a-t-il des femmes qui fréquentent le domicile de M. M ? » (Au lieu de « Qui fréquente le domicile de M. M. »)
- « Vous a-t-il demandé de passer les prendre à 8 : 20 ? » (Au lieu de « A quelle heure vous a-t-il demandé de passer les prendre ? »)

5.5

Documentation de l'entretien

Tous les entretiens doivent être menés par deux enquêteurs et enregistrés numériquement si les personnes interrogées y consentent.

Les enregistrements numériques sont le moyen le plus complet et le plus précis de documenter un entretien⁵⁵ Des études ont montré que l'enregistrement des entretiens avec des témoins permet une reconstitution plus précise et plus complète de l'entretien par les enquêteurs, même si des notes d'entretien sont disponibles.⁵⁶ Une comparaison systématique d'entretiens d'enfants enregistrés sur support audio avec des comptes rendus contemporains in extenso a révélé que « plus de la moitié (57 %) des propos de l'enquêteur et 25 % des détails liés à l'incident n'étaient pas rapportés dans les notes in extenso ». Ces résultats soulignent la supériorité de l'enregistrement électronique lorsque le contenu et la structure des entretiens d'investigation doivent être préservés.⁵⁷

Les points importants à retenir sont :

-  L'enregistrement doit être effectué ouvertement (l'enregistreur à la vue) et avec le consentement de la personne interrogée.
-  Le consentement doit être obtenu avant le début de l'entretien et réaffirmé par la personne interrogée au début de l'entretien enregistré (inclus dans la conversation enregistrée).
-  Malgré l'enregistrement de l'entretien, l'un des enquêteurs doit également prendre des notes comprenant les points à suivre après que la personne interrogée a fourni sa version ininterrompue des événements.
-  Il y a le moins de bruit de fond possible.
-  Les autres perturbations sont réduites au minimum.
-  Vous disposez de piles neuves dans l'appareil d'enregistrement, de réserves de piles de rechange (ou l'appareil est entièrement chargé) et vous testez l'appareil immédiatement avant l'entretien.
-  Les enquêteurs doivent prendre en compte les lois locales sur la confidentialité des données qui peuvent s'appliquer aux enregistrements.

References: 55 Cauchi, R, Powell, M. (2009). *An Examination of Police Officers' Notes of Interviews with Alleged Child Abuse Victims*. International Journal of Police Science & Management. [En ligne] Disponible sur : <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1350/ijps.2009.11.4.147> (Save the Children et able child Africa). 56 Gregory, A. (2009). *Investigative Interviewing and Memory: How Accurate Are Interviewers' Recollections of Investigative Interviews?* Université internationale de Floride. 57 Lamb, M, Orbach, Y, Sternberg, K, Hershkowitz, I, Horowitz, D. (2000). Accuracy of investigators' verbatim notes of their forensic interviews with alleged child abuse victims. *Law And Human Behavior*. 24(6), 699-708. [En ligne]. Disponible sur : <https://doi.org/10.1023/a:1005556404636>.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

5.6 Traducteurs et entretien avec les personnes de soutien

5.6.1 TRADUCTEURS

Au cours de la phase de préparation et de planification, il convient de déterminer si la personne interrogée a besoin de la présence d'un traducteur ou d'une personne de soutien pendant l'entretien et si les documents qui seront utilisés pendant l'entretien doivent être traduits. Si ce n'est pas déjà fait, cela peut être établi lors du contact avec la personne interrogée pour organiser l'entretien, en vérifiant sa langue maternelle, toute autre langue parlée (et son niveau de compétence), et la langue dans laquelle elle serait le plus à l'aise pendant l'entretien.

Si, au cours d'un entretien, avec ou sans traducteur, il apparaît que la personne interrogée a du mal à comprendre, vous devez interrompre l'entretien et faire appel aux services d'un traducteur capable de traduire avec compétence entre l'enquêteur et la personne interrogée. Il faut tenir compte de la possibilité qu'une personne interrogée, si elle est stressée ou mal à l'aise, soit moins compétente que d'habitude dans une langue donnée.

Si les services d'un traducteur sont requis, il faut s'efforcer d'engager un traducteur accrédité par un organisme ou une organisation de bonne réputation, si possible.

L'heure et la date de l'entretien ne doivent pas être fixées avant que vous n'ayez confirmé la disponibilité d'un traducteur et il faut envisager de prendre plus de temps pour l'entretien.

Le rôle d'un traducteur est de combler le fossé de la communication entre deux ou plusieurs parties qui ne parlent pas la même langue. Le traducteur doit être impartial et garder confidentiel tout ce qui est dit et traduit.⁵⁸

Le traducteur ne peut pas :

- ajouter ou retrancher quelque chose à la communication, mais seulement traduire ce qui a été dit ;
- vous donner des conseils ou donner son avis ou apporter toute autre aide ;
- entrer dans les raisons de l'entretien ou faire des commentaires sur son caractère équitable.

References: 58 Ministère de la Justice de Nouvelle-Galles du Sud. Le rôle de l'interprète. Gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud, Australie.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

5.6

Traducteurs et entretien avec les personnes de soutien

RYTHME DE L'ENTRETIEN ET DES TRADUCTEURS

Les enquêteurs doivent être attentifs à la longueur de la réponse d'un témoin et à la capacité des traducteurs à suivre le rythme de l'entretien. Dans certains cas, les réponses peuvent être assez longues, notamment lors des questions ouvertes. Bien que les enquêteurs ne veuillent pas interrompre le flux de la réponse d'un témoin, ils doivent insister sur le fait que le témoin doit essayer de parler lentement et permettre au traducteur d'indiquer quand il ne peut pas suivre le rythme. Cela permet de s'assurer que l'exactitude de la réponse traduite n'est pas compromise.

Avant l'entretien, le traducteur doit être correctement informé, notamment en l'informant :

- que l'entretien sera enregistré (si tel est le cas) ;
- qu'il doit traduire mot à mot les propos de l'enquêteur à l'interviewé et la réponse de ce dernier à l'enquêteur. Ils ne doivent pas modifier ou développer les questions ou les réponses ;
- ils ne doivent pas répondre au nom de la personne interrogée ou engager une autre conversation ;
- ils ne doivent pas interrompre l'enquêteur ou l'interviewé et ne doivent parler qu'après que l'enquêteur a posé la question ou que l'interviewé a répondu à la question.

Avant de commencer l'entretien, l'enquêteur doit s'assurer que le traducteur comprend les règles et son rôle. Au début de l'entretien, pendant la phase « engager et expliquer », le traducteur doit être présenté à la personne interrogée, ainsi que la raison de sa présence.

Tout au long de l'entretien, l'enquêteur doit s'adresser directement à la personne interrogée, à la « première personne », plutôt que de poser des questions au traducteur, par exemple : « Pouvez-vous demander quel est son nom ? ». L'enquêteur doit également poser des questions courtes et éviter d'utiliser un argot ou des expressions familières qui pourraient ne pas être comprises par le traducteur ou ne pas pouvoir être interprétés.

5.6.2 PERSONNES DE SOUTIEN

La présence d'une personne de soutien (parfois appelée adulte responsable ou tiers) lors d'un entretien constitue toujours une bonne pratique et souvent une obligation légale :

- des personnes de moins de 18 ans qu'il s'agisse de victimes, de témoins ou de sujets de plainte ;
- des personnes de tout âge présentant un handicap cognitif ;
- des victimes ou des témoins de tout âge qui ont besoin d'un soutien émotionnel.

5.7

Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

Les enquêteurs doivent faire preuve d'une grande prudence lorsqu'ils interrogent des personnes très vulnérables, notamment des enfants, des personnes handicapées et des personnes exposées à une détresse émotionnelle ou à un traumatisme.

Divulgation

La divulgation s'inscrit dans un long continuum allant du déni à la non-divulgation, en passant par la divulgation réticente, jusqu'au récit complet de l'incident. Certaines victimes font des révélations moins directes, sur une certaine période, par le biais de divers comportements et actions, y compris des discussions et des indices non verbaux.

Les victimes qui font des révélations ne racontent souvent pas toutes leurs expériences et peuvent, avec le temps, fournir des informations supplémentaires. Jusqu'à 60-80 % des victimes et des adolescents ne divulguent pas des informations avant l'âge adulte.

Les facteurs qui permettent d'expliquer la réticence d'une victime sont :

- l'âge ;
- la relation avec l'agresseur présumé ;
- le manque de soutien parental ;
- le sexe ;
- la crainte des conséquences d'une révélation, et la peur de ne pas être cru.

5.7.1 CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX ENTRETIENS AVEC LES ENFANTS

Dans la mesure du possible, les enfants victimes d'une exploitation ou d'un abus sexuel doivent être interrogés par une personne formée aux entretiens avec les mineurs. Les jeunes enfants doivent toujours être interrogés par un expert ou un spécialiste. Il est essentiel de tenir compte de l'âge et du développement de l'enfant, car ils influencent sa perception d'une expérience et la quantité d'informations qu'il peut stocker dans sa mémoire à long terme.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

5.7

Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

Si les enquêteurs établissent qu'un enfant doit être interrogé dans le cadre d'une enquête SEAH, ils doivent procéder à une évaluation des risques afin de peser les risques et les répercussions en matière de protection et les éventuelles informations qui pourraient être obtenues grâce à l'entretien. Il est également important de procéder à une évaluation de la vulnérabilité des enfants. Tout comme les témoins adultes vulnérables, les enfants victimes et témoins peuvent avoir besoin d'être orientés vers des services pour répondre à leurs besoins de protection.⁶⁰ Voir la [boîte à outils](#) pour plus d'informations et un modèle de formulaire d'évaluation pour les enfants victimes d'abus sexuels et un guide d'évaluation des risques tel que présenté dans les Lignes directrices inter-agences pour la protection de l'enfance et la gestion des cas.⁶¹

Les enfants doivent toujours être accompagnés par un adulte de confiance - probablement un parent ou un tuteur. L'évaluation des risques doit tenir compte de la présence de l'adulte de confiance lors de l'entretien - qu'il s'agisse de risques liés au maintien de la confidentialité ou de risques liés à l'adulte si sa présence empêche l'enfant de divulguer pleinement des informations.⁶²

De nombreuses influences ont un impact sur l'expérience de l'enfant en matière d'abus et sur sa capacité à communiquer ces informations. Les différences culturelles peuvent présenter des difficultés de communication qui peuvent conduire à des malentendus (voir tableau 11). Ainsi, les enquêteurs doivent tenir compte de l'influence de la culture sur l'aisance d'un enfant à parler à des étrangers dans un cadre formel, et des valeurs relatives à la loyauté familiale et à la vie privée lorsqu'ils interrogent des enfants.

Reference: 59 Ministère de la Justice de Nouvelle-Galles du Sud. *Le rôle de l'interprète*. Gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud, Australie. 60 CHS Alliance. (2014). Lignes directrices pour les enquêtes : Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'enquête des allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel. 61 Groupe de travail mondial sur la protection de l'enfance. (2014). Lignes directrices inter-agences pour la gestion des cas et la protection de l'enfance. 62 CHS Alliance. (2014). Lignes directrices pour les enquêtes : Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'enquête des allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel.

5.7

Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

Groupe d'âge	Caractéristiques
Les très jeunes enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrent des difficultés à focaliser leur attention et fouiller dans leur mémoire efficacement lorsqu'ils sont interrogés. • Peuvent se contenter de répondre à des mots reconnus ou à des phrases simples sans tenir compte de l'ensemble de la question. • Bien qu'ils se souviennent d'une expérience, ils peuvent ne pas être capables de la décrire aux autres. • Peuvent utiliser des mots avant d'en comprendre le sens. • Peuvent confondre même des concepts simples comme : « demain », « beaucoup » ou « longtemps »
Les jeunes enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Sont moins capables de donner un sens à des expériences non familières. • Ont un vocabulaire plus limité. • Ont moins l'habitude d'engager des conversations sur les expériences passées que les enfants plus âgés.
Les adolescents	<ul style="list-style-type: none"> • Varient grandement dans leurs capacités verbales et cognitives. • Les enquêteurs peuvent faillir à établir une relation, à donner des instructions relatives à l'entretien ou à s'assurer de la compréhension des questions. • Peuvent être réticents à demander de l'aide.

Tableau 11 : Caractéristiques de l'âge et du développement



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

5.7

Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

5.7.2 PERSONNES PRÉSENTANT DES HANDICAPES

Les victimes ayant des handicaps sont potentiellement plus exposées aux risques d'abus et de négligence que les personnes non handicapées. En outre, les personnes handicapées sont souvent confrontées à divers obstacles pour signaler un cas de SEAH, notamment des obstacles sociaux, physiques et institutionnels. La collaboration est souvent nécessaire pour mener à bien les entretiens avec les victimes et les enquêteurs devraient utiliser les ressources locales - y compris les spécialistes du handicap ou d'autres professionnels qui travaillent avec des personnes handicapées et leurs principaux soignants - pour avoir un aperçu du fonctionnement des victimes et de leurs éventuels besoins d'aménagements spéciaux.

PRINCIPES POUR LA SAUVEGARDE DE L'INCLUSION DU HANDICAP

Inclusion et non-discrimination : Utiliser le prisme du handicap lors de l'élaboration des plans pour s'assurer que les personnes handicapées sont incluses dans le processus et peuvent participer activement si elles le souhaitent.

Accessibilité : Veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux services de référence et à l'accès physique aux sites et aux bâtiments, y compris aux installations sanitaires.

Égalité de sexes : Les femmes et les filles handicapées sont plus exposées au risque de SEAH. Lorsque vous travaillez avec des personnes handicapées, recherchez une représentation diversifiée comprenant des femmes, des filles et des adolescents handicapés, ainsi que des personnes issues de différents groupes de personnes handicapées.

Adapté à partir de : <https://safeguardingsupporthub.org/sites/default/files/2020-09/Tip%20Sheet%20People%20with%20disabilities%20and%20the%20safeguarding%20journey.pdf>



5.7

Interviewer des personnes présentant des vulnérabilités majeures

PRINCIPES POUR LA SAUVEGARDE DE L'INCLUSION DES ENFANTS PRÉSENTANT UN HANDICAP

Respect: Utiliser un langage approprié et parler directement à l'enfant. Ne pas toucher l'enfant ou son dispositif d'assistance et ne pas pointer du doigt son handicap.

La communication : Tenir compte des différentes exigences en matière de communication afin que l'enfant puisse utiliser son moyen préféré pour divulguer toute information.

Écoute : Les parents, les soignants et les tuteurs peuvent (inconsciemment) parler au nom des enfants handicapés. Ne faites pas de suppositions et assurez-vous que l'enfant peut répondre aux questions lui-même, de manière indépendante.

La confidentialité : Assurez-vous que l'enfant comprend le niveau de confidentialité et que seules les personnes nécessaires ont accès au rapport.

Attentes : S'assurer que l'enfant comprend le processus d'enquête, y compris le calendrier, les résultats potentiels et les limites. Cela permet de gérer les attentes de l'enfant s'il est inquiet à l'idée de faire un rapport ou de participer à une enquête, et s'il craint de perdre des avantages ou des services de soutien à cause de sa participation.

Source: Save the Children et able child Africa. (2021). Lignes directrices pour la protection des personnes handicapées, Partie 2 : Guide du praticien https://resourcecentre.savethechildren.net/node/19086/pdf/disability_inclusive_child_safeguarding_guidelines_able_child_africa_save_the_children_2021_-_practitioner_summary.pdf



5.8

Sujet des enquêtes de plainte

Les entrevues avec l'sujet de la plainte sont idéalement menées après que toutes les autres victimes et témoins ont été interrogés. Les personnes faisant l'objet d'une plainte doivent être informées de l'allégation, dans un délai raisonnable, avant le début de l'entretien, afin de pouvoir recueillir et fournir des informations et des preuves à décharge aux enquêteurs.

Il est important de noter que l'objectif des entretiens avec objet d'une plainte n'est pas nécessairement d'obtenir des aveux, mais plutôt de déterminer si les règles ou les politiques de la SEAH ont été violées. Pour promouvoir un processus équitable et transparent, les enquêteurs et l'organisation doivent :

- informer le sujet de la plainte de la raison pour laquelle il est interrogé, y compris les actions possibles qui pourraient être prises à la suite des résultats de l'enquête ;
- s'assurer que le sujet de la plainte comprend qu'il est censé coopérer dans le cadre de l'enquête et l'entretien ;
- informer le sujet de la plainte des attentes en matière de confidentialité, et du fait que contacter ou harceler les victimes et les témoins peut entraîner des mesures disciplinaires ;
- obtenir le consentement pour l'enregistrement des entretiens et informer les personnes interrogées que les enquêteurs prendront des notes pendant l'entretien.⁶³

References: 63 Groupe de travail du Comité permanent inter organisations sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. (2004). Op. cit

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Que se passe-t-il si un témoin ne coopère pas ou n'accepte pas d'être interrogé ?

Les enquêteurs doivent être conscients du fait que les témoins, membres du personnel sont généralement obligés de coopérer dans les enquêtes SEAH. Cependant, le terme « coopération » est large et peut donner lieu à l'interprétation. Par exemple, un témoin membre du personnel peut assister à un entretien, mais refuser de dire quoi que ce soit pendant l'entretien.

Les témoins qui ne font pas partie du personnel ne sont pas obligés de participer, mais les enquêteurs doivent souligner l'importance de leur participation et, sans faire pression sur les témoins pour qu'ils participent, fournir toutes les informations pertinentes (sans rompre la confidentialité) pour aider les témoins qui ne font pas partie du personnel à comprendre le processus et les risques encourus.⁶⁴

Au cours d'une enquête, vous pouvez rencontrer des témoins qui hésitent à participer à l'enquête (témoins réticents) ou des témoins qui s'opposent au processus d'enquête (témoins hostiles).

References: 64 CHS Alliance. (2014). Directives pour les enquêtes : Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'investigation d'allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel.

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Que faire si les témoins sont réticents ?

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles un témoin peut être réticent à parler aux enquêteurs ou à participer à un entretien. Par exemple : la peur du sujet de la plainte, la peur de la perception de la communauté, la peur que son identité soit connue ou l'incertitude quant au processus d'enquête.

Les enquêteurs doivent s'efforcer d'établir une relation avec les témoins réticents et de répondre à leurs préoccupations avant l'entretien. Les témoins réticents doivent recevoir un aperçu de l'incident faisant l'objet de l'enquête et être informés qu'ils peuvent détenir des informations importantes à son sujet. Les détails spécifiques de l'incident ne doivent pas être abordés pendant la conversation visant à établir un rapport.

Il ne faut pas faire pression sur le témoin réticent pour qu'il participe à l'enquête. Le rôle de l'enquêteur est de fournir des informations et des garanties pour permettre au témoin potentiel de faire un choix éclairé.⁶⁵

Il faut prendre des notes de ces conversations et les conserver dans le dossier d'enquête. Le responsable de l'enquête doit également en être informé.

References: 65 Ministère de la Justice, 2011. Obtenir les meilleures preuves dans les procédures pénales. Gouvernement britannique, p. 45.

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Que faire si les témoins sont hostiles ?

Les raisons pour lesquelles un témoin potentiel peut être hostile (c'est-à-dire s'opposer à participer à l'enquête) sont entre autres le fait d'être proche du sujet de la plainte, une méfiance à l'égard de l'autorité ou la crainte de devenir lui-même un sujet de l'enquête. Les témoins hostiles peuvent refuser de coopérer ou fournir de faux renseignements destinés à appuyer le récit du sujet. Lorsqu'un témoin hostile consent à un entretien, vous devez procéder à l'entretien en vous assurant qu'il est enregistré, (sauf s'il s'y oppose).⁶⁶

Dans les cas où une personne faisant l'objet d'une plainte reste silencieuse ou répond « pas de commentaire », les enquêteurs ont quand même la responsabilité de lui poser des questions et de lui donner l'occasion d'y répondre. Par conséquent, toutes les questions prévues doivent être posées.

Que faire s'il y a des incohérences importantes dans les preuves ?

Au cours d'un entretien, il peut être nécessaire de demander à un témoin d'expliquer une incohérence importante entre ce qu'il a dit au cours de l'entretien et d'autres informations recueillies au cours de l'enquête. Par exemple, les récits d'autres témoins ou d'autres preuves qui contredisent ce que le témoin a dit.

.....

References: 66 Ibid p.46.

.....

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Il y a plusieurs raisons à ces incohérences : beaucoup sont de véritables erreurs commises par le témoin ou d'autres personnes, mais il peut arriver que le témoin fabrique son récit. Quelle que soit la raison, il sera nécessaire de demander au témoin d'expliquer les incohérences et les principes suivants doivent être suivis :

- les explications ne doivent être demandées que lorsque l'incohérence est importante ;
- les explications ne doivent être recherchées qu'après un examen attentif qu'il n'y a pas d'explication évidente ;
- les explications ne doivent être recherchées qu'à la fin de l'entretien, après que le récit du témoin ait été entièrement exploré ;
- la raison pour laquelle on demande à un témoin d'expliquer une incohérence est de rechercher la vérité, et non de faire pression sur lui pour qu'il modifie son récit ;
- les explications doivent tenir compte de la mesure dans laquelle le témoin peut être vulnérable à la suggestion, à la conformité ou à l'acquiescement ;
- les questions destinées à obtenir une explication des incohérences probantes doivent être formulées avec tact et présentées de manière non conflictuelle.⁶⁷

References: 67 Ibid. pp.51-52.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Que faire en cas d'omissions importantes de preuves ?

Au cours d'un entretien, il peut être nécessaire d'interroger un témoin sur des informations pertinentes qu'il n'a pas mentionnées dans son récit. Dans ce cas, il peut être nécessaire de demander si le témoin a connaissance de ces informations. Cette question ne doit être posée qu'à la fin de l'entretien, après que le témoin ait fait son récit.

Lorsqu'il planifie une telle question, l'enquêteur doit se demander si l'information omise par le témoin est suffisamment importante pour faire l'objet d'un suivi, si le témoin est vulnérable à la suggestion, à la conformité ou à l'acquiescement, et le meilleur type de question pour obtenir l'information qui n'a pas d'effet négatif sur la réponse (comme une question suggestive - une question qui suggère la réponse).

Un point de départ utile est de demander : « Que pouvez-vous me dire d'autre sur l'incident ? » Si la réponse du témoin comprend des informations pertinentes pour l'affaire, mais n'est pas suffisamment détaillée, l'enquêteur doit poursuivre avec une question ouverte telle que : « Parlez-moi de ... ». Lorsque le témoin a fourni les détails supplémentaires, il faut lui demander avec tact pourquoi il n'a pas fourni ces informations dans son récit initial, à moins qu'il n'ait déjà donné cette raison.

Les enquêteurs doivent poser les questions de manière non conflictuelle et être conscients que le témoin ne sait tout simplement pas ou ne se souvient vraiment pas des informations manquantes dans son récit.⁶⁸

References: 68 Ibid. pp.51-52.

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Comment l'entretien doit-il être enregistré ?

La bonne pratique consiste à enregistrer tous les entretiens à l'aide d'un enregistreur numérique ou d'un appareil similaire. Toutefois, il faut obtenir l'autorisation du témoin avant de procéder à l'enregistrement et faire réaffirmer cette autorisation par le témoin dès le début de l'entretien. Si le témoin refuse d'être enregistré, il faut en noter la raison et documenter l'entretien en prenant des notes.

L'enquêteur qui n'est pas l'enquêteur principal doit être chargé d'enregistrer l'entretien. Il est conseillé de tester tout équipement immédiatement avant l'entretien pour s'assurer qu'il fonctionne et qu'il est réglé correctement, et que la durée de vie des piles est suffisante. Des piles de rechange doivent être disponibles le cas échéant. L'appareil d'enregistrement doit être à la portée du témoin et non caché. L'enquêteur qui utilise l'appareil doit surveiller la durée de vie des piles et la capacité de la mémoire de l'appareil pendant l'entretien et informer immédiatement l'enquêteur principal de tout problème. En cas de problème, l'entretien doit être suspendu, le problème corrigé et l'entretien repris s'il ne faut que peu de temps pour corriger le problème. Si le problème ne peut être résolu dans un délai raisonnablement court, l'entretien doit se poursuivre par le biais de notes manuscrites.

Qui est censé diriger l'entretien ?

Au cours de la phase de planification, il faut se demander qui est le plus qualifié pour diriger l'entretien. Cette décision peut avoir été prise sur la base du fait d'être du même sexe que la personne interrogée, de la connaissance des aspects culturels ou de l'expérience. L'enquêteur principal doit avoir une bonne connaissance du dossier.

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Où les entretiens doivent-ils avoir lieu ?

Lors de la phase de la planification, il convient de réfléchir à l'endroit où le témoin préfère être interrogé. Vos options peuvent être limitées, mais il faut tenir compte des éléments suivants :

-  **La sécurité** du témoin, y compris à l'arrivée et au départ du lieu de l'entretien.
-  **L'intimité** : qui peut vous voir, vous ou le témoin, arriver ou partir ? L'entretien peut-il être entendu par quelqu'un ?
-  **Commodité** : le lieu de l'entretien est-il facilement accessible pour le témoin ? Est-il proche des transports en commun ? Quelle distance le témoin devra-t-il parcourir ? Les frais de déplacement doivent-ils être prévus ou remboursés ?
-  **Moment** : le moment de l'entretien convient-il au témoin ?
-  **Confort** : le témoin aura-t-il besoin de nourriture ou de boisson et d'un accès aux toilettes ? Le témoin peut-il prendre des escaliers ? Le lieu de l'entretien dispose-t-il d'un système de chauffage ou de climatisation ? Où le témoin peut-il faire une pause pendant l'entretien ?

Si le témoin est interrogé à son domicile, il faut veiller à ne pas mentionner l'adresse du domicile pendant l'enregistrement.

Comment préparer les témoins aux entretiens ?

Les témoins doivent toujours être préparés à un entretien. Cela peut se faire soit immédiatement avant l'entretien, soit plusieurs heures ou jours avant l'entretien.

La préparation doit comprendre une explication de l'objectif de l'entretien, de la manière dont il se déroulera et des personnes qui seront présentes. Le témoin doit être informé qu'il doit faire savoir à l'enquêteur s'il a besoin d'une pause, s'il ne comprend pas une question, s'il peut demander à l'enquêteur de la répéter, s'il doit parler plus lentement si l'enquêteur parle trop vite, ou s'il a d'autres préoccupations ou problèmes pendant l'entretien. Le témoin doit également être assuré de la confidentialité de l'entretien, mais les enquêteurs doivent aussi être honnêtes quant aux personnes qui auront ou pourront avoir accès à l'entretien à l'avenir.

5.9

Conduire des entretiens en pratiques

Quand les entretiens doivent-ils être programmés ?

Le moment de l'entretien doit tenir compte des exigences de l'enquête ainsi que des effets potentiels du traumatisme ou du stress. Le traumatisme et le stress peuvent interférer avec le processus de remémoration, mais cela doit être déterminé en interrogeant le témoin. Certains témoins préféreront être interrogés sans délai, tandis que d'autres souhaiteront être interrogés plus tard. Cependant, les enquêteurs doivent se rappeler que la mémoire s'estompe avec le temps. Il faut également tenir compte des périodes pendant lesquelles le témoin peut être fatigué, comme le Ramadan, ou d'autres raisons.

Quelle est la durée d'un entretien ?

Les entretiens ne doivent pas être inutilement longs, ce qui peut être évité par une planification minutieuse de l'entretien et un plan d'entretien bien formulé. Des pauses régulières doivent être prévues, et l'entretien doit se dérouler à un rythme confortable pour le témoin.

Lorsque les enquêteurs invitent le témoin à un entretien, ils doivent s'assurer du temps dont il dispose pour être interrogé, au lieu de lui mettre la pression ou de le faire revenir pour un autre entretien, faute de temps.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

06

ANALYSE ET RÉDACTION DU RAPPORT D'ENQUÊTE

6. Analyse et rédaction du rapport d'enquête

6.1 Rapport d'enquête

6.1.1 Contenus du rapport

6.1.2 Bonnes pratiques en matière de rédaction de rapport

6.2 Rapport consultatif de gestion

6

Analyse et rédaction du rapport d'enquête

Les rapports d'enquête sont essentiels pour communiquer le processus, les informations et les résultats des enquêtes aux parties prenantes concernées.⁶⁹ Les rapports doivent être factuellement corrects, impartiaux et objectifs, décrivant les éléments de l'enquête de manière concise, claire, complète et grammaticalement correcte. Le délai de remise du rapport peut dépendre de l'enquête et de l'organisation. Les enquêteurs doivent se référer aux termes de référence afin de pouvoir déterminer la date limite de remise du rapport.

Les rapports sont rédigés conjointement par l'enquêteur et le co-enquêteur. Le responsable de l'enquête approuve le rapport final, s'assure que les conclusions sont fiables et cohérentes avec les preuves et correspondent au niveau de preuve requis. Une fois approuvé par le responsable de l'enquête, le rapport est soumis au décideur approprié.

References: 69 Bureau des services de contrôle interne de l'ONU. (2015). *Manuel d'enquête*.

6.1

Rapport d'enquête

L'objectif d'un rapport d'enquête est de documenter avec précision les étapes de l'enquête et les preuves recueillies, et de fournir à la direction les faits nécessaires pour prendre des mesures supplémentaires telles que l'imposition de sanctions. Dans votre rapport, n'incluez que des conclusions factuelles, abstenez-vous de porter un jugement et faites correspondre vos recommandations à vos conclusions.

Le rapport d'enquête doit comprendre :

- la plainte faisant l'objet de l'enquête ;
- la politique ou la norme pertinente que la plainte enfreint ;
- le niveau de preuve selon lequel l'enquête a été menée, par exemple « l'équilibre des probabilités » ;
- les preuves obtenues au cours de l'enquête, notamment les preuves qui soutiennent ou non la plainte ainsi que toute circonstance aggravante ou atténuante ;
- une analyse de ce que signifient les preuves obtenues ;
- les conclusions.

Avant de rédiger le rapport, les enquêteurs doivent analyser les informations et les preuves obtenues tout au long de l'enquête et utiliser un processus systématique pour évaluer les preuves contre la plainte. La matrice d'évaluation des preuves décrite à la section 3.2.1 peut être utile pour évaluer les différents aspects de la plainte et les preuves recueillies et disponibles.

L'organisation des informations et l'utilisation d'une approche structurée sont essentielles au processus d'évaluation et pour déterminer si le seuil de la norme de preuve a été respecté.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

6.1

Rapport d'enquête

MAINTENIR LA CONFIDENTIALITÉ DES RAPPORTS

Les rapports d'enquête doivent rester confidentiels et ne doivent être divulgués qu'en cas de nécessité au sein d'une organisation. D'après les directives de confidentialité, l'organisation doit prendre toutes les précautions pour s'assurer que le rapport n'est pas divulgué à moins d'y être autorisé. Les cas dans lesquels la divulgation peut se produire comprennent les situations comme :

- Il existe des preuves qu'un crime a été commis et l'affaire est renvoyée aux autorités locales ;
- L'enquête donne lieu à des mesures disciplinaires ou à une audience au cours de laquelle le rapport ou le contenu sont divulgués dans le cadre du processus.

6.1.1 CONTENUS DU RAPPORT

Résumé exécutif

Ce résumé présente un bref aperçu de l'enquête du début jusqu'au rapport final. Il ne doit pas contenir des informations qui ne figurent pas dans le corps principal du rapport. Le résumé exécutif ne doit pas être rédigé avant que toutes les autres parties ne soient terminées.⁷⁰

Introduction

L'introduction fournit les informations générales sur l'enquête. Il doit comprendre les éléments suivants :

- le nom et le numéro de référence de l'affaire ;
- la date du rapport et les dates de l'enquête ;
- une déclaration de confidentialité ;
- La portée de la/des plainte(s) et les références aux normes prétendument enfreintes, y compris, des informations sur le nombre de plaintes, de témoins et de sujets de la plainte.

Méthodologie

La section sur la méthodologie décrit l'approche et les processus d'enquête notamment :

- les rôles et les responsabilités des enquêteurs ainsi que de l'équipe d'enquête ;
- comment une approche axée sur les victimes a-t-elle été intégrée à l'enquête ;
- la norme de preuve requise (par exemple, l'équilibre des probabilités) et une brève description de la norme ;
- tout problème ou contrainte survenu au cours de l'enquête ;
- les entretiens menés y compris si les témoins n'ont pas coopéré ou n'étaient pas disposés à participer aux entretiens.

References: 70 Groupe de travail du comité permanent inter-agences sur la protection contre l'exploitation sexuelle et le viol. (2004), op.cit.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

6.1

Rapport d'enquête

Conclusions de l'enquête

La section des conclusions comprend la majeure partie du rapport décrivant en détail, les allégations et les preuves pour étayer ou réfuter l'allégation. Les conclusions doivent être formulées de manière impartiale et fondées sur des faits et non sur l'opinion des enquêteurs étayée par des preuves décrites en détail. S'il existe plusieurs allégations, chacune doit être traitée séparément dans la section des conclusions⁷¹ avec l'explication des preuves à la fois à charge et à décharge pour chaque élément de la politique ou du code de conduite (voir tableau 12).

Plainte		
Politique ou code de conduite pertinent	Preuve à charge (preuves à l'appui de la plainte)	Preuves à décharge (preuves qui ne soutiennent pas la plainte)
Plainte 1		
Plainte 2		

Tableaux 12 : Tableaux des résultats

Conclusions et recommandations

Cette section doit fournir des résumés des conclusions et des recommandations séparément pour chaque allégation.⁷² À l'aide des preuves et des conclusions, les enquêteurs doivent arriver à l'une des conclusions suivantes pour chaque allégation :

-  **Justifiée** : une plainte est justifiée lorsqu'il existe des preuves suffisantes qu'il est plus probable qu'improbable que le comportement s'est produit ;
-  **Non fondée** : une plainte est non fondée lorsque l'enquête ne peut satisfaire au fardeau de la preuve pour étayer la plainte ou l'enquête prouve que la conduite n'a pas eu lieu ;
-  **Non concluant** : une plainte est non concluante si l'enquête ne permet pas de déterminer si la plainte peut être fondée.

References: 71 Ibid. 72 Partenariat pour la recevabilité humanitaire. (2008). Op. cit.



CONTENU



DÉBUT DE SECTION

6.1

Rapport d'enquête

Ne faites pas de recommandations de mesure disciplinaire. Les recommandations d'actions correctives doivent être liées aux causes profondes de la mauvaise conduite. Envisager de détailler les recommandations de mesures correctives dans un rapport consultatif de gestion après en avoir discuté avec la direction.

Toute mesure de représailles, ou toute crainte de représailles, à l'encontre de la victime ou des témoins de la part du sujet de la plainte ou d'autres personnes (ou toute mesure de représailles ou toute crainte de représailles à l'encontre du sujet de la plainte), doit être décrite dans cette section.⁷³

Annexes

Les annexes doivent comprendre toutes les informations pertinentes qui appuient le contenu de l'enquête ainsi que les preuves et les conclusions, qui peuvent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- le calendrier de l'enquête, les risques et le plan de travail ;
- les transcriptions et notes d'entretien signées ;
- les notes au dossier ;
- les registres de preuves ;
- les chaînes de détention ;
- les copies des processus et procédures pertinents ;
- les photocopies ou photographies des preuves réunies.

References: 73 Groupe de travail du comité permanent inter-agences sur la protection contre l'exploitation sexuelle et le viol. (2004), op.cit.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

6.1

Rapport d'enquête

6.1.2 BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RÉDACTION DE RAPPORT

Les rapports d'enquête doivent être fondés sur des faits, être impartiaux, justes et complets et fournir des réponses à toutes les questions soulevées par l'enquête. Un bon rapport est rédigé de manière claire, succincte, correcte et complète.⁷⁴

-  **Claire** : les rapports doivent être rédigés dans un langage clair et direct sans phrases ou terminologie ambiguës et étayés par des graphiques, des tableaux et d'autres éléments visuels, le cas échéant
-  **Succinct** : il convient d'utiliser la voix active et d'inclure des titres et sous-titres courts (mais clairs et précis) dans le rapport ;
-  **Correcte** : les rapports doivent être factuellement et grammaticalement corrects et sans erreurs ;
-  **Complète** : bien que les rapports doivent être aussi complets que possible, les enquêteurs doivent s'assurer que toutes les informations, preuves et conclusions nécessaires sont incluses. Les conclusions doivent être étayées par des documents et des preuves.

References 74 Ibid

6.2

Rapport consultatif de gestion

Outre les conclusions et les recommandations figurant dans le rapport d'enquête, les enquêteurs peuvent également formuler des recommandations sur les politiques, les processus et les procédures organisationnels liés à la réception des plaintes de la SEAH. Les recommandations sont décrites dans le rapport de conseil de gestion et visent à aider l'organisation à améliorer ses processus et politiques de traitement des plaintes et à garantir le respect des normes internationales et des bonnes pratiques en matière de protection des personnes contre la SEAH.

Le rapport consultatif de gestion doit également consigner toute préoccupation concernant d'éventuelles représailles à l'encontre des victimes, de témoins ou de personnes faisant l'objet d'une plainte, mais ne doit pas contenir d'informations permettant d'identifier les survivants, les témoins et les personnes faisant l'objet d'une plainte.

[CONTENU](#)[DÉBUT DE SECTION](#)

07

CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

7

Conclusion de l'enquête

Une fois le rapport d'enquête approuvé par le responsable de l'enquête et transmis aux décideurs concernés pour toute action ultérieure, les enquêteurs doivent clôturer l'enquête. La direction ou l'organisation est responsable du suivi de toute action disciplinaire si les allégations sont fondées.

Indépendamment des résultats, les enquêteurs doivent suivre toutes les procédures de clôture comprenant :

-  **La restitution/le transfert des preuves** : Toute preuve obtenue au cours de l'enquête doit être retournée ou transférée à la personne ou au lieu d'origine où elle a été obtenue, en tenant compte de toute procédure d'appel à laquelle une personne faisant l'objet d'une plainte peut avoir droit en vertu de la politique ou des procédures de l'organisation. Les enquêteurs doivent se référer aux règles de protection des données de l'organisation ou du gouvernement pour la conservation et le stockage des informations, des dossiers et des données obtenus pendant l'enquête.
-  **La gestion du débriefing** : les enquêteurs peuvent être tenus d'organiser une séance de débriefing avec la direction sur le processus et les conclusions de l'enquête.
-  **Les leçons apprises** : il peut être utile pour les enquêteurs ainsi que pour le responsable de l'enquête et l'équipe d'organiser une session sur les leçons apprises afin de déterminer ce qui s'est bien passé pendant l'enquête et ce qui peut être amélioré pour les enquêtes futures.⁷⁵

References: 75 Bureau des services de contrôle interne des Nations- Unies, *Manuel d'enquête* (2005)

7

Conclusion de l'enquête

Examen de l'assurance qualité

Avant d'approuver le rapport d'enquête, le responsable de l'enquête procède à un examen de l'assurance qualité de l'enquête. Cet examen comprend :

-  La vérification des faits et l'exactitude du projet de rapport d'enquête pour assurer que l'analyse et les conclusions du rapport sont correctes et les preuves sont fondées.
-  Vérifier que les procédures d'enquête correctes ont été suivies et que les termes de référence et le plan d'enquête sont exacts.
-  Vérifier que toutes les preuves obtenues, notamment ceux auxquels il est fait référence dans le projet de rapport d'enquête sont correctement enregistrés dans le registre de preuves, conservés de manière appropriée et disponibles, si nécessaire.
-  Vérifier que tous les documents de l'enquête, les termes de référence de l'enquête, le plan de l'enquête, la notification à la personne faisant l'objet de la plainte, les plans d'entretien, les enregistrements de l'entretien, les notes de l'entretien, les courriels, les notes à classer, le registre de preuves, les reçus des preuves/les formulaires de chaîne de détention et les notes de l'enquêteur ont été classées de manière appropriée.

08

MENER DES ENQUÊTES À DISTANCE

8. Mener des enquêtes à distance

8.1 Rôle et responsabilités dans les enquêtes à distance

8.2 Planification des enquêtes à distance et évaluation de risques

8.3 Collecte de preuves dans les enquêtes à distance

8.4 Mener des entretiens à distance

8. Mener des enquêtes à distance

Les enquêtes à distance, bien qu'elles ne soient pas idéales, peuvent être nécessaires dans certains contextes. Les enquêteurs doivent suivre le même processus pour les enquêtes à distance en tenant compte des adaptations nécessaires au plan. Les rôles et les responsabilités sont différents dans les enquêtes à distance et dans les enquêtes présentiels. Un membre de l'équipe locale est tenu de mener toute activité surplace en fournissant des preuves et des informations aux enquêteurs de manière continue tout au long de l'enquête.

 CONTENU

 DÉBUT DE SECTION

8.1

Rôle et responsabilités dans les enquêtes à distance

Les enquêtes à distance peuvent être nécessaires lorsqu'il existe des restrictions de voyages et les déplacements pour des raisons de santé, de sûreté et de sécurité et/ou pour des raisons budgétaires. Lorsqu'on mène des enquêtes à distance, l'équipe d'enquête peut avoir besoin d'un soutien local pour mettre en œuvre des activités spécifiques. La clarté des rôles et des responsabilités est essentielle pour une enquête à distance efficace et efficiente.

Les responsabilités des enquêteurs restent les mêmes que l'enquête soit menée en présentiel ou à distance. Ils doivent superviser l'ensemble du processus et élaborer les plans nécessaires. Cependant, des adaptations devront être faites pour tenir compte des contraintes éventuelles des enquêtes à distance. Par exemple, le(s) membre(s) de l'équipe de soutien locale peut(vent) être amené(s) à :

-  rassembler des preuves locales selon les normes convenues, en fournissant aux enquêteurs des copies, des images, des chaînes de détention et des notes de dossier ;
-  coordonner les entretiens avec les témoins, les victimes et les personnes faisant l'objet d'une plainte en s'assurant qu'ils disposent d'un lieu approprié et d'un accès à une connexion internet stable et suffisante, en utilisant une application convenue et sécuriser ;
-  collaborer avec l'enquête et les responsables de l'enquête pour déterminer s'il existe des risques de protection pour toute personne impliquée dans l'enquête et aider à mettre en œuvre des stratégies d'intervention pour faire face à ces risques ;
-  mettre en œuvre les bonnes pratiques en matière d'enquêtes sur les SEAH dans toutes les activités de l'enquête ;
-  s'assurer que des lignes et des types de communication appropriés et adéquats sont ouverts avec les enquêteurs ;
-  S'assurer que toute communication avec les enquêteurs est sécurisée et confidentielle.

8.2

Planification des enquêtes à distance et évaluation de risques

Planification des enquêtes à distance

Certains éléments à prendre en compte pour planifier des enquêtes à distance :

-  **les ressources humaines** : compte tenu des limites de leur présence sur place, les enquêteurs doivent se demander qui doit participer à l'enquête sur le terrain et quels sont les risques associés ;
-  **le temps et le calendrier** ;
-  **la confidentialité** ;
-  **les risques**.

Risques liés aux enquêtes à distance

Les enquêtes à distance exigent une compréhension, une sensibilisation et une stratégie globales pour faire face aux risques liés à l'enquête, notamment :

-  **L'accès et la connectivité** : dans les enquêtes à distance, les entretiens se feront probablement sur une plateforme en ligne, nécessitant un ordinateur et un accès à internet. Il y a souvent des risques associés à l'accès à internet stable pour les témoins et à la garantie de la sécurité et de la confidentialité par ces modalités ;
-  **La sécurité** : mener des entretiens en ligne et travailler avec un point focal pour recueillir des preuves peut présenter des risques pour la sécurité. L'utilisation de plateformes fiables et sécurisées pour mener des entretiens à distance et envoyer des copies des preuves est de la plus haute importance pour protéger l'intégrité de l'enquête, les noms et les informations concernant la victime, les témoins et l'objet de la plainte ainsi que les preuves recueillies.
-  **La collecte de preuves** : puisque les enquêteurs ne sont pas physiquement présents lors des enquêtes à distance, ils devront s'appuyer sur les membres de l'équipe locale pour recueillir les preuves. Cela pourrait présenter un risque pour ce qui est de garantir le respect des processus appropriés (notamment la chaîne de détention, les mesures visant à limiter la falsification de preuves, etc.)
-  **Confidentialité** : lorsque plusieurs personnes sont impliquées dans l'enquête et qu'une surveillance en présentiel n'est pas possible, il peut y avoir des risques pour garantir la confidentialité de l'enquête.

8.3

Collecte de preuves dans les enquêtes à distance

La collecte de preuves dans le cadre des enquêtes à distance exige que les enquêteurs collaborent avec un membre de l'équipe locale de confiance et formé. Il est probable que la majeure partie de la collecte de preuves soit effectuée par le membre de l'équipe locale, ce qui nécessite une communication claire entre les enquêteurs et le membre de l'équipe locale et un plan systématique pour savoir comment, quand et auprès de qui recueillir les preuves. Ci-dessous quelques aspects à prendre en compte lors de la collecte de preuves dans les enquêtes à distance :

-  s'assurer que les membres de l'équipe locale disposent de tous les équipements et matériels nécessaires pour recueillir des preuves. Il peut s'agir de sacs de preuves inviolables, de modèles à utiliser (chaîne de détention, journal des preuves) et de dispositifs d'enregistrement ou d'un ordinateur pour mener des entretiens à distance ;
-  tenir compte des contraintes qui existent pour le membre de l'équipe locale dans la collecte des preuves ;
-  déterminer quand et comment les preuves seront fournies aux enquêteurs, assurer la confidentialité et la sécurité lors du transfert des preuves du site local aux enquêteurs.

8.4

Mener des entretiens à distance

Les entretiens à distance sont nécessaires lorsqu'il existe des restrictions aux enquêtes en présentiel. Dans ces situations, les membres de l'équipe locale serviront de point de focaux entre les enquêteurs et les personnes interrogées, en veillant à ce que les bonnes pratiques et le protocole soient respectés. Les bonnes pratiques pour mener des entretiens à distance comprennent :

-  sécuriser un accès internet adéquat pour mener les entretiens. Lorsque cela est possible, les personnes interrogées doivent être invitées à se rendre dans un lieu convenu, neutre et sûr pour l'entretien. Cela permet de mieux contrôler l'environnement, d'atténuer les risques d'enfreinte à la confidentialité, d'aider les personnes interrogées à résoudre les problèmes technologiques qui peuvent survenir et de favoriser un environnement plus confortable pour les personnes interrogées afin qu'elles se sentent plus libres de parler ;
-  permettre aux personnes interrogées d'utiliser la caméra de l'ordinateur pour balayer la pièce afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'autres personnes présentes qui ne font pas partie de l'équipe d'enquête ou des personnes de soutien/accompagnateurs convenus au préalable ;
-  enregistrer les entretiens à distance avec le consentement éclairé de la personne interrogée ;
-  utiliser des services de traduction simultanée au sein de la plateforme virtuelle lorsque des traducteurs sont nécessaires, si possible.

