

# Réglementation pour les enquêtes sur les comportements répréhensibles

Janvier 2023

## Informations générales

Approuvée par	Conseil de direction Conseil exécutif
Approuvée le	11 janvier 2023
Version	1
Obligatoire pour	Toutes les associations membres de SOS Villages d'Enfants International (membres ordinaires), y compris leurs entités affiliées, les membres de leurs organes gouvernants, les membres de leur personnel et toute autre personne travaillant pour elles ou en leur nom  SOS Villages d'Enfants International, y compris ses entités affiliées, les membres de ses organes gouvernants, les membres de son personnel et toute autre personne travaillant pour elle ou en son nom.
Basée sur	<i>People and Culture Policy</i> (à venir), <i>Child Safeguarding Policy</i> (à venir), <i>Financial Management Policy</i> (à venir).

Remplace	<i>Enquêtes liées à la sauvegarde de l'enfant, Document d'appui à la politique internationale, 2016</i>		
Documents associés	Lien vers l'espace de travail : SOS Safeguarding Environment ( <a href="#">en anglais</a> )		
Prochaine révision	Janvier 2026		
Responsables du document	Bureau international : Ressources humaines et développement de l'organisation, Intégrité, conformité et affaires juridiques, Sauvegarde de l'enfant		
Historique de révision	Section	Modifié le	Commentaire

Pour toute question d'ordre général sur cette réglementation, veuillez écrire à l'adresse : [misconduct@sos-kd.org](mailto:misconduct@sos-kd.org).

Pour toute question en lien avec la sauvegarde de l'enfant, veuillez contacter : [childsafeguarding@sos-kd.org](mailto:childsafeguarding@sos-kd.org). Pour les questions relatives à la prévention du harcèlement, de l'exploitation et des violences à caractère sexuel, veuillez contacter : [pshea@sos-kd.org](mailto:pshea@sos-kd.org).

# Cadre politique

Approuvé par l'Assemblée générale de juin 2021, le cadre politique de SOS Villages d'Enfants International est constitué de trois niveaux à caractère obligatoire (les fondements, les politiques et les réglementations) et d'un niveau non obligatoire (les guides pratiques).

 <b>Fondements</b>	 <b>Politiques</b>	 <b>Règlementations</b>	 <b>Guides pratiques</b>
Documents principaux à caractère obligatoire de notre fédération, qui constituent le socle de notre action.	Documents à caractère obligatoire établissant des obligations de premier ordre et reposant sur un fondement.	Documents à caractère obligatoire établissant des obligations détaillées en matière de mise en œuvre et reposant sur une politique ou un fondement.	Matériel de soutien non obligatoire visant à étayer la mise en œuvre des fondements, des politiques et des réglementations.
Approuvés par l'Assemblée générale	Approuvés par l'Assemblée générale	Approuvées par le Conseil de direction et le Conseil exécutif	Approuvés par le Conseil exécutif



# Table des matières

Finalité .....	5
Catégories de règles .....	5
Principes des enquêtes sur les comportements répréhensibles .....	6
Évaluer la nécessité d'une enquête .....	9
Enquêteurs et enquêtrices sur les mauvaises conduites .....	10
Demande d'enquête pour mauvaise conduite .....	15
Désignation d'une équipe d'enquête .....	16
Planifier une enquête .....	17
Suspension le temps de l'enquête .....	20
Conduire une enquête .....	21
Rapport d'enquête .....	26
Traitement des conclusions de l'enquête .....	30
Définitions .....	31
Annexe 1. Profil d'un enquêteur ou d'une enquêtrice interne .....	33
Annexe 2. Accord de confidentialité .....	34
Annexe 3. Déclaration d'intérêt .....	35
Annexe 4. Déclaration sous serment .....	38
Annexe 5. Formulaire de plan de confidentialité .....	40
Annexe 6. Rapport d'enquête .....	42



## Finalité

L'objectif de cette réglementation est de définir la procédure de SOS Villages d'Enfants International et de ses associations membres pour enquêter sur des incidents présumés de mauvaise conduite, conformément aux principes énoncés dans ce document. Un comportement répréhensible est une violation du code de conduite de SOS Villages d'Enfants ou de toute politique ou réglementation mentionnée dans le code de conduite en ce qui concerne la sauvegarde des enfants et des adultes et la protection des actifs financiers de SOS Villages d'Enfants.

## Catégories de règles

La présente réglementation s'organise autour des catégories de règles suivantes.

Les **règles contraignantes sur le plan légal (C)** : les règles contraignantes sur le plan légal constituent la norme minimale commune de mise en œuvre que toutes les associations membres et SOS Villages d'Enfants International sont tenues d'appliquer. Selon la législation nationale en vigueur, les associations membres ou SOS Villages d'Enfants International peuvent appliquer leurs propres règles ou une norme régulatrice plus stricte ; en revanche, elles ne peuvent pas adopter de norme plus souple que celle établie par les règles de la présente réglementation. Si une ou plusieurs règles de la réglementation contredisent leur législation nationale, les associations membres et SOS Villages d'Enfants International sont tenues d'en notifier la personne assurant la direction générale et d'en atténuer les conséquences en proposant des solutions alternatives visant à assurer la conformité. Enfreindre une règle contraignante sur le plan légal entraîne des conséquences pouvant aller, selon la gravité du manquement, jusqu'à des mesures disciplinaires prises à l'encontre des membres du personnel, la suspension ou la révocation du statut de membre de l'organe gouvernant ou encore la suspension ou la révocation du statut de membre de la fédération. Les règles contraignantes sur le plan légal sont formulées sous la forme d'exigences **obligatoires**.

Les **recommandations (R)** : les recommandations approfondissent la norme minimale commune, et leur mise en œuvre et leur application par les associations membres ne relèvent pas de l'obligation. Toutefois, en sa qualité d'autorité normative, SOS Villages d'Enfants International mettra en œuvre et appliquera les recommandations et encourage vivement les associations membres à faire de même, dans la mesure possible au regard de la législation nationale en vigueur ou de leurs politiques internes, de sorte d'adopter des normes aussi uniformes que possible à l'échelle de la fédération. Les recommandations prennent la forme de **suggestions**.



# Principes des enquêtes sur les comportements répréhensibles

Les enquêtes sur tous les cas présumés de comportement répréhensible doivent être guidées par les principes suivants, qui démontrent notre engagement à poursuivre et à répondre à toutes les violations du *Code de conduite* de SOS Villages d'Enfants et des politiques ou réglementations auxquelles il fait référence, et à prévenir tout autre préjudice :

**Devoir de diligence :** SOS Villages d'Enfants International et ses associations membres (AM) reconnaissent leur devoir de protéger les personnes participant à leurs programmes et à leurs organisations contre tout préjudice. Le devoir de diligence s'étend aux ressources confiées à l'organisation ainsi qu'à toutes les personnes impliquées dans le comportement répréhensible signalé, y compris les personnes victimes/survivantes, les témoins, les sujets de plaintes, et toutes les personnes qui gèrent l'incident, comme les gestionnaires d'incidents et les enquêteurs ou enquêtrices.

**« Ne pas nuire » :** SOS Villages d'Enfants International et ses AM veillent à ce que les mesures prises pour répondre à toute préoccupation respectent le principe de « ne pas nuire » à l'égard des rapporteurs et rapporteuses, des personnes victimes/survivantes, des témoins, des personnes faisant l'objet de plaintes, des personnes participant aux programmes, du personnel, des familles, des membres de la communauté et de toute autre personne susceptible d'être touchée par la mauvaise conduite ou d'y répondre. L'obligation de ne pas nuire est définie comme la responsabilité de l'organisation de limiter les dommages pouvant découler par inadvertance de ses activités.

**Compétence et responsabilité des enquêteurs et enquêtrices :** seul le personnel correctement formé et des spécialistes externes ayant une expérience professionnelle pertinente dans le domaine de l'enquête en question et une expérience avérée dans la conduite d'enquêtes sur les comportements répréhensibles peuvent être désignés par SOS Villages d'Enfants International et ses AM pour assurer cette tâche.

**Confidentialité :** SOS Villages d'Enfants International et ses AM protègent les données personnelles<sup>1</sup> des rapporteurs et rapporteuses, des personnes victimes/survivantes, des témoins et des sujets de plaintes

---

<sup>1</sup> « Données à caractère personnel » : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») ; est réputée identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques de l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

Voir l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).



contre toute utilisation non autorisée des données en dehors du processus de gestion des incidents en lien avec un comportement répréhensible. Les informations ne sont accessibles qu'à un nombre limité de personnes, autorisées par la ou le cadre supérieur·e concerné·e, dans le but de répondre à la mauvaise conduite en question. Les informations ne peuvent être divulguées à un tiers que sur la base du consentement des personnes concernées<sup>2</sup>, à moins que l'organisation ne soit tenue de le faire par une obligation légale spécifique, conformément à la législation nationale ou locale (par exemple, dans le cas du renvoi d'incidents criminels aux autorités gouvernementales). Une attention particulière doit être accordée en cas de risque de préjudice pour soi-même ou pour autrui ; il s'agit de respecter le principe « ne pas nuire ».

**Centrée sur les personnes victimes/survivantes :** à chaque étape du processus, la priorité est donnée aux souhaits, émotions, besoins et droits des enfants et des adultes victimes d'une mauvaise conduite. Chaque enfant et adulte victime d'un comportement répréhensible a accès, sans exception, à des services de soutien appropriés, accessibles, opportuns et de qualité, et adaptés à ses besoins, ses expériences et ses choix. Cette approche renforce le pouvoir d'action (degré de capacité d'une personne à prendre des décisions concernant sa propre vie) et l'autodétermination (droit de faire des choix librement) des personnes affectées.

**Professionnalisme :** les enquêtes sont menées conformément aux normes internationales en matière d'enquête en ce qui concerne le mandat, le plan d'enquête, les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'enquête, les notifications écrites à toutes les parties concernées concernant leurs droits et leurs devoirs et l'évaluation solide des preuves et des déclarations de toutes les parties concernées ; elles visent uniquement à déterminer si une faute a été commise ou non.

**Procédure régulière :** SOS Villages d'Enfants International et ses AM mènent des enquêtes sur les comportements répréhensibles conformément à cette réglementation, en tenant compte des droits de toutes les parties à une enquête équitable, y compris le droit des personnes faisant l'objet d'une plainte d'être considérées comme innocentes jusqu'à ce qu'une enquête ait confirmé qu'elles ont commis une faute. Ce droit n'exclut pas la suspension le temps de l'enquête.

**Impartialité et objectivité :** l'équipe d'enquête mène l'enquête sur un comportement répréhensible de manière indépendante, sans influence susceptible d'altérer son jugement et sans responsabilité opérationnelle, de supervision ou de contrôle dans l'organisation et le sujet sur lequel elle enquête. Les conclusions et les preuves appuyant ou réfutant le comportement répréhensible signalé sont recueillies et documentées de manière impartiale et indépendante.

---

<sup>2</sup> « Indication libre, spécifique, informée et non équivoque de la volonté de la personne concernée par laquelle celle-ci, par une déclaration ou par un acte positif clair, manifeste son accord au traitement des données à caractère personnel la concernant ».

Voir l'article 4, point 11, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).



**Exactitude et documentation :** toutes les formes d'éléments de preuve recueillis au cours d'une enquête (données papier ou numériques), y compris les déclarations écrites recueillies au cours des entretiens d'investigation, sont soigneusement documentées, de même que les informations exactes sur la manière, le moment et la personne qui a fourni à l'équipe d'enquête un élément de preuve spécifique.

**Suivi :** les conclusions d'une enquête sont présentées dans un rapport d'enquête et sont étayées par une documentation adéquate. Le rapport d'enquête comprend des recommandations spécifiques pour le suivi des actions préventives et correctives, à l'exclusion des actions disciplinaires contre des personnes spécifiques. Les décisions relatives aux actions disciplinaires relèvent de la responsabilité de la direction, soutenue par les ressources humaines.

**Clôture :** l'équipe de gestion de l'incident est chargée d'informer toutes les parties prenantes concernées des conclusions de l'enquête, y compris les personnes ayant effectué un signalement, les personnes victimes/survivantes, les témoins et les sujets de plaintes. Cette communication est encadrée par l'unité Ressources humaines et développement de l'organisation, s'appuie sur la législation locale, et s'organise de manière à protéger la confidentialité.





# Évaluer la nécessité d'une enquête

1. Si l'évaluation d'un incident signalé (voir la *Réglementation pour la gestion des incidents liés à un comportement répréhensible*) conclut que l'incident peut constituer un acte criminel selon les lois du pays dans la juridiction où l'incident se serait produit, l'équipe de gestion des incidents qui gère l'incident en question doit le signaler aux autorités gouvernementales compétentes. C
  - 1.1. Dans tous les cas où la saisine des autorités gouvernementales est requise, une évaluation de base des risques doit être effectuée. C
  - 1.2. Si de telles autorités gouvernementales n'existent pas ou si les autorités refusent d'examiner le crime signalé, l'AM ou le Secrétariat général (GSC) doit enquêter sur l'incident. C
  - 1.3. Une fois l'enquête terminée ou en présence de nouvelles preuves, l'équipe de gestion de l'incident doit à nouveau signaler l'incident aux autorités. C
  - 1.4. Si les autorités ont refusé de donner suite aux conclusions de l'enquête menée par l'AM ou le GSC, la ou le cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion de l'incident doit procéder à des mesures correctives internes (y compris des actions disciplinaires), après consultation avec un spécialiste des ressources humaines et un avocat. C
  - 1.5. L'équipe de gestion des incidents doit documenter toute communication avec les autorités gouvernementales dans le cadre d'une enquête. C
2. Si la personne ayant effectué le signalement ou la personne victime/survivante ne souhaite pas que l'incident soit signalé aux autorités et demande plutôt une réponse interne, l'équipe de gestion des incidents doit évaluer les risques potentiels pour cette personne, mais aussi pour l'organisation. C
  - 2.1. L'équipe de gestion de l'incident doit recommander les étapes suivantes à la ou au cadre supérieur·e concerné·e, pour approbation. C
  - 2.2. L'équipe de gestion de l'incident doit informer la personne ayant effectué le signalement ou la personne victime/survivante de la décision prise par la ou au cadre supérieur·e concerné·e de faire ou non un rapport aux autorités gouvernementales, et de sa justification. C
3. Si le signalement d'une allégation de comportement répréhensible aux autorités gouvernementales fait courir un risque à la personne ayant effectué le signalement ou la personne victime/survivante, l'équipe de gestion de l'incident doit évaluer tous les risques supplémentaires associés au non signalement (y compris les risques pour l'organisme, le personnel, etc.). C



4. La décision de ne pas signaler aux autorités un cas de comportement répréhensible contraire à la législation du pays concerné peut avoir un impact plus large, à l'échelle de la fédération (par exemple, une couverture médiatique négative ou une perte de revenus), même lorsque cette décision protège l'intérêt supérieur d'une personne victime/survivante ou d'une personne ayant effectué un signalement. Dans ce cas, la ou le cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion de l'incident doit consulter l'organe gouvernant concerné et la ou le cadre supérieur·e concerné·e du GSC afin de faire approuver cette décision de ne pas signaler le cas aux autorités gouvernementales. C
- 4.1. En l'absence de risques sérieux pour les personnes victimes/survivantes ou celles ayant effectué un signalement, les risques à l'échelle de la fédération, tels qu'une couverture médiatique négative ou une perte de revenus, ne constituent pas un motif légitime pour ne pas signaler l'allégation aux autorités gouvernementales. C
- 4.2. Si l'allégation initiale ne contient pas d'éléments indiquant qu'une infraction pénale potentielle a été commise mais que ces éléments sont découverts au cours de l'enquête, il est obligatoire de le signaler aux autorités gouvernementales. C
5. Si l'évaluation de l'incident signalé montre qu'il relève de l'un des types de comportements répréhensibles définis dans les politiques et réglementations contraignantes de SOS Villages d'Enfants International et qu'il répond aux critères d'ouverture d'une enquête, l'équipe de gestion de l'incident doit transmettre l'incident à une équipe d'enquête, conformément à la *Réglementation pour la gestion des incidents liés à un comportement répréhensible*. C

## Enquêteurs et enquêtrices sur les mauvaises conduites

6. Toutes les enquêtes doivent être menées conformément à cette réglementation. C
7. Les enquêtes commandées par SOS Villages d'Enfants International et ses AM doivent être menées soit par du personnel SOS Villages d'Enfants formé (enquêteurs et enquêtrices internes), soit par des spécialistes en enquêtes externes. Des spécialistes externes se chargeront de l'enquête dans l'une des situations suivantes : C
- a) Il y a un conflit d'intérêts.
  - b) Il existe des inquiétudes quant à l'objectivité, la sécurité ou la marque et la réputation.
  - c) L'objet de la plainte est un·e cadre supérieur·e ou un·e membre du comité directeur.

La décision de faire appel à des enquêteurs ou enquêtrices externes doit être prise par la ou le cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne la gestion de l'incident, à condition que cette personne ne fasse pas l'objet d'une plainte et ne soit pas impliqué dans un conflit d'intérêts.



8. Seuls le personnel correctement formé et des spécialistes en enquêtes externes peuvent mener des enquêtes sur les comportements répréhensibles. C
- 8.1. Les enquêteurs et enquêtrices doivent correspondre au profil établi pour les enquêteurs et enquêtrices internes figurant à l'annexe 1 du présent document. Seules les personnes ayant suivi une formation sur la conduite d'enquêtes sur les comportements répréhensibles peuvent être nommées membres d'une équipe d'enquête. C
- 8.2. Les spécialistes en enquêtes externes doivent avoir suivi une formation professionnelle pertinente et jouir d'une expérience avérée dans la conduite d'enquêtes de ce type. C
- 8.3. Les cadres supérieur·es qui coordonnent le processus de gestion des incidents doivent avoir suivi une formation sur la gestion des incidents liés à un comportement répréhensible et sur la conduite des enquêtes liées à un comportement répréhensible. C
9. Pendant la durée d'une enquête, les membres du personnel désigné·es pour mener l'enquête doivent être libéré·es des fonctions de leur poste habituel. Cela comprend le temps nécessaire à la planification d'une enquête, à la conduite d'une enquête et à la rédaction d'un rapport d'enquête. C
- 9.1. Les membres du personnel libéré·es de leurs fonctions habituelles pour exercer les fonctions d'enquêteur ou enquêtrice ne peuvent pas être licencié·es, rétrogradé·es ou faire l'objet d'une réduction de salaire pendant la période où ils exercent ces fonctions, et il est également impossible de les transférer à un autre poste après leur retour sans leur consentement libre et éclairé. C
- 9.2. Le ou la cadre supérieur·e qui coordonne la gestion de l'incident signalé doit nommer le personnel qui remplacera les personnes désignées comme enquêteurs et enquêtrices pour la durée de l'enquête. C
10. Tout le personnel désigné pour mener une enquête doit avoir accès à un soutien psychologique, à une supervision et à une formation adéquats. C
- 10.1. Les cadres supérieur·es qui coordonnent la gestion des incidents au sein de SOS Villages d'Enfants International ou des AM doivent prévoir un budget pour ces services de soutien. C
- 10.2. Le département des ressources humaines, en coordination avec les autres départements impliqués dans la gestion des incidents de mauvaise conduite, doit identifier les fournisseurs de services de soutien pour les enquêteurs et enquêtrices internes. C
- 10.3. SOS Villages d'Enfants International doit organiser régulièrement des formations de remise à niveau pour les enquêteurs et enquêtrices internes, que ces personnes soient nouvelles ou expérimentées. Les coûts de ces formations doivent être budgétisés par les AM et les bureaux du GSC qui ont nommé les enquêteurs et enquêtrices. C



## Enquêteur ou enquêtrice principal·e

- 11.** La personne nommée enquêteur ou enquêtrice principal·e doit avoir participé à au moins deux enquêtes pour mauvaise conduite en tant que membre d'une équipe d'enquête. C
- 11.1.** L'équipe de gestion des incidents doit évaluer la qualité des enquêtes auxquelles a participé l'enquêteur ou l'enquêtrice interne considéré·e pour le rôle d'enquêteur ou enquêtrice principal·e. Cette personne ne peut être nommée à ce poste que si ses enquêtes précédentes répondent aux exigences de qualité du présent document. C
- 11.2.** L'équipe de gestion des incidents peut demander à l'enquêteur ou l'enquêtrice interne de participer à des formations supplémentaires ou à un plus grand nombre d'enquêtes en tant que membre d'une équipe d'enquête avant de pouvoir agir en tant qu'enquêteur ou enquêtrice principal·e. C

## Enquêteurs et enquêtrices internes nommé·es par les AM (niveau 1)

- 12.** En fonction des besoins de chaque association membre et de la législation nationale, le ou la cadre supérieur·e qui coordonne la gestion des incidents doit nommer des enquêteurs ou enquêtrices, en consultation avec les départements impliqués dans la gestion des comportements répréhensibles. C
- 13.** Le personnel nommé pour participer aux enquêtes commandées par les AM doit avoir suivi une formation de base sur la conduite d'enquêtes relatives à des comportements répréhensibles, animée par des enquêteurs ou enquêtrices internes certifié·s en la matière (cf. [16-20](#) ci-dessous<sup>13</sup>). C
- 14.** Si un enquêteur ou une enquêtrice interne n'a pas mené d'enquête au cours des trois dernières années, cette personne ne doit pas mener d'enquête avant d'avoir suivi une formation de remise à niveau animée par des enquêteurs internes certifiés. C
- 15.** Si un enquêteur ou une enquêtrice interne n'a pas mené d'enquête au cours des cinq dernières années, cette personne ne peut plus être considéré·e comme un enquêteur ou enquêtrice dans ce domaine. C

## Enquêteurs et enquêtrices internes certifié·es (niveau 2)



- 16.** SOS Villages d'Enfants International doit créer un groupe d'enquêteurs et d'enquêtrices certifiés aptes à mener des enquêtes en lien avec des comportements répréhensibles. La taille de ce groupe doit être adaptée au nombre d'enquêtes commandées ou soutenues par SOS Villages d'Enfants International dans les différentes régions et au niveau de la fédération mondiale. **C**
- 16.1.** Les enquêteurs et enquêtrices certifié·es spécialisé·es dans les comportements répréhensibles sont des membres du personnel de l'AM et de SOS Villages d'Enfants International qui ont suivi une formation avancée sur la conduite d'enquêtes en lien avec des comportements répréhensibles. **C**
- 16.2.** Les unités organisationnelles de SOS Villages d'Enfants International chargées de la sauvegarde (sauvegarde de l'enfant, Audit interne, et Ressources humaines et développement de l'organisation) doivent définir le programme de formation sur la base des meilleures pratiques existantes dans le secteur et des enseignements tirés par l'organisation lors des enquêtes passées. **C**
- 16.3.** Tous les enquêteurs et toutes les enquêtrices certifié·es en matière de comportements répréhensibles doivent suivre une formation de remise à niveau tous les trois ans au minimum. **C**
- 17.** Les personnes agréés pour mener des enquêtes en lien avec un comportement répréhensible doivent être nommées par la direction internationale de leur région ou par un·e autre cadre supérieur·e désigné<sup>3</sup>, en collaboration avec les départements impliqués dans la gestion des comportements répréhensibles. **C**
- 18.** Si, au cours des trois dernières années, le bureau international de la région (BIR) a été impliqué dans plus de dix enquêtes pour mauvaise conduite par an en moyenne, il convient alors de nommer un enquêteur ou une enquêtrice certifié·e à plein temps. Il convient de noter que le nombre moyen d'enquêtes par an inclue non seulement les enquêtes menées par le personnel interne mais aussi celles menées par des spécialistes en investigation externes. **C**
- 19.** Pour chaque tranche de dix enquêtes pour mauvaise conduite par an, le BIR doit nommer un enquêteur ou une enquêtrice certifié·e supplémentaire à temps plein. **C**
- 20.** Les enquêteurs et enquêtrices certifié·es doivent organiser des formations initiales et de remise à niveau pour les enquêteurs et enquêtrices de niveau 1 nommé·es au sein des associations membres. **C**

---

<sup>3</sup> Il peut s'agir, par exemple, d'un directeur ou d'une directrice international·e adjoint·e de la région ou d'un·e représentant de SOS Villages d'Enfants International.



## Spécialistes en enquêtes externes

- 21.** Si une enquête doit être menée par des spécialistes en investigation externes, l'équipe de gestion des incidents doit définir les conditions de sélection des enquêteurs et enquêtrices externes. Ces exigences doivent couvrir leur formation professionnelle, leur expérience spécifique, leurs compétences linguistiques, etc. **C**
- 21.1.** Les exigences doivent constituer la base d'un appel à propositions dans le cadre duquel le bureau de l'AM ou du GSC concerné invite les spécialistes externes compétent·es à soumettre une proposition technique avec une méthodologie suggérée pour l'enquête prévue, incluant le calendrier et le coût estimé de l'enquête. **C**
- 21.2.** L'appel à propositions doit respecter les normes de confidentialité et les exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE : il ne doit comporter que des informations de base sur la mauvaise conduite signalée. Afin de garantir la stricte confidentialité et la protection de toutes les personnes impliquées dans l'incident signalé, il ne peut inclure aucun détail permettant d'identifier les personnes concernées. **C**
- 21.3.** L'appel à propositions doit être mené conformément aux règles applicables en matière de passation de marchés. **C**
- 21.4.** S'il est nécessaire de désigner une équipe de spécialistes externes, ces personnes doivent être représentées par une entité juridique qui agit en leur nom et qui peut établir une relation contractuelle avec l'AM ou le bureau du GSC commanditaire afin de garantir un contexte juridique réglementé pour référence future, si besoin. **C**
- 21.5.** Les prestataires de services externes doivent disposer d'au moins 14 jours calendaires pour élaborer et soumettre leurs propositions. **C**
- 22.** L'équipe de gestion des incidents doit examiner toutes les propositions reçues et présélectionner celles qui répondent aux exigences et aux règles de passation de marchés applicables. **C**
- 22.1.** Après avoir signé un accord de confidentialité, les spécialistes externes des entités juridiques présélectionnées doivent recevoir des informations détaillées sur la mauvaise conduite signalée afin de pouvoir mettre à jour leurs propositions techniques, y compris le calendrier et l'estimation des coûts. Le modèle d'accord de confidentialité figure à l'annexe 2 du présent document. **C**
- 22.2.** Avec la proposition technique mise à jour, chaque spécialiste externe doit remplir et signer un formulaire de déclaration d'intérêt. Ce formulaire figure à l'annexe 3 du présent document. **C**
- 23.** L'équipe de gestion des incidents doit recommander une proposition au ou à la cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion des incidents pour signature. **C**



- 24.** Sur la base de la recommandation de l'équipe de gestion des incidents, le ou la cadre supérieur·e doit prendre une décision finale concernant les spécialistes externes sélectionné·es et signer un contrat avec l'entité qui les représente. **C**
- 24.1.** Le contrat doit définir les rôles et les responsabilités des deux parties signataires. Il doit inclure les termes de référence de l'enquête et la proposition technique finale soumise par les spécialistes externes sélectionné·es, y compris le calendrier et l'estimation des coûts. **C**
- 24.2.** Avec le contrat, les spécialistes d'enquête externes sélectionné·es doivent signer individuellement le code de conduite de SOS Villages d'Enfants et une déclaration sous serment. La déclaration sous serment est incluse dans l'annexe 4 de ce document. **C**

## — Demande d'enquête pour mauvaise conduite

- 25.** Seul un·e cadre supérieur·e qui a le pouvoir d'ordonner à tout le personnel concerné de coopérer avec une équipe d'enquête peut commander une enquête. Cette personne est chargée de coordonner le processus de gestion des incidents dans le bureau de l'AM ou du GSC concerné. **C**
- 26.** Le ou la cadre supérieur·e concerné·e doit informer les membres de l'organe gouvernant de l'AM concernée ou le représentant de SOS Villages d'Enfants International du BIR concerné (pour les opérations gérées par le GSC) de la décision de commander une enquête. **C**
- 27.** Si l'enquête est commandée par SOS Villages d'Enfants International, le BIR doit informer l'équipe de gestion des incidents du Bureau international de la décision de mener une enquête, afin que le ou la cadre supérieur·e du BIR puisse coordonner les étapes suivantes et le flux d'informations vers la direction et les autres parties prenantes (par exemple, les médias, les partenaires et les autorités gouvernementales). **C**
- 28.** L'AM ou le bureau du GSC qui a commandé l'enquête doit couvrir les frais liés à l'enquête. **B**



## Désignation d'une équipe d'enquête

- 29.** En fonction de la nature de la mauvaise conduite signalée, le ou la cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion de l'incident doit décider si l'enquête sera menée par des enquêteurs internes ou par des spécialistes externes (voir [7](#)). C
- 29.1.** Les associations membres peuvent demander le soutien du groupe mondial d'enquêteurs et d'enquêtrices. Dans ce cas, leur BIR doit les aider à identifier une personne appropriée dans le groupe. L'association membre requérante doit couvrir tous les coûts associés. C
- 29.2.** Seuls les membres du groupe mondial d'enquêteurs et d'enquêtrices certifié·es en matière de comportements répréhensibles ou les spécialistes externes peuvent mener des enquêtes commandées par le GSC. Si aucun·e spécialiste externe ou membre du groupe mondial d'enquêteurs et d'enquêtrices ne correspond, alors le bureau du GSC qui a commandé l'enquête peut désigner un enquêteur ou une enquêtrice de niveau 1 provenant d'une AM. C
- 30.** L'équipe de gestion des incidents au niveau de l'organisation où l'enquête a été commandée doit soutenir la mise en place de l'équipe d'enquête et surveiller le travail de l'équipe d'enquête afin que les exigences de cette réglementation soient respectées. C
- 31.** L'équipe d'enquête doit être composée d'au moins deux personnes. Cela permet une plus grande objectivité et garantit une capacité suffisante pour mener à bien les tâches associées à l'enquête. C
- 31.1.** La composition de l'équipe d'enquête ainsi que le parcours professionnel et les compétences des enquêteurs et enquêtrices dépendent de l'objet de l'enquête. L'équipe de gestion des incidents doit identifier les personnes les plus aptes à remplir cette mission. C
- 31.2.** La composition de l'équipe d'enquête doit veiller à ce que le contexte local soit correctement appréhendé. C
- 31.3.** Au moins un enquêteur ou une enquêtrice doit maîtriser la langue utilisée par la communauté où l'enquête aura lieu. Les autres membres de l'équipe d'enquête qui ne parlent pas la langue de la communauté doivent travailler avec un·e interprète. Voir également [46.5](#). C
- 32.** Un·e membre de l'équipe d'enquête doit être l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e (voir aussi [11](#)). C
- 32.1.** L'enquêteur ou l'enquêtrice principale est responsable des éléments suivants : C
- a) assurer la liaison avec l'équipe de gestion de l'incident
  - b) l'élaboration d'un plan d'enquête détaillé





- c) coordonner l'enquête conformément aux termes de référence approuvés par le ou la cadre supérieur·e
- d) soumettre le rapport d'enquête final dans les délais

**32.2.** Les autres membres de l'équipe d'enquête doivent accomplir des tâches spécifiques convenues avec l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e, en fonction de leur formation et de leur expérience professionnelles. **C**

**33.** Tous les enquêteurs et toutes les enquêtrices doivent être protégé·es de toute forme de préjudice ou de représailles en raison de leur participation à une enquête. **C**

**33.1.** Si un enquêteur ou une enquêtrice pense faire l'objet d'une audience disciplinaire en raison de sa participation à une enquête, cette personne doit immédiatement en informer la ou le cadre supérieur·e qui coordonne le processus de gestion des incidents. **C**

**33.2.** Toute mesure disciplinaire à l'encontre d'un enquêteur ou d'une enquêtrice envisagée au cours de l'année suivant l'enquête doit être approuvée par l'organe gouvernant de l'AM. Si l'enquêteur ou l'enquêtrice a mené une enquête dans le cadre de laquelle une personne faisant l'objet d'une plainte était membre de cet organe gouvernant, la ou le cadre supérieur·e concerné·e doit informer le cadre organisationnel suivant (direction internationale de la région ou cadre supérieur·e) pour demander l'approbation de toute mesure prise à l'encontre de l'enquêteur ou de l'enquêtrice. **C**

**33.3.** Dans le cas d'un enquêteur ou d'une enquêtrice certifié·e, l'organe gouvernant de l'AM et l'exécutif du niveau organisationnel suivant doivent approuver toute mesure disciplinaire à l'encontre de l'enquêteur ou de l'enquêtrice en question. **C**

## Planifier une enquête

**34.** L'équipe d'enquête sur les mauvaises conduites doit mener son enquête sur la base des termes de référence rédigés par l'équipe de gestion des incidents. **C**

**34.1.** Le mandat doit donner une vue d'ensemble de la mauvaise conduite signalée et fixer le cadre de l'enquête en définissant les éléments suivants : **C**

- a) le but et les objectifs de l'enquête ;
- b) la composition de l'équipe d'enquête ;
- c) la portée de l'enquête ;
- d) la méthodologie d'enquête, y compris si l'enquête sera effectuée sur place ou virtuellement ;
- e) le flux d'informations entre l'équipe d'enquête et l'équipe de gestion de l'incident pendant l'enquête, y compris le rapport d'enquête final ;



- f) le délai dans lequel l'enquête doit être conclue, avec la possibilité de demander une prolongation en raison de circonstances imprévues, sous réserve de l'approbation de la ou du cadre supérieur·e concerné·e.

- 35.** Le ou la cadre supérieur·e qui coordonne le processus de gestion des incidents doit remettre les termes de référence approuvés à l'enquêteur ou à l'enquêtrice principal·e. C
- 36.** Avant de commencer l'enquête, l'équipe (incluant les éventuels experts externes) doit signer un accord de confidentialité et une déclaration sous serment, tels qu'ils figurent aux annexes 2 et 4 du présent document. C
- 37.** Tout personnel de soutien impliqué dans l'enquête (par exemple les interprètes ou les psychologues) qui peut avoir accès à des informations spécifiques de l'enquête doit signer un accord de confidentialité avant d'être autorisé à avoir accès à ces informations. C
- 37.1.** Étant donné que le personnel de soutien aura potentiellement accès à des personnes vulnérables et à des informations sensibles, il doit être soumis à une procédure de vérification avant d'être engagé pour l'enquête. Il doit notamment se soumettre à un contrôle des antécédents judiciaires et à une vérification des références. C
- 38.** Sur la base des termes de référence (voir [35](#) ci-dessus), l'équipe d'enquête doit préparer un plan d'enquête écrit détaillé. C
- 38.1.** Le plan d'enquête doit établir les éléments suivants : C
- a) la durée de l'enquête et ses différentes étapes ;
  - b) le lieu où se déroulera l'enquête ;
  - c) les personnes qui doivent être interrogées et l'ordre dans lequel les entretiens se dérouleront ;
  - d) d'autres sources potentielles de preuves que l'équipe d'enquête recherchera ;
  - e) le recours à des interprètes et d'autres personnels de soutien ;
  - f) les mesures visant à répondre aux besoins de protection et de soutien des personnes impliquées dans l'enquête, y compris les rapporteurs et rapporteuses, les personnes victimes/survivantes, les témoins et les sujets de la plainte ;
  - g) les mesures visant à répondre aux besoins de protection et de soutien de l'équipe d'enquête, qui comprennent un plan de sûreté et de sécurité si l'enquête doit se dérouler dans un environnement à risque ;
  - h) les mesures visant à préserver la confidentialité tout au long de l'enquête ;
  - i) les procédures d'enregistrement et de stockage des preuves ;
  - j) le flux d'informations entre une AM et le GSC si l'incident peut avoir un impact plus large, à l'échelle de la fédération.
- 39.** Lors de la planification d'une enquête, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit évaluer les risques en matière de sécurité dans le lieu où l'enquête est prévue. L'évaluation doit prendre en compte la fragilité de la situation sécuritaire dans la région, les conflits religieux ou ethniques, l'instabilité politique, la possible escalade de la situation, les risques potentiels pour le personnel C



national qui soutient l'équipe d'enquête, l'éloignement ou l'isolement du site de programme où l'enquête doit avoir lieu, etc.

- 39.1. Il est recommandé que l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e consulte l'équipe de sûreté et de sécurité de SOS Villages d'Enfants International pour l'évaluation des risques de sécurité. *R*
- 39.2. Si l'évaluation identifie des risques de sécurité importants, les questions suivantes doivent être traitées avant le déploiement de l'équipe d'enquête : *C*
- 39.2.1. L'AM ou le bureau du GSC qui a commandé l'enquête doit organiser l'hébergement de l'équipe d'enquête en consultation et en accord avec celle-ci. Si l'enquête a été commandée par le GSC en raison d'un conflit d'intérêts au sein de l'association membre, les détails des dispositions relatives à l'hébergement ne doivent pas être divulgués à quiconque de l'association membre si cela peut compromettre la sécurité. *C*
- 39.2.2. L'équipe d'enquête et le bureau de l'AM ou du GSC mandataire doivent se mettre d'accord sur le plan d'enquête détaillé, y compris sur tout déplacement à l'intérieur du pays, avant le début de l'enquête. Toute modification du plan de voyage doit être approuvée par l'équipe d'enquête et le bureau mandataire avant le début du voyage. *C*
- 39.2.3. Les enquêteurs et enquêtrices doivent mener les entretiens dans un lieu autre que celui où ils séjournent. L'équipe d'enquête, en collaboration avec l'AM ou le bureau du GSC commanditaire, doit identifier des lieux appropriés pour les entretiens, qui ne peuvent pas inclure un lieu du programme. *C*
- 39.2.4. Tous les déplacements locaux doivent être organisés par une société de transport sélectionnée par le bureau commanditaire. *C*
- 39.2.5. Idéalement, l'équipe d'enquête devrait disposer d'un chauffeur attitré pendant toute la durée de l'enquête. *R*
- 39.2.6. Un numéro de téléphone d'urgence doit être accessible à l'équipe d'enquête 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le numéro de téléphone doit être géré par une personne située sur le lieu de l'enquête afin qu'une réponse immédiate soit possible en cas de problème. *C*
- 39.2.7. En plus de disposer d'un numéro de téléphone d'urgence pour échanger sur leurs préoccupations, les membres de l'équipe d'enquête doivent être ajouté·es au répertoire d'appel d'urgence (la chaîne de communication utilisée pour informer des personnes spécifiques d'un événement d'urgence), afin de garantir que les membres de l'équipe puissent toujours être joints en cas d'urgence (dans des situations d'instabilité politique, de conflit interethnique ou interreligieux, etc.). *C*



- 39.2.8. Un numéro de téléphone mobile local doit être mis à la disposition de l'équipe d'enquête par le bureau de l'AM ou du GSC commanditaire. Ce numéro de téléphone mobile doit être communiqué aux personnes concernées par l'enquête comme l'un des moyens de contacter l'équipe d'enquête. **C**
- 39.2.9. L'AM ou le bureau du GSC commanditaire doit souscrire une assurance voyage avec une couverture spécifique pour les zones de conflit pour tous les membres de l'équipe d'enquête venant de l'étranger. **C**
- 39.3. Les mesures de sécurité décrites dans [39.2.1-39.2.9](#) doivent être incluses dans le plan d'investigation. **C**

## Suspension le temps de l'enquête

40. Le personnel faisant l'objet d'une enquête peut être suspendu à tout moment en attendant les résultats de l'enquête. La décision de suspendre le personnel doit respecter le droit du travail local. **C**
- 40.1. La suspension ne doit pas être automatique et ne doit jamais être arbitraire. **C**
- 40.2. Un-e responsable, en s'appuyant sur les lois locales, peut recommander qu'un membre du personnel soit suspendu dans le cadre d'une enquête en cours, en fonction de la nature et de la gravité de la mauvaise conduite présumée en question. **C**
- 40.3. La suspension potentielle doit être planifiée et évaluée en priorité au début d'une enquête et, si elle n'est pas jugée nécessaire, elle doit faire l'objet d'un suivi tout au long de l'enquête. **C**
41. La décision de la suspension ne doit pas porter préjudice aux droits du personnel suspendu et ne peut constituer une mesure disciplinaire. L'objectif d'une suspension est de permettre à l'enquête de se poursuivre sans entrave et de protéger la personne ayant effectué le signalement ou la personne victime/survivante de tout préjudice physique ou émotionnel potentiel. **C**
42. La décision de suspendre un-e membre du personnel doit être prise par l'équipe de direction de l'AM ou du bureau du GSC et doit respecter le droit du travail local. **C**
- 42.1. Le ou la membre du personnel doit être informé-e par écrit des raisons de la suspension et de la durée prévue. **C**
- 42.2. Dans la mesure du possible, la durée de la suspension ne devrait pas dépasser la période de l'enquête, ou trois mois. **R**



43. Si le ou la membre du personnel faisant l'objet de l'enquête n'est pas suspendu·e mais que, au cours de l'enquête, l'équipe d'enquête découvre des éléments suggérant que la mauvaise conduite présumée est peut-être plus grave qu'on ne le pensait à l'origine, l'équipe d'enquête peut demander à l'équipe de gestion des incidents de prendre des dispositions pour que la ou le membre du personnel soit suspendu·e. C

## Conduire une enquête

44. Le ou la cadre supérieur·e qui coordonne le processus de gestion des incidents doit délivrer une lettre d'autorisation à l'équipe d'enquête. La lettre d'autorisation permet à l'équipe d'enquête d'accéder à toutes les informations dont elle peut avoir besoin pour l'enquête et établit l'obligation pour tout le personnel de coopérer avec l'équipe d'enquête. C
- 44.1. Si un·e cadre supérieur d'une association membre se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, la lettre d'autorisation doit être délivrée par la présidence du comité directeur de l'association. C
- 44.2. Si un·e cadre supérieur·e du Secrétariat général se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, la lettre d'autorisation doit être émise par la direction générale de SOS Villages d'Enfants International. C
- 44.3. Si l'allégation concerne un·e membre du Conseil exécutif de SOS Villages d'Enfants International ou un·e membre d'un comité directeur national, la lettre d'autorisation doit être émise par le Comité de sélection de la direction du Sénat international. C
45. L'équipe d'enquête doit informer à l'avance et par écrit toutes les personnes qu'elle souhaite interroger. Cette communication doit préciser l'objectif de l'entretien et le rôle de la personne (sujet de la plainte, victime/survivant·e présumé·e ou témoin). C
- 45.1. Afin de préserver la confidentialité, seule l'équipe d'enquête est autorisée à disposer des coordonnées des personnes invitées à un entretien. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e peut autoriser l'accès à ces informations aux personnes qui soutiennent l'équipe d'enquête dans le pays ou le site du programme. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit enregistrer cette décision. C
- 45.2. La notification d'entretien doit être rédigée dans la langue parlée par la personne interrogée et préciser les éléments suivants : C
- a) le motif de l'entretien et le rôle de la personne conviée ;
  - b) l'heure et le lieu de l'entretien, en précisant que si la date, l'heure ou le lieu proposé ne convient pas à la personne interrogée, elle doit en informer l'équipe d'enquête sans délai afin de reprogrammer l'entretien ;



- c) une explication précisant que la personne interrogée est autorisée à être accompagnée à l'entretien par toute personne de soutien qui n'est pas impliquée dans l'enquête ;
- d) une explication précisant que la personne interrogée peut refuser de participer à l'entretien ;
- e) un avertissement indiquant que la personne interrogée doit considérer comme confidentielles toutes les informations relatives à la mauvaise conduite signalée et à l'enquête, et qu'elle ne doit les communiquer à personne d'autre.

45.3. Si la personne interrogée ne répond pas à l'invitation dans les dix jours ouvrables, l'équipe d'enquête doit contacter la personne interrogée une nouvelle fois. S'il n'y a pas de réponse dans les dix jours ouvrables suivants, on considère que la personne interrogée ne peut être jointe, et l'équipe d'enquête ne poursuit pas ses tentatives de contact. L'équipe doit conserver des traces de ce processus. C

46. Seuls les enquêteurs et enquêtrices ayant suivi une formation spécifique sur les entretiens d'investigation peuvent mener des entretiens. C

46.1. Si l'équipe d'enquête le juge nécessaire, elle peut inviter d'autres spécialistes (par exemple : psychologue ou orthophoniste) à assister à l'entretien ou à le faciliter. Tous ces spécialistes doivent signer un accord de confidentialité avant d'accéder à toute information spécifique sur le contenu de l'enquête. C

46.2. Les enfants et les jeunes doivent participer à un entretien d'investigation d'une manière compatible avec leur niveau de développement mental et cognitif. Il est fortement recommandé de ne pas interroger les enfants de moins de 12 ans. R

46.3. Les enfants de moins de 15 ans conviés à un entretien d'investigation doivent être accompagnés de leur tuteur ou tutrice légal·e, sauf si un autre âge spécifique est défini dans la législation nationale ou locale pour ces processus. C

46.3.1. Si le tuteur ou la tutrice légal·e fait l'objet d'une plainte, cette personne ne peut pas participer à l'entretien. S'il n'y a personne d'autre qui puisse remplacer le tuteur ou la tutrice légal·e, l'entretien avec l'enfant ne peut pas avoir lieu. C

46.4. Seuls les enquêteurs et enquêtrices ayant suivi une formation spécifique sur les entretiens d'investigation auprès des enfants peuvent interroger des enfants. C

46.5. L'enquête doit être menée dans une langue que les personnes interrogées et les autres personnes impliquées dans l'enquête comprennent parfaitement. Si des membres de l'équipe d'enquête ne comprennent pas cette langue, ils doivent faire appel à un·e interprète. C

46.6. Pour éviter de divulguer l'identité des personnes qui seront éventuellement invitées à un entretien, l'équipe d'enquête doit demander les préférences linguistiques d'un groupe de C



personnes plus important et non spécifique, même si l'équipe d'enquête ne prévoit d'inviter qu'une ou deux personnes.

46.7. La personne victime/survivante et la personne ayant effectué un signalement doivent avoir la possibilité d'exprimer leur préférence quant au sexe de leur interlocuteur ou interprète ou de tout autre professionnel invité (psychologue, orthophoniste, etc.). C

47. Au début de l'entretien, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit informer la personne interrogée de ce qui suit : C

- a) l'enregistrement audio et vidéo de l'entretien et le droit de refuser cet enregistrement
- b) le rôle de l'interprète, le cas échéant
- c) le rôle de la personne interrogée dans l'incident signalé
- d) le droit d'être accompagné par une personne de soutien
- e) le droit de ne pas coopérer à l'enquête

Pour plus de détails, voir [47.1-47.5](#) ci-dessous.

#### 47.1. Enregistrement audio et vidéo de l'entretien

47.1.1. L'équipe d'enquête doit enregistrer tous les entretiens menés au cours de l'enquête. Cette exigence s'applique aux entretiens en face à face et aux entretiens virtuels. C

47.1.2. La personne interrogée doit être informée que l'entretien est enregistré et que l'enregistrement est destiné uniquement aux fins de l'enquête. Étant donné que l'enregistrement peut contenir des informations sur des personnes autres que la personne interrogée, il convient d'informer celle-ci du fait qu'il ne sera pas possible de lui transmettre une copie de l'enregistrement pour des raisons de confidentialité. C

47.1.3. La personne interrogée a le droit de refuser que l'entretien soit enregistré. Dans ce cas, l'équipe d'enquête doit le noter et poursuivre l'entretien en prenant des notes détaillées pour saisir ce qui a été dit. Un membre de l'équipe doit se concentrer sur les questions à poser, et un deuxième membre de l'équipe doit se charger de prendre des notes. C

#### 47.2. Interprétation

47.2.1. L'entretien doit se dérouler dans une langue que la personne interrogée maîtrise. Si ce n'est pas le cas, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit engager un interprète. C

#### 47.3. Rôle de la personne interrogée dans l'incident signalé

47.3.1. Dès l'invitation à l'entretien, la personne interrogée doit être informée de son rôle présumé dans l'incident de mauvaise conduite signalé. Cela permet à la personne C



interrogée de se préparer à l'entretien et de rassembler les preuves dont elle a besoin pour appuyer sa position.

47.3.2. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit faire preuve de prudence quant à la quantité d'informations partagées avec la personne interrogée, afin de minimiser les risques pour l'enquête et les personnes concernées (personnes victimes/survivantes, témoins, etc.). Toutes les informations relatives à l'incident signalé doivent être rendues anonymes. Toute information partagée avec la personne interrogée avant, pendant ou après l'entretien doit se limiter à son rôle dans l'incident signalé. C

47.3.3. Pour mémoire, au début de l'entretien, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit redire à la personne interrogée pourquoi elle a été invitée à l'entretien. C

#### 47.4. Personne de soutien

47.4.1. Dans l'invitation à l'entretien, il convient d'informer la personne interrogée du fait qu'elle peut venir à l'entretien avec une personne de confiance. C

47.4.2. Dans l'invitation à l'entretien, il convient de demander à la personne interrogée d'indiquer à l'avance à l'équipe d'enquête si une personne de soutien viendra à l'entretien, et qui sera cette personne, le cas échéant. Cela permet à l'équipe d'enquête de se préparer à l'entretien. C

47.4.3. Si la personne de soutien est un avocat, il est fortement recommandé que l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e demande un soutien juridique au ou à la cadre supérieur·e concerné·e. R

47.4.4. La personne de confiance doit signer un accord de confidentialité avant l'entretien. C

#### 47.5. Droit de ne pas coopérer

47.5.1. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit informer la personne interrogée qu'elle a le droit de ne pas coopérer avec l'équipe d'enquête, par exemple en refusant de répondre à certaines questions. Cependant, la personne interrogée doit être consciente du fait que de telles décisions peuvent affecter la façon dont l'équipe d'enquête interprète son rôle dans la mauvaise conduite signalée. C

48. Si une personne interrogée autre que le sujet de la plainte n'est pas disponible pour un entretien en face à face ou virtuel, l'équipe d'enquête doit demander à cette personne une déclaration écrite. C

48.1. L'équipe d'enquête doit alors envoyer à cette personne une série de questions, tout en l'encourageant à fournir toute information supplémentaire sur l'incident signalé. C

48.1.1. Idéalement, la déclaration devrait être fournie sous la forme d'un récit libre dans la langue maternelle de la personne interrogée. C





- 48.1.2. Si, sur la base de la déclaration, l'équipe d'enquête a d'autres questions importantes à poser, elle doit déterminer si un entretien est toujours nécessaire. Dans ce cas, l'enquête ne peut être clôturée avant qu'il n'ait eu lieu. **C**
- 48.2. Si la personne refuse de fournir une déclaration, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit en informer l'équipe de gestion des incidents et lui demander conseil. **C**
- 48.3. Les déclarations écrites ne peuvent en aucun cas être utilisées pour recueillir des informations auprès d'une personne faisant l'objet d'une plainte. **C**
- 48.4. Les personnes membres du personnel de SOS Villages d'Enfants accusées de mauvaise conduite doivent se rendre disponibles pour un entretien. **C**
49. Outre les entretiens d'investigation, l'équipe d'enquête doit également recueillir d'autres formes de preuves (physiques, documentaires et numériques) pour confirmer ou infirmer la mauvaise conduite signalée. **C**
- 49.1. L'équipe d'enquête doit enregistrer et conserver toutes les preuves recueillies. **C**
- 49.2. Les dossiers de preuves doivent inclure des informations sur la « chaîne de responsabilité », c'est-à-dire qui a été en possession des preuves collectées après leur collecte par l'équipe d'enquête, et qui a eu accès aux preuves collectées. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit consigner ces informations dans le formulaire du plan de confidentialité, fourni à l'annexe 5. **C**
50. Si, lors de la collecte des preuves et des entretiens, l'équipe d'enquête prend connaissance de nouvelles allégations de mauvaise conduite qui ne sont pas liées à l'objet de l'enquête en cours tel que défini dans le mandat, l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit en informer immédiatement l'équipe de gestion des incidents. Ensemble, l'équipe de gestion des incidents et l'équipe d'enquête doivent discuter de la meilleure façon de gérer la situation, puis informer le ou la cadre supérieur·e concerné·e en lui recommandant les étapes suivantes. **C**
- 50.1. Si possible, les nouvelles allégations doivent être incluses dans le mandat et examinées dans le cadre de l'enquête en cours. **R**
- 50.2. S'il n'est pas possible d'inclure les nouvelles allégations dans le cadre de l'enquête en cours, les nouvelles allégations doivent être enregistrées par l'équipe de gestion des incidents, et la ou le cadre supérieur·e concerné·e doit décider de la manière dont elles seront examinées. **C**
51. Il est interdit d'envoyer des informations sensibles sur l'enquête par courrier électronique, à moins que le courrier électronique ne soit la seule option viable (cf. [51.2](#)). Les informations sensibles comprennent, par exemple, toute information sur la nature de la mauvaise conduite signalée ou sur les personnes impliquées dans l'enquête. **C**



- 51.1. L'équipe d'enquête doit utiliser un espace de travail protégé à accès restreint comme seule plateforme pour stocker tous les documents recueillis avant et pendant l'enquête, y compris les transcriptions des entretiens. Seuls les membres de l'équipe d'enquête et les membres de l'équipe de gestion de l'incident sont autorisé·es à avoir accès à cet espace de travail protégé. **R**
- 51.2. S'il n'est pas possible d'utiliser un espace de travail protégé (par exemple si l'enquête se déroule dans un endroit où la connectivité Internet est mauvaise) et que les membres de l'équipe d'enquête doivent utiliser le courrier électronique pour s'envoyer des documents, ces messages doivent toujours être cryptés par un logiciel spécialisé qui ne permet pas aux personnes ne disposant pas d'un mot de passe de lire le contenu du courrier électronique. **C**
52. L'équipe d'enquête doit tirer ses conclusions sur la base d'une évaluation objective de toutes les informations recueillies dans leur intégralité, y compris les entretiens d'investigation et les autres sources de preuves. **C**
53. Une enquête doit être terminée dans les 90 jours calendaires après que l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e a reçu le mandat de l'enquête, à moins que le délai ait été prolongé par la ou le cadre supérieur·e concerné·e. **C**

## Rapport d'enquête

54. Une enquête sur une mauvaise conduite doit se conclure par un rapport d'enquête. **C**
- 54.1. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e dirige le processus de rédaction et soumet une version finale du rapport à l'équipe de gestion des incidents pour un contrôle de qualité. **C**
- 54.2. Le rapport d'enquête doit porter sur les points suivants : **C**
- a) les allégations ayant fait l'objet d'une enquête et les politiques organisationnelles qui ont été violées ;
  - b) les conclusions de l'enquête en se référant aux témoignages et autres preuves pertinentes ;
  - c) l'analyse des preuves qui explique la logique et la base sur lesquelles les conclusions ont été tirées ;
  - d) les conclusions;
  - e) les recommandations d'amélioration.
- 54.3. Un modèle de rapport d'enquête est disponible à l'annexe 6. **C**
- 54.4. Tous les commentaires ou suggestions de l'équipe de gestion des incidents doivent être faits par écrit, avec une explication claire et motivée des changements suggérés. Un **C**



document résumant les commentaires de l'équipe de gestion des incidents doit être joint au rapport d'enquête en annexe.

- 54.5. Lorsque l'équipe de gestion des incidents confirme que le rapport d'enquête répond à toutes les exigences et aux questions décrites dans les termes de référence, l'équipe d'enquête doit finaliser le rapport et le soumettre à la ou au cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion des incidents. C

**55. Le rapport d'enquête doit avoir la structure suivante :** C

**55.1. Résumé exécutif** C

- 55.1.1. Le résumé doit donner un aperçu très concis de l'enquête. Il ne peut contenir que des informations qui se trouvent également dans le corps du rapport. Le résumé doit être rédigé après que toutes les autres sections ont été complétées. C

- 55.1.2. Le résumé doit donner un aperçu des allégations et des personnes mentionnées dans les allégations en tant que victimes/survivantes, témoins et sujets de plaintes, y compris leur rôle (par exemple, victime/survivant·e, témoin, sujet de la plainte), leur lieu de travail, etc. Il doit également mentionner comment l'incident a été révélé et s'il a été signalé aux autorités gouvernementales pour suivi et enquête. C

- 55.1.3. Le résumé doit également fournir une synthèse des conclusions tirées de l'enquête. Si une allégation comporte plusieurs aspects à séparer pour parvenir à une conclusion, le rapport d'enquête doit inclure les conclusions tirées pour chaque aspect spécifique de l'allégation. C

**55.2. L'introduction doit couvrir les points suivants :** C

- a) calendrier de l'enquête ;
- b) affectation ;
- c) but et objectifs de l'enquête ;
- d) équipe d'enquête ;
- e) l'anonymat des victimes, des personnes ayant effectué un signalement et des témoins ;
- f) méthodologie.

**55.3. Allégation examinée** C

Dans cette section, la mauvaise conduite présumée doit être décrite en une phrase. Les sections des politiques obligatoires de SOS Villages d'Enfants International, les dispositions des lois locales, nationales et internationales, et les obligations contractuelles qui ont été violées doivent être citées dans leur intégralité.

**55.3.1. Constatations** C

Cette section contient des références aux témoignages et autres preuves prouvant ou réfutant une allégation. Les témoignages ou preuves opposés ou



contradictoires doivent être inclus. Lorsque plusieurs personnes ont apporté le même témoignage, il est possible de résumer ces témoignages, mais il est important de ne pas interpréter ou analyser les témoignages à ce stade. L'objectif principal est de fournir une image complète et impartiale des informations et des preuves recueillies par l'équipe d'enquête sur l'allégation en question.

#### 55.3.2. Analyse

C

Dans cette section, l'équipe d'enquête doit analyser les témoignages et les preuves présentés dans la section consacrée aux constatations. L'analyse ne peut être basée que sur les informations incluses dans cette section. Aucune nouvelle information ne peut être présentée dans la section « Analyse » sans être incluse dans la section « Constatations ». L'équipe d'enquête décrit pourquoi elle accepte ou rejette le témoignage d'une personne ou pourquoi elle accorde plus ou moins de poids à certains témoignages ou preuves.

#### 55.3.3. Conclusions

C

#### 55.3.4. Recommandations

C

Dans cette section, les enquêteurs et enquêtrices doivent décrire les recommandations qui découlent des constatations, de l'analyse et des conclusions. Les recommandations faites par l'équipe d'enquête doivent viser à revoir ou à améliorer les faiblesses identifiées dans les procédures ou les comportements existants qui peuvent avoir causé l'incident signalé, ou y avoir contribué.

#### 55.3.5. Annexes

C

Cette section comprend tous les documents justificatifs sous forme de témoignages et autres preuves recueillies au cours de l'enquête. Les documents doivent être numérotés pour permettre les références croisées.

**56.** L'enquête ne peut aboutir qu'à l'une des conclusions suivantes, selon la norme de preuve correspondant à « l'existence de motifs raisonnables de croire » :

C

- a) L'allégation est confirmée par une déduction raisonnable basée sur les preuves.
- b) L'allégation n'est pas étayée car les preuves sont insuffisantes ou peu claires.
- c) L'allégation est infondée sur la base de preuves, qui dédouanent le sujet de la plainte et peuvent attester d'un signalement malveillant.

**57.** Les recommandations et les décisions concernant les mesures disciplinaires à prendre à l'encontre des membres du personnel ayant enfreint le code de conduite et les politiques auxquelles il fait référence ne relèvent pas de la responsabilité de l'équipe d'enquête, mais de celle des cadres supérieur·es, qui doivent demander l'avis d'un·e spécialiste en RH pour garantir la conformité avec le droit du travail local.

C



- 58.** L'équipe d'enquête doit rédiger deux versions du rapport d'enquête, une version complète et une version anonyme. **C**
- 58.1.** La version complète du rapport d'enquête doit inclure les noms des personnes impliquées et les autres détails sensibles. L'équipe d'enquête soumet cette version complète du rapport à l'équipe de gestion de l'incident et au ou à la cadre supérieur·e concerné·e. La version complète du rapport d'enquête ne peut être partagée avec d'autres personnes que sur la base d'un strict « besoin de savoir ». Cela inclut, par exemple, les ressources humaines pour une audience disciplinaire contre le sujet de la plainte, ou les autorités de l'État pour une procédure judiciaire. **C**
- 58.2.** Toutes les autres parties prenantes, y compris les partenaires financiers, qui ont besoin de plus d'informations sur l'incident, l'enquête et les conclusions ne peuvent recevoir qu'une version anonyme du rapport où tous les noms et autres détails permettant l'identification sont remplacés par des codes. **C**
- 58.2.1.** La décision de transmettre un rapport d'enquête anonymisé à diverses parties prenantes doit être prise par l'équipe de gestion des incidents sur la base d'un strict « besoin de savoir ». **C**
- 58.2.2.** À moins que les parties prenantes n'aient besoin d'informations spécifiques, il est recommandé de ne partager qu'un aperçu de l'incident, des conclusions de l'enquête et des recommandations. **R**
- 58.2.3.** Si l'enquête a été commandée par le SGCGSC le ou la cadre supérieur·e doit partager la version anonymisée du rapport avec l'organe gouvernant et la direction nationale de l'association membre, afin que ces entités puissent répondre aux conclusions de l'enquête. **C**
- 59.** Tous les membres de l'équipe d'enquête doivent signer le rapport d'enquête. **C**
- 59.1.** Si un·e membre de l'équipe d'enquête n'est pas d'accord avec les conclusions et qu'un accord n'est pas possible, cette personne doit résumer ses objections dans un document séparé, qui doit être joint au rapport d'enquête en annexe. **C**
- 60.** Le ou la cadre supérieur·e concerné·e qui coordonne le processus de gestion des incidents peut demander des clarifications supplémentaires à l'équipe d'enquête. **C**
- 60.1.** L'équipe de gestion des incidents doit coordonner le processus d'obtention de clarifications complémentaires auprès de l'équipe d'enquête. **C**
- 61.** Si le ou la cadre supérieur·e qui coordonne le processus de gestion des incidents n'accepte pas le rapport d'enquête examiné, il ou elle doit fournir à l'équipe d'enquête une justification de cette décision. **C**



- 61.1. L'équipe d'enquête doit prendre en compte les commentaires et éditer le rapport en consultation avec l'équipe de gestion des incidents. **C**
- 61.2. En cas de désaccord persistant avec le ou la cadre supérieur·e, l'équipe de gestion des incidents doit porter la situation à l'attention de l'organe gouvernant de l'AM. **C**
- 61.3. Si l'enquête a été commandée par un BIR et qu'il existe un désaccord entre l'équipe d'enquête et le ou la cadre supérieur·e en charge, l'équipe de gestion des incidents du BIR doit transmettre la situation à l'équipe de gestion des incidents du BI, qui informe à son tour la direction générale de SOS Villages d'Enfants International. **C**
- 61.4. En cas de désaccord au niveau du Conseil exécutif de SOS Villages d'Enfants, l'équipe de gestion des incidents du BI doit faire remonter la situation au Sénat international. **C**
62. Après avoir terminé l'enquête, l'équipe d'enquête doit remettre toutes les preuves recueillies dans le cadre de l'enquête à l'équipe de gestion des incidents. L'équipe de gestion des incidents doit stocker les preuves dans un endroit sûr. **C**
- 62.1. L'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e doit confirmer par écrit que la remise des documents et des preuves à l'équipe de gestion des incidents a été effectuée. **C**

## Traitement des conclusions de l'enquête

63. Après avoir conclu une enquête, l'AM ou le bureau du GSC où l'enquête a eu lieu doit rédiger un plan d'action répondant aux conclusions de l'enquête. **C**
- 63.1. Le plan d'action doit donner un aperçu des mesures correctives spécifiques, des membres du personnel responsables de leur mise en œuvre, du calendrier et des ressources nécessaires à la mise en œuvre, ainsi que des indicateurs de performance clés utilisés pour mesurer l'avancement de la mise en œuvre. **C**
- 63.2. L'équipe de gestion des incidents est chargée de coordonner et de surveiller la mise en œuvre du plan d'action. **C**
64. Si l'incident peut avoir un impact plus large, à l'échelle de la fédération, les spécialistes en communication et gestion de la marque de l'AM ou du bureau du GSC doivent rédiger une stratégie de communication externe qui complète le plan d'action. **C**



# Définitions

Terme	Définition
Anonymisé	Se dit d'un document présenté d'une manière qui ne révèle pas la source de l'information et empêche de remonter jusqu'à la source, à moins que le destinataire de l'information n'ait accès à des données supplémentaires lui permettant d'identifier cette source.
Cadre supérieur·e concerné·e	Personne chargée de diriger l'équipe de gestion des incidents, de coordonner la réponse de l'organisation à l'incident signalé ou identifié, et de prendre des décisions stratégiques. Le ou la cadre supérieur·e concerné·e est également chargé·e de nommer les gestionnaires d'incidents.
Incident	Situation signalée ou identifiée par une personne et impliquant un comportement répréhensible de la part d'une ou plusieurs personnes. Un seul incident peut porter atteinte à une ou plusieurs personnes, ou à l'organisation.
Gestion des incidents	Processus de réaction suite au signalement ou à l'identification d'un incident de mauvaise conduite.
Équipe de gestion des incidents	Organe composé d'au moins trois membres, représentant les équipes ou les départements de sauvegarde respectifs (sauvegarde des enfants, sauvegarde des adultes, protection des actifs), chargé de réagir aux incidents de mauvaise conduite signalés et identifiés.
Mauvaise conduite / comportement répréhensible	Violation du code de conduite de SOS Villages d'Enfants ou de toute politique ou réglementation visée dans le code de conduite en matière de sauvegarde des enfants et des adultes et de protection des actifs financiers de SOS Villages d'Enfants.
« Principe du besoin de savoir »	<p>Les informations relatives à un incident de mauvaise conduite signalé sont communiquées aux différentes parties prenantes en fonction de leur rôle dans le processus de réaction face à l'incident.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– La ou le cadre supérieur·e concerné·e chargé·e de coordonner la réponse de l'organisation et l'équipe de gestion de l'incident en charge de l'incident en question doivent avoir pleinement accès aux informations relatives à l'incident.</li><li>– Les autres membres du personnel ont accès aux informations spécifiques dont ils ont besoin pour effectuer les tâches professionnelles qui leur</li></ul>



	<p>incomber (exemple : la ou le responsable des ressources humaines a accès aux informations nécessaires pour l'aspect disciplinaire de la gestion de l'incident).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Toutes les autres parties prenantes (exemple : personne ayant effectué le signalement, personnel du Secrétariat général, associations d'appui et de soutien) ont accès à des informations anonymisées afin de préserver la confidentialité pour toutes les personnes impliquées.</li></ul>
Motifs raisonnables de croire	Un motif raisonnable de croire signifie qu'une personne raisonnable pourrait croire qu'une faute est en train d'être commise, a été commise ou va être commise.
Sauvegarde	<p>Responsabilité qu'ont les organisations de s'assurer que leur personnel, leurs opérations et leurs programmes ne nuisent pas aux enfants et aux adultes. Il s'agit notamment de prévenir les risques de préjudice et de mauvais traitements et de signaler toute situation préoccupante aux autorités.</p> <p>Pour SOS Villages d'Enfants, la sauvegarde est un terme générique qui couvre la sauvegarde des enfants (moins de 18 ans) et des adultes (plus de 18 ans), y compris la prévention et la protection contre le harcèlement, l'exploitation et les violences à caractère sexuel.</p>
Objet de la plainte	Personne dont le comportement a été signalé comme relevant d'une mauvaise conduite et qui a fait l'objet d'une plainte.
Victime/survivant·e	<p>Personne ayant subi un préjudice ou qui peut avoir subi un préjudice à la suite d'une mauvaise conduite.</p> <p>Certaines personnes préfèrent le terme « survivant·e », car il indique qu'elles ont vécu une expérience traumatisante et qu'elles continuent à avancer, voire à prospérer. Il peut dénoter un sentiment de pouvoir et de force retrouvés dans le cadre du rétablissement. Le terme « survivant·e » peut également signifier pour certaines personnes que l'auteur·e des faits n'a plus aucun pouvoir ou contrôle sur leurs émotions ou leur vie.</p> <p>Certaines personnes préfèrent le terme de « victime » car elles n'ont pas l'impression d'avoir survécu aux mauvais traitements, mais luttent pour retrouver leur force personnelle. Ce terme reconnaît la douleur émotionnelle, l'anxiété, la dépression ou le syndrome de stress post-traumatique qui surviennent très souvent après avoir subi des mauvais traitements. Le terme « victime » souligne le fait qu'il y a une personne en faute - l'auteur·e des mauvais traitements - et que les personnes victimes ne sont pas responsables de ce qui se passe.</p>





## Annexe 1. Profil d'un enquêteur ou d'une enquêtrice interne

Les enquêteurs et enquêtrices internes font partie d'une équipe de spécialistes qui mènent des enquêtes sur les mauvaises conduites. Ces personnes doivent remplir les critères suivants :

- Diplôme pertinent en psychologie, en travail social, en médecine légale ou dans d'autres domaines connexes.
- Au moins cinq ans d'expérience dans le domaine de la prise en charge de remplacement pour enfants.
- Expérience pratique dans le domaine de la sauvegarde de l'enfant, de la sauvegarde des adultes ou de la protection des biens.
- Engagement en faveur de la vision et de la mission de SOS Villages d'Enfants et en faveur de la promotion des droits et du bien-être des enfants et des jeunes issus de milieux défavorisés.
- Expérience pratique dans l'un des domaines d'intervention des programmes SOS Villages d'Enfants.
- Esprit d'équipe, excellentes aptitudes à la communication et sensibilité culturelle.
- Bonne capacité de communication avec les enfants et les jeunes.
- Excellentes capacités d'analyse, de recherche et de résolution de problèmes.
- Compétences en matière de facilitation, de négociation et de diplomatie.
- Compétences avérées en matière de gestion de projets et d'équipes.
- Bonnes compétences en matière de coordination et d'organisation, y compris la capacité de planifier, d'organiser et d'obtenir des résultats.
- Capacité à travailler sous pression.
- Capacité à établir des priorités et à traiter un grand nombre d'informations.



## Annexe 2. Accord de confidentialité

Je, soussigné·e,

---

Nom, prénom

---

Organisation, adresse

déclare par la présente, en ma qualité de ....., soutenant l'équipe d'enquête dans le cadre de l'enquête sur la mauvaise conduite dans le programme SOS Villages d'Enfants ....., commandée par M./Mme ....., que je garderai confidentielles toutes les informations qui me seront divulguées au cours du processus d'enquête. Je m'engage à ne divulguer aucune partie de ces informations à quiconque, à l'exception des autres membres de l'équipe d'enquête, de M./Mme ..... qui a commandé l'enquête, et des autres personnes autorisées par M./Mme .....

Accepté et signé à ....., le (date) .....,

SIGNATURE

.....

.....

Nom et prénom



## Annexe 3. Déclaration d'intérêt

### Informations :

Aux fins de l'examen ou de l'enquête envisagés, on entend par « conflit d'intérêts » une situation dans laquelle l'impartialité et l'objectivité d'une décision, d'une opinion ou d'une recommandation d'une personne sont ou pourraient être perçues comme étant compromises par un intérêt personnel détenu par cette personne ou qui lui a été confié.

Vos réponses à ce formulaire seront examinées par SOS Villages d'Enfants International, qui décidera de manière exclusive et indépendante s'il existe un conflit d'intérêts. Cette décision peut entraîner votre exclusion de l'examen ou de l'enquête envisagée.

### Divulgaration :

**En tant qu'employé·e / spécialiste travaillant pour ou au nom de SOS Villages d'Enfants, je déclare avoir répondu aux questions suivantes de manière véridique, complète et de bonne foi.**

**Je comprends que si une réponse aux questions ci-dessous devait changer au cours de l'examen ou de l'enquête envisagée, je suis tenu·e d'en informer immédiatement SOS Villages d'Enfants par écrit.**

- 1. Êtes-vous impliqué·e, soit par votre fonction, soit par votre nom, dans un examen ou une enquête passés, en cours ou envisagés, dans un pays quelconque, concernant des allégations de mauvaise conduite (telles que mauvaise conduite relevant du domaine de la sauvegarde de l'enfant, de harcèlement (sexuel), de corruption ou d'autres types de mauvaise conduite tels que définis par le code de conduite de SOS Villages d'Enfants) ?**

Oui ☐

Non ☐

Si oui, veuillez indiquer dans quel examen ou enquête passé, en cours ou envisagé vous êtes ou avez été impliqué·e, en précisant la date de l'examen ou de l'enquête et le lieu :

- 2. Avez-vous des liens (personnels/familiaux, professionnels/financiers ou professionnels/bénévoles), dans le cadre d'un examen ou d'une enquête en cours ou envisagés, réalisé ou commandés par SOS Villages d'Enfants sur des allégations de mauvaise conduite (telles que mauvaise conduite relevant du domaine de la sauvegarde de l'enfant, de harcèlement (sexuel), de corruption ou d'autres types de mauvaise conduite tels que définis par le code de conduite de SOS Villages d'Enfants) avec :**

a) SOS Villages d'Enfants International (en cas de corruption) et/ou les personnes victimes/survivantes (présumées) (en cas d'autres types de mauvaise conduite) de la mauvaise conduite ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
b) Les sujets de l'enquête ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>



c) Des témoins ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
d) Des employé·es du gouvernement ou des autorités publiques du pays/de la région où l'examen ou l'enquête a été mené, est ou sera mené ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu « oui » à l'une des questions ci-dessus, veuillez divulguer le(s) nom(s) de la (des) personne(s) et la relation en question :

- 3. Avez-vous, vous ou l'un·e des membres de votre famille, reçu un avantage, un cadeau ou une marque d'hospitalité (par exemple, un divertissement, un repas, une boisson) ou toute autre faveur dépassant ce qui serait considéré comme une courtoisie modeste et élémentaire de la part d'une personne qui a tout à gagner ou à perdre de votre participation à un examen ou une enquête passés, en cours ou envisagés ?**

Oui ☐ Non ☐

Si oui, veuillez indiquer les détails ci-dessous.

- 4. Est-ce que vous ou l'un·e des membres de votre famille occupez un emploi, un poste de direction, un rôle de gestionnaire, un poste au sein d'un conseil de surveillance ou d'un conseil exécutif ou entretenez d'autres relations importantes (financières ou non financières, y compris en tant que consultant·e) avec la fédération SOS Villages d'Enfants, qui pourraient influencer le déroulement ou l'issue de l'examen ou de l'enquête ?**

Oui ☐ Non ☐

Si oui, veuillez fournir des détails sur votre poste, ou le nom et le poste de la ou du membre de votre famille.

- 5. Avez-vous des opinions ou des préjugés privés ou professionnels qui pourraient amener d'autres personnes au sein de SOS Villages d'Enfants ou des tiers externes à conclure que vous n'êtes pas la personne appropriée pour participer de quelque manière que ce soit à un examen ou une enquête passés, en cours ou envisagés ?**

Oui ☐ Non ☐

Veuillez expliquer pourquoi vous pensez être, ou ne pas être, la personne appropriée pour participer à un examen ou une enquête passés, en cours ou envisagés :

- 6. Avez-vous d'autres informations que vous souhaiteriez divulguer et partager avec SOS Villages d'Enfants International ?**



Je comprends que le fait de ne pas fournir des informations vraies, complètes et exactes dans ce formulaire, au mieux de mes connaissances et de mes convictions, ou de ne pas coopérer de bonne foi à l'examen et à la vérification de ma déclaration ou à la résolution de tout conflit d'intérêts identifié, peut entraîner l'exclusion immédiate de mon organisation du processus d'appel d'offres.

Signature : .....

Date : .....

Nom en caractères d'imprimerie : ..... Poste : .....

Nom légal complet de votre organisation : .....

**Décision de SOS Villages d'Enfants International :**

Approuvé ☐

Non approuvé ☐

Signature : .....

Signature : .....

Nom : .....

Nom : .....

Position : .....

Position : .....

Date : .....

Date : .....



## Annexe 4. Déclaration sous serment

Je, soussigné·e,

---

Nom, prénom

---

Poste, Organisation, Pays

- Dûment nommé·e par les autorités de SOS Villages d'Enfants ..... en tant qu'enquêteur/enquêtrice sur les incidents de mauvaise conduite,
- Ayant accepté cette responsabilité,

Je déclare sur l'honneur avoir conscience des points suivants :

- une enquête sur un incident de mauvaise conduite est une entreprise sérieuse ;
- mes enquêtes et les conclusions des incidents impliquant des enfants sont des questions qui ont un impact sur la vie de ces enfants, leur réputation, leur bien-être, leur avenir et celui de toutes les personnes concernées par ces allégations ;
- que les processus et les résultats de ces enquêtes ont un impact sur ma crédibilité et celle de SOS Villages d'Enfants ..... ;
- que mon propre comportement pendant et en dehors de ces enquêtes a un impact sur les résultats de mes enquêtes ;
- que l'enquête sur ces incidents est une activité chargée d'émotions, qui peut susciter des émotions intenses pouvant m'affecter en tant que personne.

Sur la base de ce qui précède, je m'engage volontairement :

- à enquêter sur les incidents de mauvaise conduite au nom de SOS Villages d'Enfants ..... ;
- à agir en tant qu'enquêteur/enquêtrice sur les incidents de mauvaise conduite uniquement sur la base et dans les limites d'une mission écrite émise par un·e cadre supérieur·e désigné qui a commandé



l'enquête, et à informer cette personne de toute modification de cette mission si et quand elle survient au cours du processus d'enquête ;

- à mener l'enquête avec professionnalisme, dévouement et engagement personnel pour les tâches qui me sont confiées ;
- à traiter chaque incident qui m'est confié avec expertise, en faisant preuve d'empathie, d'objectivité, de transparence et de professionnalisme et en donnant la priorité à l'intérêt supérieur des enfants concernés ;
- à renoncer volontairement à enquêter sur un incident qui m'a été confié si je pense que, d'une manière ou d'une autre, les conclusions de mon enquête peuvent être influencées par mes émotions, mon interaction avec les personnes impliquées, ou pour toute autre raison qui peut interférer avec ma capacité à traiter l'incident de manière objective ;
- à demander de l'aide chaque fois que le besoin s'en fait sentir.

En outre, je m'engage ;

- à ne divulguer ni les informations ni les résultats de mes enquêtes à des tiers, sauf aux autres membres de l'équipe d'enquête et aux personnes autorisées par le ou la cadre supérieur·e concerné·e qui a commandé l'enquête.

Accepté et signé à ..... le (date)..... ,

SIGNATURE

.....

.....

Nom et prénom

Approuvé par :



## Annexe 5. Formulaire de plan de confidentialité

Incident n° .....

L'équipe d'enquête qui répond à un incident de mauvaise conduite signalé ne partage aucune information susceptible de révéler l'identité d'une personne ayant effectué un signalement, d'une victime, de témoins, de sujets de plainte ou d'autres personnes impliquées dans l'incident signalé, avec quiconque en dehors de l'équipe d'enquête. Ce principe s'applique sauf si le ou la cadre supérieur·e qui coordonne le processus de gestion de l'incident approuve le partage des informations spécifiques à l'incident. Cela se fait sur la base du « principe du besoin de savoir » et sera documenté dans le plan de confidentialité. Le plan de confidentialité comprend également des informations sur la « chaîne de responsabilité », c'est-à-dire qui a été en possession des preuves collectées après leur collecte par l'équipe d'enquête, et qui a eu accès aux preuves collectées. Le plan de confidentialité est tenu à jour par l'enquêteur ou l'enquêtrice principal·e.





Nom complet	Poste	Forme d'accès à l'information	Détails sur les informations partagées <sup>4</sup>	Accès à l'information du - au (date)	Raison pour laquelle l'information a été divulguée
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			
		Choisissez un article.			

Personne responsable de ce document

- Nom complet :
- Poste :

Dernière mise à jour du document le :

---

<sup>4</sup> Fournissez des détails spécifiques sur ce qui a été divulgué.



## Annexe 6. Rapport d'enquête

### ENQUETE SUR...

RAPPORT D'ENQUETE  
STRICTEMENT CONFIDENTIEL

*Date d'émission*

Ce rapport se compose de .... pages, y compris la présente page de couverture.



## T ABLE DES MATIÈRES

1	Résumé exécutif	44
2	Introduction	45
	2.1 Chronologie de l'enquête .....	45
	2.2 Affectation.....	45
	2.3 But et objectifs de l'enquête.....	45
	2.4 Équipe d'enquête .....	45
	2.5 Anonymat des victimes, des rapporteurs et rapporteuses et des témoins.....	46
	2.6 Méthodologie .....	46
3	Allégations examinées	48
	3.1 Allégation 1 :.....	48
	3.1.1 Constatations .....	48
	3.1.2 Analyse .....	48
	3.1.3 Conclusion.....	48
	3.1.4 Recommandations .....	49
	3.2 Allégation 2 :.....	49
	3.2.1 Constatations .....	49
	3.2.2 Analyse .....	49
	3.2.3 Conclusion.....	49
	3.2.4 Recommandations .....	49
	3.3 Allégation 3 :.....	49
	3.3.1 Constatations .....	49
	3.3.2 Analyse .....	49
	3.3.3 Conclusion.....	49
	3.3.4 Recommandations .....	49
4	Problèmes d'organisation, de gouvernance et de gestion	49
	4.1 Numéro 1.....	50
	4.2 Numéro 2.....	50
5	Annexes	50
	Abréviations	50



## Résumé exécutif

Ce rapport détaille le processus d'enquête et les conclusions concernant les allégations de mauvaise conduite et de sauvegarde au sein de SOS Villages d'Enfants **pays, site du programme**. Les termes de référence en date du **date** élaborés par **nom, fonction** constituent la base de cette enquête.

L'enquête a été menée à **site du programme, association membre** entre le **date** et le **date**. Au total, l'équipe d'enquête a mené **nombre** entretiens. Outre les entretiens d'investigation, l'équipe d'enquête a examiné la documentation existante sur les actions ou l'absence d'actions liées aux allégations de mauvaise conduite signalées.

*Brève description des allégations et autres informations pertinentes. Gardez à l'esprit les points suivants :*

- La description doit être courte (1 à 2 paragraphes).
- Se concentrer sur ce qui a été signalé (pas d'interprétation).
- Préserver la confidentialité
- Toute information importante fournissant un contexte pertinent (par exemple, un système de protection de l'enfance faible dans le pays, une recrudescence de signalement d'incidents récemment, etc.).

Le tableau ci-dessous présente un résumé des allégations et des conclusions formulées :

Non.	Allégation	Conclusion
1		étayée
2		étayée
3		Non fondée

L'analyse des allégations, les constatations et les conclusions suggèrent que les causes profondes des allégations sont liées à **pratique/ problème organisationnel spécifique (le cas échéant)**.

Au cours de l'enquête, l'équipe d'enquête a fait certaines observations qui ne faisaient pas partie du champ d'enquête prévu, mais qui doivent néanmoins être enregistrées. Voici ces observations :

### Numéro 1

**Brève description de la question**

### Numéro 2

**Brève description de la question**



## 2. Introduction

### 2.1 Chronologie de l'enquête

Date	Description

### 2.2 Affectation

Cette enquête s'appuie sur les termes de référence formulées par M./Mme **nom, fonction**.

### 2.3 But et objectifs de l'enquête

Les objectifs généraux de l'enquête (questions plus larges sur le rôle de différents individus et/ou de pratiques organisationnelles spécifiques en ce qui concerne les allégations signalées) sont de déterminer si :

- i.
- ii.

Les objectifs de l'enquête (questions spécifiques liées aux allégations signalées) sont d'établir si oui ou non :

- i.
- ii.

### 2.4 Équipe d'enquête

L'enquête a été encadrée par M./Mme **nom, fonction, organisation/société**, avec l'appui de M./Mme **nom, fonction, organisation/société** et M./Mme **nom, fonction, organisation/société**.

En ce qui concerne les traductions nécessaires de **langue parlée par les personnes interrogées** en **langue de l'enquête**, l'équipe d'enquête a bénéficié du soutien de M./Mme **nom, organisation/société**.



## 2.5 Anonymat des victimes, des rapporteurs et rapporteurs et des témoins

Entre le **date** et le **date**, un total de **nombre** entretiens en face à face ont été menés au bureau national de **association membre** à **lieu**, et **nombre** entretiens en face à face ont été menés lors du travail sur site, à **site du programme, association membre**. En outre, **nombre** entretiens ont été menés à distance lorsque l'équipe d'enquête était à **lieu, pays**.

Un bureau hors site a été loué à **lieu** pour les entretiens avec le personnel du bureau national et pour les entretiens à distance. À **site du programme**, les entretiens ont été menés dans **pièce/bureau spécifique**. À la demande des personnes interrogées, **nombre** entretiens en face-à-face ont été organisés dans un lieu différent, en dehors des locaux de SOS Villages d'Enfants. Cela inclut **nombre** entretiens organisés dans un restaurant local et **nombre** entretiens sur le lieu de travail privé des personnes interrogées.

Dans la mesure du possible, l'équipe d'enquête a essayé d'éviter que les autres membres du personnel de SOS Villages d'Enfants ne voient ou ne sachent à qui l'équipe d'enquête s'adresse. L'équipe d'enquête s'est organisée pour que les personnes interrogées ne se rencontrent pas ou ne se voient pas sur les lieux des entretiens.

L'interprète qui a soutenu l'équipe d'enquête a signé un accord de confidentialité avant d'accéder à toute information spécifique à l'enquête.

## 2.6 Méthodologie

L'équipe d'enquête a tenu une réunion de présentation avec M./Mme **nom** du **bureau national/site du programme** et a exposé l'objectif de l'enquête, sans fournir de détails spécifiques.

L'équipe d'enquête a mené des entretiens en face à face avec le personnel actuel et ancien de **association membre**. Dans la mesure du possible, tous les entretiens ont été menés dans le respect de la confidentialité et de la vie privée. Lorsque les personnes interrogées disposaient d'autres preuves pour étayer leurs déclarations, l'équipe d'enquête leur a demandé d'en fournir des copies.

En outre, **nombre** entretiens ont été menés à distance alors que l'équipe d'enquête se trouvait à **lieu, pays**. Cela inclut **nombre** entretiens réalisés par téléphone, **nombre** entretiens réalisés par Skype, et **nombre** entretiens réalisés par **application de communication**. **nombre** personnes interrogées se trouvaient dans un autre endroit en **pays**, tandis que **nombre** personnes interrogées étaient à l'extérieur de **pays**.

Tous les entretiens ont été enregistrés (audio) avec le consentement préalable des personnes interrogées. **nombre** entretiens ont été enregistrés en **langue locale** avec une traduction en **langue de l'enquête**, tandis que les autres entretiens ont été enregistrés en **langue de l'enquête**. Au total, l'équipe d'enquête a mené environ **nombre** heures d'entretiens.

Par la suite, l'équipe d'enquête a préparé des résumés écrits des enregistrements de chacun des entretiens.

Sur la base des informations obtenues avant l'arrivée dans **pays** et au cours de l'enquête, l'équipe d'enquête a demandé l'accès à des preuves physiques, documentaires et numériques spécifiques. L'équipe d'enquête a reçu toutes les informations demandées avant de quitter le **pays**.



L'équipe d'enquête s'est rendue à *sites de programme* pour recueillir des informations spécifiques sur place et mener des entretiens en face à face avec le personnel concerné. Le voyage jusqu'à *site du programme* s'est étalé sur *nombre* journées complètes, incluant les entretiens menés.



### 3. Allégations examinées

#### 3.1 Allégation 1 :

**M./Mme nom, poste** a exercé une contrainte sexuelle sur deux jeunes femmes de la maison des jeunes filles de **site du programme** entre le **date** et le **date**.

Cette allégation concerne la section de la *Politique de protection de l'enfant* relative aux définitions et à la terminologie relative à la maltraitance des enfants.

L'abus sexuel se caractérise par une activité entre un enfant et un adulte ou un autre enfant qui, de part son âge ou son niveau de développement, se trouve dans un rapport de responsabilité, de confiance ou de pouvoir ; l'activité ayant pour but de plaire ou de satisfaire aux besoins de cette autre personne. L'abus sexuel d'un enfant sous-entend que ce dernier est forcé ou incité à prendre part à des actes sexuels, qu'il soit conscient ou non de ce qui lui arrive. Ces actes peuvent inclure un contact physique, avec ou sans pénétration. L'enfant peut également être obligé de regarder des documents pornographiques, de participer à la production de ceux-ci ou être incité à participer à des activités sexuelles inappropriées.

Cette allégation est également liée à la section 2.6 du **Code de conduite** de SOS Villages d'Enfants qui s'applique à tous les membres des comités directeurs et tous les membres du personnel de SOS Villages d'Enfants :

##### Section 2.6 :

Je n'aurai pas de relations sexuelles avec les enfants. J'ai conscience que de tels agissements auront des conséquences juridiques et un impact sur la réputation de l'organisation. Une erreur d'appréciation sur l'âge de l'enfant ne saura constituer un argument à décharge.

#### 3.1.1 Constatations

*Lorem ipsum*

#### 3.1.2 Analyse

*Lorem ipsum*

#### 3.1.3 Conclusion

Les actions de M./Mme **nom, poste** sont graves et contraires aux valeurs de SOS Villages d'Enfants, et représentent une violation claire du *Code de Conduite* et de la *Politique de protection de l'enfant*.

Par conséquent, sur la base de ce qui est présenté ci-dessus, l'équipe d'enquête conclut que l'allégation suivante :





**M./Mme nom, poste** a exercé une contrainte sexuelle sur deux jeunes femmes de la maison des jeunes filles de **site du programme** entre le **date** et le **date**.

est étayée, et enfreint ainsi les responsabilités décrites à la section 2.6 du *Code de conduite*.

### 3.1.4 Recommandations

Ces recommandations portent sur les apprentissages et les améliorations à apporter à SOS Villages d'Enfants. Les mesures disciplinaires potentielles restent à la discrétion des superviseur·es et des organes de surveillance respectifs.

- i. *Lorem ipsum*
- ii. *Lorem ipsum*

## 3.2 Allégation 2 :

### 3.2.1 Constatations

### 3.2.2 Analyse

### 3.2.3 Conclusion

### 3.2.4 Recommandations

## 3.3 Allégation 3 :

### 3.3.1 Constatations

### 3.3.2 Analyse

### 3.3.3 Conclusion

### 3.3.4 Recommandations

## 4. Problèmes d'organisation, de gouvernance et de gestion

Au cours de l'enquête, l'équipe d'enquête a fait certaines observations qui ne faisaient pas partie du champ d'enquête prévu, mais qui doivent néanmoins être consignées.



#### 4.1 Numéro 1

*Lorem ipsum*

#### 4.2 Numéro 2

*Lorem ipsum*

### 5. Annexes

*Signature*

*Nom*

Enquêteur/Enquêtrice principal·e

Date

*Signature*

*Nom*

Enquêteur/Enquêtrice

Date

### Abréviations