

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CITOYEN ET DE LA  
CITOYENNE**

***Manuel de procédures de traitement des  
plaintes***

***Décembre 2018***

**Préparé par :**  
Weaver Destin  
&  
Jean Claude Louis  
**Consultants**

Avec le support de  
**Avocats Sans Frontières Canada (ASFC)**  
**Projet Accès à la Justice et Lutte contre l'Impunité**  
**en Haïti (AJULIH)**

## Table des matières

Acronymes.....	6
Préface du Protecteur du Citoyen et de la Citoyenne.....	7
I- Justification.....	8
I-1. Introduction.....	8
I-2. Objectifs du Manuel.....	10
I-3. Méthodologie.....	10
II- La Saisine.....	11
II-1. Modalités de dépôt de la plainte.....	11
II-1.1. De la nature de plaignant-e.....	11
II-1.2. Modalités de formulation de la plainte.....	11
II-1.3. Types de plaintes.....	11
II-1.4. Lieux de dépôt de la plainte.....	12
II-2. Accueil.....	12
II-3. Enregistrement de la plainte.....	13
II-3.1. Confidentialité.....	13
II-3.2. Informations requises.....	13
II-3.3. Outils de réception de la plainte.....	14
II-3.4. Ouverture du dossier.....	15
II-3.5. Mesures de protection.....	15
III- L'auto-saisine.....	15
IV- Etude Préliminaire de la plainte.....	16
IV-1. Recevabilité de la plainte.....	16
IV-2. Irrecevabilité de la plainte.....	16

IV-3. Communication au – à la- plaignant-e de la décision de l’OPC sur la recevabilité de la plainte.....	17
IV-4. Cas de dossiers incomplets.....	18
V- Recherche et Enquête.....	18
V-1. Principes.....	18
V-2. Etapes.....	19
V-2.1 Cerner le problème.....	20
V-2.2. Identifier et hiérarchiser les causes probables du préjudice.....	20
V-2.3. Formuler une hypothèse de travail.....	20
V-2.4. Établir l’objectif.....	21
V-2.5. Etablir la stratégie d’enquête.....	21
V-2.6. Réaliser les activités d’enquête.....	21
V-2.7. Analyser en continu les données et conclure sur les faits.....	21
V-3. Responsabilité des enquêtes.....	22
V-4. Rapports d’enquêtes.....	23
VI- Suivi en fonction du type de plaintes.....	23
VI-1. Plaintes administratives.....	23
VI-1.1 Délais.....	24
VI-2. Plaintes judiciaires.....	24
VI-2.1. Délais.....	24
VI-3. Plaintes sur les violences physiques et sexuelles.....	24
VI-3.1 Délais.....	25
VII- Propositions et recommandations.....	25
VIII- Médiation.....	25
VIII-1. Principes de la médiation.....	26

VIII-2. Résultats de la médiation.....	26
IX- Considérations générales.....	26
IX-1. Suivi des recommandations des enquêtes systémiques.....	26
IX-2. Coût des services.....	26
IX-3. Supervision du processus des plaintes.....	27
IX-4. Niveau de satisfaction du-de la plaignant-e.....	27
X- Clôture de la plainte.....	27
X-1. Procès verbal de clôture.....	27
X-2. Archivage.....	27
CHARTES GRAPHIQUES DE SYNTHÈSE.....	28
Bibliographie.....	31
ANNEXES.....	32

***Acronymes***

## **Préface du Protecteur du Citoyen et de la Citoyenne**

-

## I- Justification

### I-1. Introduction

Le traitement des plaintes constitue l'une des fonctions essentielles de toute Institution Nationale de Défense des Droits Humains (INDH). Définie comme *la dénonciation d'une infraction par la personne qui affirme en être la victime*<sup>1</sup>, la plainte offre à cette dernière, la possibilité de chercher un recours et une réparation pour le tort subi. De par le monde, les INDH sont confrontées à des défis majeurs en matière de traitement de plaintes. Leur niveau d'efficacité et d'efficacités se heurte souvent à la lenteur du processus, l'inexistence ou la complexité des procédures, le refus des organismes de l'Administration publique de se conformer aux propositions et recommandations, l'incapacité à prendre en charge les questions systémiques et la mauvaise gestion des systèmes de traitement des plaintes<sup>2</sup>, pour ne citer que ceux-là. A ces éléments de blocage sont proposés entre autres, le règlement diligent des plaintes à la satisfaction des parties, la simplicité et l'équité du processus, la flexibilité et la gestion du système sur le principe du « droit d'être entendu », le suivi du processus de la réception de la plainte jusqu'à sa conclusion. Ces éléments de solutions ne peuvent être définis qu'à travers un Manuel de Procédures des plaintes tenant compte des réalités et des instruments légaux et juridiques nationaux.

C'est ce que l'Office de la Protection du Citoyen et de la Citoyenne (OPC) s'est attelé à faire à travers ce document. Créée en 1995, cette institution a été élevée au rang d'INDH en 2013 par l'Organisation des Nations Unies (ONU), selon les Principes de Paris. Elle reçoit depuis le lancement de ses activités, des plaintes au niveau de tous ses bureaux. Toutefois, en dépit d'une longue pratique de réception et de gestion de plaintes, l'OPC ne dispose pas d'un outil pouvant servir de guide à ses Cadres en la matière. Pour combler ce déficit, l'institution avec le support technique et financier de

---

<sup>1</sup> *Le nouveau Petit Robert 2009*

<sup>2</sup> *Cartographie du système de traitement des plaintes des Institutions Nationales Africaines des Droits de l'Homme, RIANDH 2016*



Avocats Sans Frontières Canada (ASFC) dans le cadre du Projet « Accès à la Justice et Lutte contre l'Impunité en Haïti (AJULIH) », a commandité ce document. Pour son élaboration, nous avons été soutenus par les responsables et Cadres de l'OPC ainsi que l'équipe de ASFC. Nous avons reçu également des conseils de Spécialistes en Protection et Droits Humains du Bureau du Coordonnateur Humanitaire des Nations Unies et du Bureau du Haut Commissariat de l'ONU pour les Droits de l'Homme (HCDH) en Haïti. Qu'ils en soient tous/toutes remerciés-es.

Nous espérons que ce matériel sera d'un grand support à la mise en place d'un système de traitement des plaintes performant à l'OPC et répondant aux desiderata des plaignants et plaignantes. Nous formulons le vœu que cette modeste contribution renforcera cet organisme dans l'accomplissement de sa mission de défense et promotion des Droits humains en Haïti.

**Louis**

**Weaver Destin  
Jean Claude  
Consultants**

## **I-2. Objectifs du Manuel**

Ce manuel est élaboré dans l'objectif de :

- Mettre à la disposition du personnel de l'OPC, un cadre de référence pour l'accueil, l'enregistrement et le traitement des plaintes ;
- Garantir la standardisation des pratiques de traitement des plaintes tant au niveau du bureau central que dans les bureaux régionaux et départementaux ;
- Permettre à l'OPC de répondre avec efficacité et efficience, aux nombreuses demandes formulées par les citoyens à travers le pays.

## **I-3. Méthodologie**

L'élaboration de ce document a été effectuée en révisant les instruments régissant le fonctionnement des Institutions Nationales des Droits Humains (INDH) au niveau mondial dont les Principes de Paris et de Belgrade ainsi que les outils développés par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Francophones (AOMF) dont Haïti est membre. Des Protocoles de Traitement des Plaintes dans des pays d'Afrique et en Amérique du Nord ont été également étudiés pour tirer l'essence des systèmes ayant donné des résultats et considérés comme de bonnes pratiques et de modèles aux autres pays.

Dans la foulée, les instruments juridiques nationaux dont la loi portant organisation et fonctionnement de l'OPC, ont été aussi consultés et servi de guide à ce travail réalisé avec l'implication des Cadres techniques de l'OPC.

Enfin, pour garantir l'effectivité de ce matériel, des consultations ont été menées auprès des Agents et Agentes de l'OPC afin de prendre en considération, les défis auxquels ils sont confrontés dans le processus de traitement des plaintes et les éléments de solutions qu'ils ont eux-mêmes identifiés.

## **II- La Saisine**

### **II-1. Modalités de dépôt de la plainte**

#### **II-1.1. De la nature de plaignant-e**

Tout individu ou groupe d'individus qui s'estime lésé par un abus, peut saisir d'une plainte, l'OPC<sup>3</sup>. La plainte est personnelle ; elle peut néanmoins être effectuée par un membre de la famille, un ayant droit ou tout individu ou organisme mandaté à cet effet ou ayant autorité pour ce faire, exception faite des mandataires rémunérés.

#### **II-1.2. Modalités de formulation de la plainte**

Une plainte peut être formulée par écrit ou à l'oral en langue créole ou française. Dans le cas d'une personne privée de liberté, que ce soit dans un commissariat ou d'une prison, la plainte peut être aussi produite à l'aide d'un enregistrement audiovisuel<sup>4</sup>.

#### **II-1.3. Types de plaintes**

L'OPC reçoit des plaintes sur tout type d'abus de l'administration publique<sup>5</sup> et toute violation des droits de la personne. Celles-ci sont catégorisées de la manière suivante :

- Plaintes administratives (abus des Agents de la fonction publique et utilisateurs de services publics)
- Plaintes judiciaires (personnes privées de liberté ou victime de la détention préventive prolongée)

---

<sup>3</sup> Article 28, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

<sup>4</sup> Article 29, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

<sup>5</sup> Article 6, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

- Plaintes sur les violations des droits (droits des enfants, agressions physiques et sexuelles contre les filles et les femmes ; droits des minorités notamment, personnes handicapées, membres de la communauté des LGBTI...etc)

#### **II-1.4. Lieux de dépôt de la plainte**

La plainte peut être déposée dans tout bureau central ou régional de l'OPC ou auprès d'un-e Agent-e attribué-e de l'institution. Elle doit être portée auprès des services de la région où l'abus, la violation, aurait été commis. Au cas où le-la plaignant-e se trouve dans l'impossibilité de le faire dans la région incriminée, la plainte peut être portée au bureau central à Port-au-Prince.

Un-e plaignant-e peut utiliser les services du centre téléphonique préposé à cet effet, pour produire une plainte ou la plateforme électronique développée à l'enregistrement des plaintes en ligne. Dans ce cas, le-la plaignant-e sera invité-e à soumettre en copie dure au bureau de l'OPC le plus proche, les pièces justificatives nécessaires au traitement du dossier.

Il-elle peut également produire une plainte auprès d'une institution partenaire de l'OPC, membre du Système de Protection qui à son tour, transmettra le dossier au bureau de l'OPC basé dans la zone où les faits allégués se sont déroulés. En l'absence d'un bureau de l'OPC dans la zone où pour quelque autre raison que ce soit, le Partenaire lui transmettra le dossier à son bureau Central.

#### **II-2. Accueil**

Chaque bureau de l'OPC doit être doté d'un espace destiné à la réception de plaintes. Cet espace doit être aménagé de manière à offrir au plaignant ou à la plaignante, les conditions de sécurité et de confidentialité. Des mesures

spécifiques doivent être prises pour faciliter l'accès de l'espace aux personnes vivant avec un handicap.

Toute personne désireuse de déposer une plainte sur un sujet quelconque à l'OPC, doit être reçue avec respect et cordialité. L'Agent-e préposé-e au Service d'accueil s'assure de référer dans l'immédiat le-la plaignant-e aux personnes responsables de l'enregistrement de la plainte, une fois ces derniers-es sont disponibles.

### **II-3. Enregistrement de la plainte**

En recevant le-la plaignant-e, l'Agent-e de l'OPC explique au-à la- plaignant-e, les différentes étapes du processus. Il s'assure de :

- a) écouter le - la plaignant-e sans l'interrompre dans son récit ;
- b) l'identifier et l'appeler (dans la mesure du possible), par son nom pour faciliter, davantage les échanges ;
- c) démontrer de l'empathie : que ce soit au téléphone ou en personne tout en gardant sa neutralité et en restant professionnel ;
- d) lui résumer si nécessaire la situation afin de valider sa compréhension du problème ;
- e) faire comprendre au - à la plaignant-e le caractère confidentiel du processus<sup>6</sup>.

Un formulaire de réception des plaintes sera utilisé pour l'enregistrement des informations. Ce même formulaire sera disponible auprès des Partenaires de l'OPC qui auront également la possibilité de collecter des plaintes.

#### **II-3.1. Confidentialité**

La confidentialité des données et informations recueillies par l'OPC au cours de l'enregistrement d'une plainte sera garantie. Ces informations ne peuvent être utilisées que pour trouver une solution au problème dénoncé. Elles ne

---

<sup>6</sup> Art. 32, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

peuvent être partagées à des tiers qu'avec l'autorisation du-de la plaignant-e.

### **II-3.2. Informations requises**

En déposant une plainte, le-la plaignant-e doit:

- 1- Indiquer si la plainte est déposée en son nom ou pour le compte d'une autre personne, groupe de personnes, association, organisation et, dans l'affirmative, en fournir des précisions;
- 2- Fournir les informations personnelles suivantes :
  - a) Nom complet du-de la plaignant-e;
  - b) Sexe du-de la plaignant-e
  - c) Domicile du-de la- plaignant-e
  - d) Ses numéros de téléphone et / ou celui d'un-e proche ; adresse e-mail, si disponible;
  - e) Le mode de communication préféré;
  - f) Fournir des détails complets sur la violation alléguée, y compris, sans toutefois s'y limiter:
    - La date et le lieu de la violation alléguée;
    - La nature du droit qui aurait été violé;
    - Les détails de toute personne, groupe de personnes, association, organisation organe juridique ou un organe d'État qui serait responsable de la violation
    - Les noms et coordonnées de toute personne susceptible de fournir des informations pertinentes pour la plainte;
    - Informations concernant d'autres mécanismes que le plaignant a employés pour tenter de résoudre la plainte, le cas échéant;
    - Détails de toute personne ayant participé à une tentative de résolution du différend autour duquel la plainte est déposée, le cas échéant;

- g) Question de savoir si la plainte nécessite une attention urgente et ses motifs, y compris le préjudice, réel ou potentiel,
- h) Toute autre information pertinente ou document justificatif pouvant être utilisé pendant l'enquête:
- i) La manière dont la violation alléguée devrait, de l'avis du plaignant, être résolue ou la nature de la réparation demandée.

### **II-3.3. Outils de réception de la plainte**

Si la plainte est déposée en créole, l'Agent-e de l'OPC chargé-e de la réception, utilisera la version créole du formulaire d'enregistrement. De même pour les cas de dépôt de plainte en français, la version française du formulaire d'enregistrement sera appliquée. Ceci évitera toute altération ou interprétation erronée de la déclaration du -de la-plaignant-e.

### **II-3.4. Ouverture du dossier**

Un dossier sera ouvert pour toute plainte déposée à l'OPC. Un code lui sera attribué. Tout codage du dossier devra se faire selon le format suivant :

.....

.....

.....

### **II-3.5. Mesures de protection**

Après le dépôt de sa plainte, des dispositions seront prises par l'OPC pour garantir la sécurité du de-la plaignant-e en ne divulguant son nom ou sa situation à aucune personne extérieure à l'institution. Dans les cas de plaintes relatives à des agressions physiques ou sexuelles, les noms de la victime ne seront pas révélés. Des noms de codes seront utilisés au cours des démarches auprès des autorités.

### **III- L'auto-saisine**

Un-e Agent-e de l'OPC ayant des motifs raisonnables de croire qu'un individu ou un groupe d'individus a été lésé par un acte, une omission ou une négligence de l'Administration publique ou que celle-ci l'aurait cautionné, peut s'auto-saisir du dossier<sup>7</sup>. Il doit dans ce cas :

- a) Remplir un formulaire d'auto-saisine de plaintes
- b) Préparer un rapport, accompagné d'une copie du formulaire ainsi que de pièces justificatives de l'abus ou de la violation, pour être transmis, dans le cas d'un bureau départemental ou régional au-à la- Chef-fe du bureau qui à son tour en informera le Coordonnateur /Directeur des Présences Territoriales avec copie au Directeur du Service de Protection. Dans le cas du bureau central, le rapport est soumis directement au Directeur du Service de Protection.

Le dossier peut être transmis en copie dure ou en version électronique avec les pièces justificatives scannées.

Le Directeur de Protection en concertation avec le Directeur Général, dans les 48 heures après réception du dossier, doit décider de l'opportunité ou non de l'ouverture d'une enquête ou la formulation de recommandations appropriées à l'administration concernée<sup>8</sup>.

### **IV- Etude Préliminaire de la plainte**

#### **IV-1. Recevabilité de la plainte**

Après réception de la plainte, une étude préliminaire sera effectuée par les services appropriés de l'OPC pour déterminer sa recevabilité. Celle-ci tiendra compte des questions suivantes, sans toutefois s'y limiter :

<sup>7</sup> Article 31-1, *Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen*

<sup>8</sup> Article 31-2, *Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen*



- S'agit-il d'un abus perpétré ou cautionné par l'Administration publique ?
- Y a-t-il vraisemblablement violation de droits humains ?
- S'agit-il d'un fait ne faisant pas l'objet d'étude par devant une juridiction judiciaire ?
- S'agit-il d'un cas de violation de droits humains ayant un caractère imprescriptible ?
- S'agit-il d'un cas de discrimination basée sur le sexe, la couleur, le niveau d'études, l'orientation sexuelle, l'origine sociale, etc... ?

## **IV-2. Irrecevabilité de la plainte**

La plainte sera déclarée irrecevable si :

- Les faits qui font l'objet de celle-ci, sont à l'étude devant une juridiction, lorsqu'ils sont couverts par la prescription ou lorsque le délai de recours contentieux contre la décision faisant l'objet de la plainte est expiré<sup>9</sup>.
- Plus de deux (2) ans se sont écoulés depuis que l'individu ou le groupe d'individus, a eu connaissance des faits qui font l'objet de l'abus dénoncé.

## **IV-3. Communication au - à la- plaignant-e de la décision de l'OPC sur la recevabilité de la plainte**

La décision arrêtée par l'OPC sur la recevabilité ou pas de la plainte, sera communiquée au -à la- plaignant-e selon le mode de communication privilégié par ce -cette- dernier-ère au point II-3.2.

Si la plainte est déclarée recevable, un numéro de référence du dossier sera communiqué au - à la-plaignant-e pour suivi.

---

<sup>9</sup> Article 30, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

Si celle-ci est déclarée irrecevable, l'OPC s'assurera de référer le-la plaignant-e vers l'institution susceptible de mieux adresser sa demande. La liste des institutions de référencement ne se limitera pas aux organismes publics. Il peut s'agir, en fonction de la réalité de la zone, d'une institution de la société civile, une organisation religieuse, une organisation partenaire internationale, etc....

Une fiche de référencement sera préparée par le personnel de l'OPC et remise au-à la plaignant-e en vue de faciliter ses démarches auprès de l'autre institution.

Un procès-verbal de clôture sera préparé et le dossier classé aux archives.

#### **IV-4. Cas de dossiers incomplets**

Si l'OPC déclare la plainte recevable mais que des pièces additionnelles sont nécessaires pour en assurer le suivi, un délai de 8 Jours calendaires sera accordé au - à la- plaignant-e pour compléter son dossier.

### **V- Recherche et Enquête**

Une fois déclarée recevable, la plainte fera l'objet d'une enquête. Mais pour la mener certains critères importants sont à respecter :

#### **V-1. Principes**

##### **Neutralité**

L'enquêteur devra garder sa neutralité en évitant toute idée préconçue ou toute sympathie par rapport aux faits allégués dans la plainte. Le - la- plaignant-e tout comme la personne ou l'administration incriminée a droit au même traitement, empreint de respect, d'empathie et de convivialité.

##### **Objectivité**

La recherche de la vérité représente la principale boussole de l'enquêteur. Et pour ce faire, elle doit se contenter d'analyser les faits de manière objective.

### **Honnêteté**

L'enquêteur-teuse doit faire preuve d'honnêteté en s'abstenant de traiter des dossiers pour lesquels il-elle a un intérêt, parce qu'un-e proche y est impliqué-e. Si un-e proche est victime ou accusé-e, l'enquêteur-teuse doit en informer son supérieur hiérarchique et expliquer les raisons de son refus de s'occuper du dossier en question.

### **Probité**

L'enquêteur-teuse dans le cadre de son travail, peut se retrouver en face de dossiers complexes pour lesquels il-elle ne dispose pas l'expertise. Il-elle doit faire preuve de probité intellectuelle en cherchant de l'aide auprès d'autres personnes au sein de l'institution ou de partenaires œuvrant dans le secteur.

## **V-2. Etapes**

Sept (7) étapes<sup>10</sup> doivent être suivies dans la réalisation de l'enquête :

1. Cerner le **problème**
2. Identifier et hiérarchiser les **causes** probables
3. Formuler une **hypothèse** de travail
4. Établir **l'objectif**
5. Établir la **stratégie** d'enquête
6. Réaliser les **activités** d'enquête
7. **Analyser** en continu les données et **conclure** sur les faits

L'Agent-e de l'OPC devra retenir que l'enquête à réaliser, mettra en lien les éléments suivants :

---

<sup>10</sup> Valérie Fontaine, Bureau du Protecteur du Citoyen du Québec, Canada.- Intervention à la onzième session de formation des collaborateurs des médiateurs membres de l'AOMF

## **Problème → Causes → hypothèse → Objectif → Stratégie → Activités → Analyse et Conclusion.**

Avant de démarrer l'enquête, l'Agent-e de l'OPC devra déterminer le mode d'action qu'il-qu'elle compte suivre selon la nature du problème ou sa complexité. Il s'agit de :

- **Modes alternatifs de règlement** : Vérification administrative, engagement de l'instance ou facilitation.
- **Enquête spécifique** : Enquête individuelle autour des causes à l'origine du préjudice.
- **Enquête systémique** : Enquête amenant à l'examen de l'existence de liens entre différents facteurs pouvant à première vue paraître indépendants, mais qui se conjuguent et se renforcent mutuellement pour créer ou aggraver une situation préjudiciable pour un groupe de citoyens.

### **V-2.1 Cerner le problème**

Pour ce faire, les questions suivantes doivent être posées :

- Qui ?                      Les personnes
- Quoi ?                     Le fait
- Quand ?                  Le temps
- Où ?                        Le lieu
- Comment ?                La manière
- Pourquoi ?                Les motifs, les raisons.

A ce stade, l'enquêteur-teuse devra déterminer les dispositions légales en vigueur (lois, règlements, stratégies, politiques...) sur la question faisant l'objet de la plainte pour mieux identifier ce que la situation devrait être ou la situation « idéale ». Cette situation « idéale » devra être comparée à la

situation alléguée ou dénoncée. Cet exercice permettra d'identifier les écarts et aidera à une formulation initiale du problème.

### **V-2.2. Identifier et hiérarchiser les causes probables du préjudice**

L'enquêteur-teuse analysera la possibilité que les causes du problème puissent avoir un impact sur d'autres citoyens (impact collectif) en vue de remédier à la situation préjudiciable constatée, tout en prévenant l'émergence de nouveaux préjudices de la même origine.

### **V-2.3. Formuler une hypothèse de travail**

L'enquêteur-teuse devra formuler une hypothèse de travail en essayant de comprendre ce qui sous-tend à l'existence du problème. Il/elle se posera une ou plusieurs questions auxquelles il/elle cherche à répondre.

### **V-2.4. Établir l'objectif**

En considérant :

- La qualité et la disponibilité des données;
- L'envergure, la complexité et les enjeux du dossier;
- Le point d'équilibre entre l'objectif, les délais et les moyens disponibles.

### **V-2.5. Etablir la stratégie d'enquête**

Pour parvenir à l'établissement de la stratégie d'enquête, l'enquêteur-se devra :

- Identifier les données recueillies qui confirment ou invalident l'hypothèse de travail.
- Planifier les activités à réaliser (activité, responsable et échéancier) pour obtenir l'information manquante qui permettra de déterminer ce qui s'est réellement passé.
- Identifier les besoins administratifs associés à la réalisation de la démarche d'enquête.

### **V-2.6. Réaliser les activités d'enquête**

- Réalisation d'entrevues, revue documentaire des dossiers, observations de terrain en vue d'établir ce qui s'est réellement passé.
- Validation des données recueillies

Lorsqu'il est impossible de valider une information qui le nécessite (ex. témoignages

ou documents contradictoires), l'enquêteur peut en apprécier le niveau de fiabilité avec son supérieur.

### **V-2.7. Analyser en continu les données et conclure sur les faits**

- Mettre en relation logique les données et recadrer les faits dans une vision d'ensemble.
- Faites la conclusion en portant un jugement sur les écarts constatés entre ce qui est allégué, ce qui s'est réellement passé et ce que la situation devrait être au regard de la loi.

## **V-3. Responsabilité des enquêtes**

Chaque service est responsable de mener les enquêtes sur les plaintes dont il a la charge. Chaque bureau départemental ou régional est aussi responsable des enquêtes sur les plaintes reçues. Le Directeur / Coordonnateur des Présences Territoriales devra être informé de toute enquête ouverte. Ce dernier en informera le Directeur du Service de Protection avec copie au-à la Coordonnateur-trice de l'Unité des Enquêtes Systémiques.

Au niveau du bureau central, la notification de l'ouverture de l'enquête se fera au Directeur du Service de Protection avec copie au-à la Coordonnateur-trice de l'Unité des Enquêtes Systémiques.

Le-la Coordonnateur-trice de l'Unité des Enquêtes Systémiques devra attirer l'attention de la Direction du Service de Protection de tout dépassement de délai de réalisation d'une enquête.

L'Unité des Enquêtes Systémiques devra mener une enquête sur tout fait à répétition pendant une période donnée et dans un espace donné, présentant un caractère de violation systématique de droits humains. Le -la Coordonnateur-trice présentera au Directeur Général avec copie au Protecteur, les faits justifiant l'ouverture d'une enquête. Il/elle disposera de 30 jours pour réaliser son travail et les résultats feront l'objet d'une déclaration publique du Protecteur du Citoyen ou d'une recommandation au Gouvernement, selon la nature du dossier.

#### **V-4. Rapports d'enquêtes**

Un rapport d'enquête est préparé pour la présentation des faits et des résultats. Le rapport indique :

- 1- Si les faits allégués sont faux
- 2- Si les faits allégués sont vrais

Dans les deux cas, le-la plaignant-e doit en être informé-e.

A- Si les faits allégués sont faux, un procès verbal de clôture est préparé et le dossier, ensuite archivé.

B- Si les faits sont vrais, le rapport d'enquête sera transmis :

- Dans le cas de bureaux départementaux ou régionaux, au Directeur/Coordonnateur des Présences Territoriales qui à son tour le fait suivre au Directeur de Protection.
- Dans le cas du bureau central, directement au Directeur de Protection.

## **VI- Suivi en fonction du type de plaintes**

### **VI-1. Plaintes administratives**

Dans le cas d'une plainte administrative, le bureau l'ayant reçu démarrera l'enquête par l'envoi d'une correspondance à l'institution mise en cause pour s'enquérir des faits. Une deuxième correspondance de rappel sera acheminée à l'institution dans un délai de quinze (15) jours, au cas où celle-ci n'aurait pas réagi à la première. Si l'institution incriminée continue d'ignorer la demande de l'OPC huit (8) jours après cette deuxième lettre, une délégation se rend auprès des responsables de l'institution pour discuter du dossier.

Cette délégation tâche de recueillir la version des faits des responsables de l'institution qui doivent être analysés selon les principes de recherche et d'enquête évoqués au point V. La confirmation des faits dénoncés par le plaignant débouche sur le lancement d'une médiation entre les deux parties.

#### **VI-1.1 Délais**

L'OPC dispose d'un délai de quarante cinq (45) jours pour traiter les plaintes administratives qui lui sont soumises. Si l'Agent-e est dans l'impossibilité d'effectuer son travail dans ce délai, il/elle sollicitera de son-sa supérieur-e hiérarchique, quinze (15) jours supplémentaires.

### **VI-2. Plaintes judiciaires**

Le suivi d'une plainte judiciaire se fait au niveau des registres de la prison où est incarcéré-e le-la plaignant-e et au Greffe du Parquet de la juridiction concernée. Après analyse des faits, des démarches peuvent être engagées auprès des Commissaires du Parquet ou du Juge ayant la charge du dossier pour avoir des informations sur son état d'avancement.



Dans certains cas, l'OPC peut entamer des démarches et engager une procédure en habeas corpus auprès du Doyen du Tribunal Civil en faveur du- de la plaignant-e.

### **VI-2.1. Délais**

Dans un délai de quarante huit (48) heures après le dépôt d'une plainte relative à une personne en détention, l'Agent-e de l'OPC doit se rendre à la Prison ou au Parquet du Tribunal Civil de la juridiction concernée pour s'enquérir du dossier et lancer les démarches. L'Agent devra s'assurer d'informer le parent de la personne détenue ayant déposé la plainte ou le-la détenu-e lui-même, des résultats de ses démarches dans un délai ne dépassant huit (8) jours. Même si la solution appropriée n'est pas trouvée, une communication avec le plaignant ou la personne concernée devra se faire.

### **VI-3. Plaintes sur les violences physiques et sexuelles**

Quant aux plaintes sur les violences physiques et sexuelles, l'Agent-e qui l'enregistre demande au - à la - plaignant-e de lui expliquer ses attentes. Pour toute poursuite légale, un certificat médical est nécessaire. L'OPC apporte son appui au - à la - plaignant-e pour l'acquisition de ce document dans un centre de santé ou un hôpital reconnu par l'Etat. L'OPC peut poursuivre son accompagnement au-à la- plaignant-e jusqu'au Parquet du Tribunal Civil. Des référencement pour des soins spécialisés peuvent également se faire vers les institutions appropriées.

#### **VI-3.1 Délais**

Le délai de démarrage de la procédure dans le cas d'une plainte relative à une agression physique ou sexuelle est de vingt quatre (24) heures.

## **VII- Propositions et recommandations**

Les Propositions et recommandations formulées sur une plainte, doivent respecter les critères suivants :

- La mesure correctrice proposée dans la recommandation permet de régler de manière satisfaisante les écarts constatés entre ce qui s'est réellement passé et ce que dit la loi ;
- Une réponse est apportée à chaque préoccupation formulée par le-la plaignant-e dans sa plainte.

## **VIII- Médiation**

L'OPC priorisera la médiation comme voie de résolution des différends ayant suscité la plainte; exception faite des cas d'agressions physiques et/ou sexuelles. Mais pour toute médiation, le-la plaignant-e doit en être informé-e et donner son accord.

La médiation se définit comme « *l'action de mettre en relation par un tiers, appelé médiateur, deux personnes physiques ou morales, appelés médiés, sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles en vue de la résolution d'un différend, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale*<sup>11</sup> »

### **VIII-1. Principes de la médiation**

La médiation doit respecter les principes de liberté, neutralité, confidentialité et d'impartialité. Le médiateur n'est ni juge ni arbitre. Il a pour mission<sup>12</sup> de :

- Réunir les parties afin de les entendre
- Rapprocher leurs points de vue
- Faciliter le dialogue entre elles
- Les accompagner dans la recherche d'une solution satisfaisante à leurs différends.

---

<sup>11</sup> Michèle Guillaume-Hofnung, *Qu'est-ce que la médiation ?* - Cercle K2

<sup>12</sup> Michèle Matta, *Mode de prévention et de gestion amiable des conflits*, AOMF 11.

## **VIII-2. Résultats de la médiation**

La médiation se poursuivra jusqu'à ce qu'une entente soit trouvée entre les deux parties.

## **IX- Considérations générales**

### **IX-1. Suivi des recommandations des enquêtes systémiques**

Les résultats des enquêtes menées par l'Unité des Enquêtes Systémiques sur des faits de violation de droits humains à caractère général, doivent faire l'objet de déclaration ou communication publique par le-la Protecteur/trice ou son adjoint-e. Des propositions et recommandations doivent être formulées au Gouvernement pour des interventions cèles sur les faits dénoncés.

### **IX-2. Coût des services**

Tous les services fournis par l'OPC dans l'accomplissement de sa mission sont gratuits<sup>13</sup>. Aucun-e Agent-e de l'OPC ne peut exiger de frais pour la fourniture d'un service quelconque au sein de l'institution. Tout contrevenant à cette règle encourt de lourdes sanctions administratives ainsi que des poursuites légales.

### **IX-3. Supervision du processus des plaintes**

L'ensemble du processus de réception et de gestion des plaintes est placée sous la supervision du/de la Directeur/trice General-e de l'Institution. Ce dernier reçoit du Directeur de Protection, du Directeur/Coordonnateur des Présences Territoriales ainsi que du/de la Chef-fe de l'Unité des Enquêtes Systémiques, un rapport mensuel de toutes les activités relatives aux plaintes. Il doit aussi être informé de toutes les décisions prises en ce qui a trait aux plaintes.

---

<sup>13</sup> Article 5, Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office de la Protection du Citoyen

#### **IX-4. Niveau de satisfaction du-de la plaignant-e**

A l'issue du processus, il sera demandé au/à la plaignant/e de remplir un formulaire dans lequel il/elle précisera son niveau de satisfaction des services tout en faisant part de ses critiques et suggestions pour le traitement de cas similaires dans le futur. Les informations fournies par le/la plaignant/e devront être analysées par le Chef du bureau ou du service chargé de traiter la plainte. Des dispositions doivent être prises pour apporter dans le processus toute amélioration nécessaire.

### **X- Clôture de la plainte**

#### **X-1. Procès verbal de clôture**

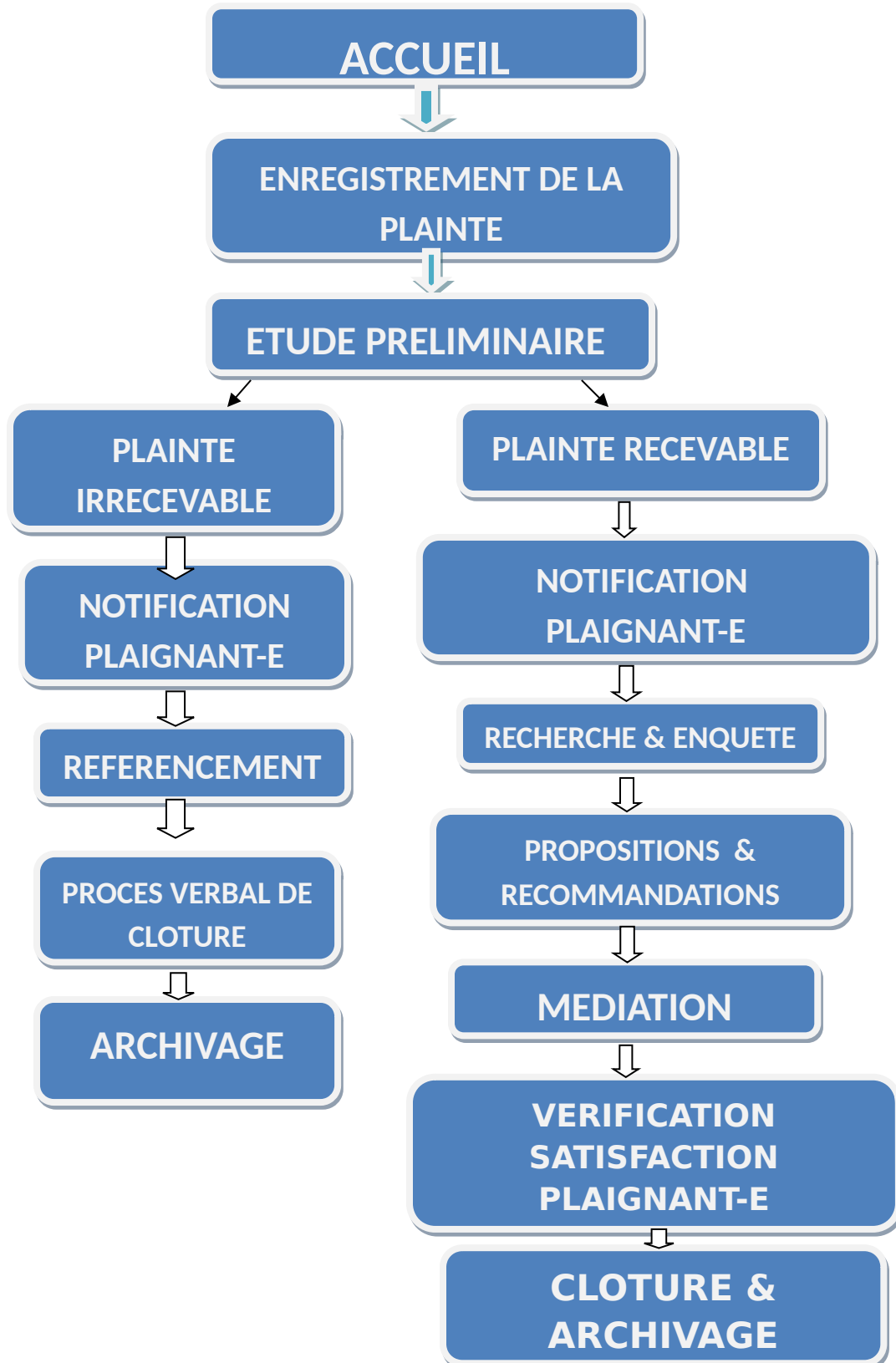
Un procès-verbal de clôture de la plainte sera dressé après qu'une décision ait été prise sur la plainte, à la satisfaction du - de la- plaignant-e. Ce procès-verbal sera préparé par le responsable du bureau ou du service ayant traité la plainte et versé au dossier.

#### **X-2. Archivage**

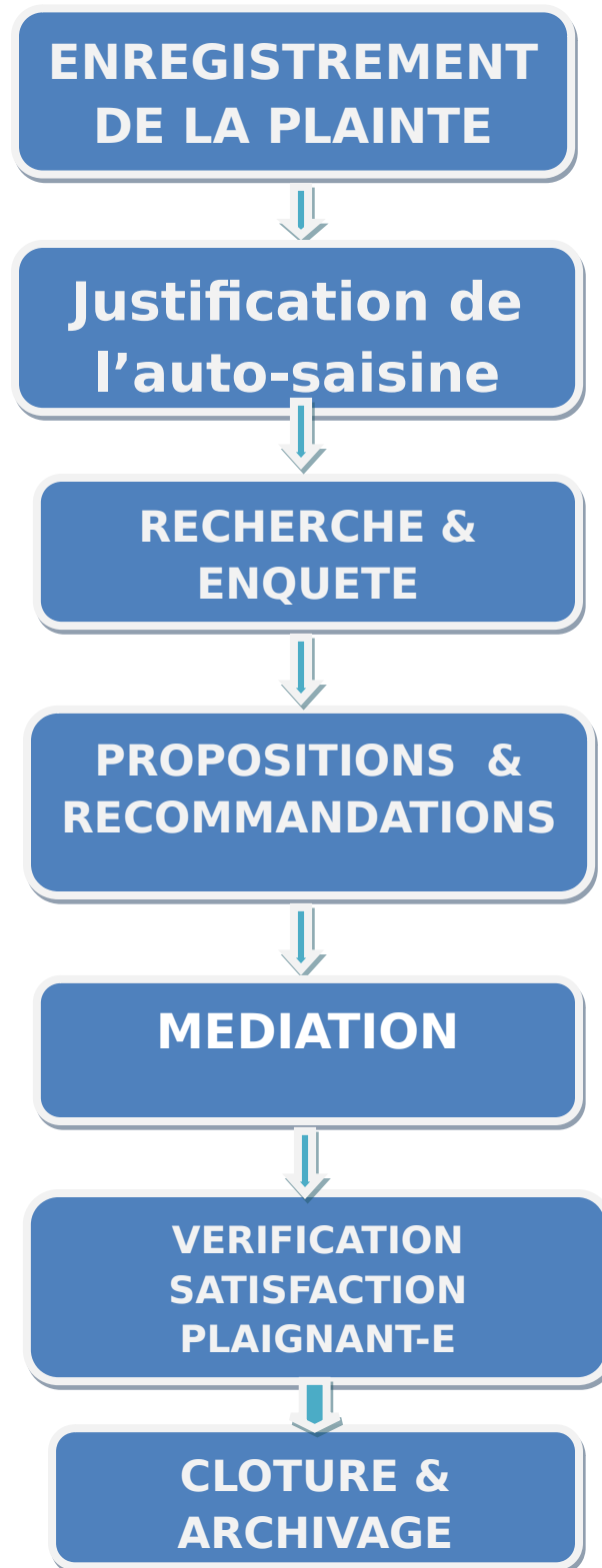
Toutes les informations relatives à une plainte, de l'enregistrement jusqu'à la décision de l'institution incriminée, seront compilées dans un dossier. Celui-ci sera placé aux archives de l'institution et ne pourra être détruit qu'après 20 Ans. Le nom du/ de la plaignant/e, le motif de la plainte ainsi que le code qui lui a été attribué au Point II.3.4 seront inscrits dans un registre. L'accès à ce registre (physique ou virtuel) ne peut être autorisé que par le/la Protecteur/trice, le/la Protecteur/trice Adjoint/e ou le-la Directeur-trice Général-e de l'OPC.

## **CHARTES GRAPHIQUES DE SYNTHÈSE**

## En cas de Saisine



## **En cas d'auto-saisine**



## Bibliographie

- *Constitution 1987 & version amendée de la République d'Haïti*
- *Loi portant organisation et fonctionnement de l'Office pour la protection du Citoyen, Moniteur No 119, 20 Juillet 2012*
- *Processus de traitement des plaintes et moyens d'intervention des Médiateurs et Ombudsmans- Onzième session de formation des collaborateurs membres de l'AOMF*
- *Cartographie du Système de Traitement des Plaintes des Institutions Nationales Africaines des Droits de L'homme*
- *Constitution amendée de 1987*
- [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)
- *COMPLAINTS HANDLING PROCEDURES OF THE SOUTH AFRICAN HUMAN RIGHTS COMMISSION, 1 JANUARY 2018*
- *Les institutions nationales des Droits de l'Homme (INDH) dans l'espace francophone- M. N'GUESSAN KOUAME*
- *Cartographie du Système de Traitement des Plaintes des Institutions Nationales Africaines des Droits de L'homme, Réseau des Institutions Nationales Africaines des Droits de l'Homme.*
- *Guide du Traitement des Plaintes et Dénonciations, Haute Autorité pour la Bonne Gouvernance (HABG)-Cote d'Ivoire.*
- *Prévenir la torture en Afrique : Bonnes pratiques et expériences des Institutions Nationales des Droits de l'Homme*
- *Série sur la surveillance et la documentation des Droits de l'Homme, HURIDOCS*
- *Michèle Guillaume-Hofnung, Qu'est-ce que la médiation ? - Cercle K2*
-



# **ANNEXES**

