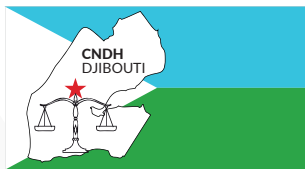


RÉPUBLIQUE DE DJIBOUTI  
UNITE - EGALITE - PAIX

COMMISSION NATIONALE DES DROITS  
DE L'HOMME C.N.D.H. DJIBOUTI



جمهورية جيبوتي  
الوحدة - مساواة - السلام

اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان

# MANUEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES



# **Commission Nationale des Droits de l'Homme de Djibouti (CNDH-Dj)**

## **VISION**

Une Société qui profite pleinement des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales

## **Mission**

Contribuer à la promotion et à la protection des Droits de l'Homme sous tous ses aspects,  
tant au niveau national qu'international

## **Objectif**

Les Droits de l'Homme pour Tous

## **Valeurs**

Intégrité

Équité et non-Discrimination

Accessibilité

Innovation

Excellence et Indépendance

# SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	3
AVANT-PROPOS.....	4
REMERCIEMENTS.....	5
DEFINITION DES TEMPS.....	6
CHAPITRE I : CONTEXTE.....	8
1.1 Objectif.....	8
1.2 Objectifs Spécifiques.....	8
1.3 Méthodologie.....	8
1.4 Limitation du processus de développement Manuel.....	9
1.5 Structure du Manuel.....	9
CHAPITRE II : NATURE DES DROITS DE L'HOMME ET OBLIGATION DE L'ÉTAT.....	10
2.1 Introduction .....	10
2.2 Quels sont les Droits de l'Homme .....	10
2.3 Obligation de l'Etat en matière de Droits de l'Homme .....	10
2.4 Qu'est ce que qu'une plainte en matière des droits de la personne?.....	11
CHAPITRE III : CADRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES INDHs.....	13
3.1 Définition et nature des institutions nationales de Droits de l'Homme.....	13
3.2 Standard universel des INDHs dans les Principes de Paris.....	14
3.3 Cadre juridique régissant les INDHs.....	14
3.4 Historique de la Commission nationale des Droits de l'Homme de Djibouti (INDHs).....	15
3.5 Mission de la CNDH.....	15
3.6 Pouvoirs de la Commission.....	16
3.7 Plainte hors compétence de la CNDH.....	17
3.8 Institutions susceptibles de collaborer étroitement avec la CNDH au traitement et au règlement des plaintes.....	17
CHAPITRE IV : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CNDH.....	19
4.1 Qui peut porter plainte ?.....	19
4.2 Langue utilisée .....	20
4.3 Moyen de signaler/déposer des plaintes à la CNDH .....	20
4.4 Confidentialité .....	20
4.5 Informations nécessaires en cas de plainte déposée auprès de la CNDH.....	21
4.6 Réception et accusé de réception d'une plainte .....	21
4.6.1 Documentation de la plainte.....	21
4.6.2 Evaluation initiale de la recevabilité.....	22
4.6.3 Catégorisation interne des plaintes.....	22
4.7 Pouvoir d'intervention et d'enquête de la Commission.....	23
4.8 Classification des plaintes : affaires simple et complexe.....	24
4.9 Format et procédure des enquêtes .....	25
4.10 Conclusion de l'enquête.....	26
4.10.1 Notification des conclusions des enquêtes par les parties.....	27
4.10.2 Motifs des enquêtes communes.....	27
4.10.3 Enregistrement du traitement des plaintes et des enquêtes.....	28
4.10.4 Langue utilisée lors des enquêtes.....	28
4.11 Processus alternatif de résolution de conflits .....	28
4.12 Suivi et évaluation.....	29
4.13 Ouverture d'une procédure judiciaire .....	29
4.14 Délais communs .....	30
4.15 Révision ou modification du Manuel .....	30
ANNEXES.....	31

## AVANT-PROPOS

Les INDHs sont des institutions créées par l'État et mandatées pour promouvoir et protéger les Droits de l'Homme. Dans la plupart des cas, leur mandat est attribué au moment de leur établissement, soit par des dispositions de la Constitution soit par des lois statutaires adoptées par le Parlement.

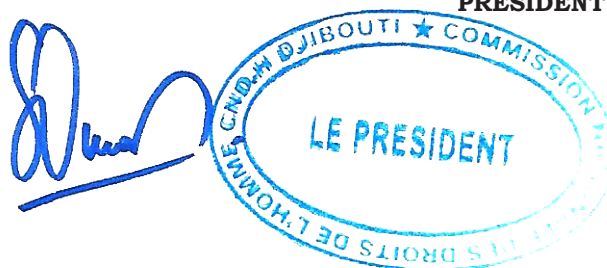
La Commission Nationale des Droits de l'Homme à Djibouti (CNDH-Dj) est une INDH créée par la loi pour promouvoir et protéger les Droits de l'Homme. Le mandat de protection des Droits de l'Homme est appliqué de différentes manières, notamment : recevoir des plaintes concernant des violations des Droits de l'Homme, surveiller la situation des Droits de l'Homme, surveiller le respect de ses obligations régionales et internationales par les États et inspecter les lieux de détention afin de conseiller le gouvernement sur les moyens de renforcer la protection des Droits de l'Homme.

Dans le cadre des réformes en cours, la Commission a reconnu la nécessité de renforcer son mandat de protection en mettant à profit ses processus de traitement des plaintes. Cela a conduit à un processus de recrutement d'experts pour soutenir l'élaboration d'un Manuel de traitement des plaintes afin de mettre en place un processus unifié normalisé de réception des plaintes, de mener des enquêtes, de donner des conseils juridiques et de recommander des réparations appropriées aux citoyens et migrants à Djibouti.

Ce Manuel aidera la Commission à recevoir efficacement les plaintes en matière de Droits de l'Homme, à documenter, à analyser et à rechercher le redressement approprié en vue d'une résolution systématique. Le Manuel explique clairement toutes les étapes du traitement d'une plainte et fournit des modèles permettant de documenter toutes les informations pertinentes et de répondre aux exigences de la Commission en matière de rapports, en interne ou en externe, et de promouvoir une culture du respect des droits humains pour toutes et tous à Djibouti.

**SALEBAN OMAR OUDIN**

**PRESIDENT de la CNDH**



The image shows a blue ink signature of Saleban Omar Oudin. To the right of the signature is an official circular stamp in blue ink. The stamp contains the text 'CNDH DJIBOUTI' at the top, 'COMMISSION NATIONALE DES DROITS DE L'HOMME' at the bottom, and 'LE PRESIDENT' in the center.

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes qui ont mis de leur temps, leur expertise, leurs connaissances et leurs ressources au service de l'élaboration de ce Manuel.

Nos remerciements distingués, au Président, au Vice-Président, aux Commissaires et au Secrétaire Général pour leur vision, leur leadership et leurs orientations politiques lors de l'établissement du Manuel de traitement des plaintes.

Nous sommes notamment reconnaissants au programme «Améliorer la Gestion des Flux Migratoires» (BMM de son sigle en anglais), co-financé par l'Union Européenne et le ministère fédéral allemand de la Coopération Economique et du Développement (BMZ), pour leur participation.

Le contenu de ce dit Manuel relève de la seule responsabilité de la CNDH et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union Européenne, du gouvernement fédéral allemand ou du programme BMM.

De même, nos remerciements s'adressent à Mme. Veronica Mwangi et M. Aden Ougoure, nos Experts internationaux et nationaux pour leur engagement et leurs conseils, tout au long du processus qui a abouti à la finalisation de ce Manuel.

Enfin, nous remercions nos parties prenantes pour leur soutien et leurs encouragements constants dans le domaine des Droits de l'Homme.

## DÉFINITION DES TERMES

### **Droits Humains**

Désigne les droits inhérents à toute personne en vertu du fait qu'ils sont des Êtres humains.

### **Plainte relative aux Droits de l'Homme**

Expression orale ou communication écrite ou information rapportée à la **CNDH** alléguant une violation des Droits de l'Homme.

### **Plaignant(e)**

Une personne, un groupe de personnes, une organisation ou une institution qui a signalé une plainte pour violation des Droits de l'Homme à la **CNDH**, en tant que personne lésée ou pour le compte d'une personne lésée.

### **Agent des plaintes**

C'est le personnel de la **CNDH** qui est chargé de recevoir les plaintes relatives aux Droits de l'Homme, d'analyser et de commenter l'état d'avancement du processus de traitement des plaintes.

### **Intimé / Auteur présumé**

Une personne, un groupe de personnes, une organisation ou une institution qui aurait violé les Droits de l'Homme du plaignant.

### **Parties dans une affaire**

Désigne le plaignant et le défendeur.

### **Institution publique**

Toute institution créée par le gouvernement par un décret ou une loi afin d'exercer un rôle pour le compte du gouvernement ou de toute autre institution financée directement par le Fonds consolidé du gouvernement ou recevant des fonds de ce dernier.

### **Organisations de la société civile**

Toute institution gérée de manière privée et enregistrée comme organisation à but non lucratif ou non gouvernementale pour parfaire les actions du gouvernement.

### **Signaler une plainte / Déposer une plainte**

Désigne le processus consistant à signaler formellement par écrit ou verbalement une plainte pour violation des droits de la personne.

### **Résolution**

Désigne un processus engagé par la **CNDH** en vue de fournir une solution ou une réparation à une violation rapportée, le processus peut impliquer des discussions entre une partie sur une solution à l'amiable ou une intervention d'un bureau du gouvernement pour fournir réparation à la partie lésée.

### **Conseil juridique**

Dans le cadre de ce Manuel le conseil juridique désigne un processus par lequel, après avoir examiné tous les faits fournis par les différentes parties, la CNDH conseille le plaignant de suivre une voie différente ou de s'orienter vers la cour de justice ; même après que la CNDH ait déposé plainte et que le plaignant n'est toujours pas satisfait malgré le respect des procédures officielles et une décision juste.

### **Plage de temps**

Désigne les délais convenus dans lesquels une action ou une décision doit être prise pour résoudre ou tenter de résoudre une plainte en matière de Droits de l'Homme rapportée à la CNDH.

### **Mandat de traitement des plaintes**

S'entend par le pouvoir des institutions dotées d'un mécanisme de traitement des plaintes de nature diverse, à condition qu'elles soient autorisées à collaborer avec la CNDH pour mettre fin aux violations des Droits de l'Homme en aidant au processus de résolution.

# CHAPITRE I : CONTEXTE

## 1.1 Objectif

En général, le Manuel fournira une feuille de route simplifiée pour le traitement efficace des plaintes en matière de Droits de l'Homme par la Commission dans tous ses bureaux, que ce soit au siège ou aux bureaux régionaux. Il vise à créer un processus homogène normalisant les processus de traitement des réclamations par la CNDH afin de faire progresser la prise de décision, la documentation, les délais de traitement, la collaboration avec les partenaires, les rapports et faciliter les procédures de suivi et d'évaluation.

## 1.2 Objectifs spécifiques

Plus précisément, le Manuel s'attachera à atteindre les objectifs suivants :

1. Fournir un document bien articulé sur les processus de traitement des plaintes de la CNDH,
2. Guider les agents de la CNDH dans la gestion des plaintes et des enquêtes
3. Identifier les lois rendant obligatoire le traitement des plaintes par la CNDH ; aux niveaux national, régional et international.
4. Identifier, étape par étape, les processus depuis le dépôt d'une plainte en matière de Droits de l'Homme : son traitement, ses enquêtes, sa résolution ainsi que le suivi des recommandations et des résultats obtenus.

## 1.3 Méthodologie

1. Réalisation de recherches documentaires sur les données primaires et secondaires, y compris les meilleures pratiques des processus de traitement des plaintes des INDH et divers cadres législatifs qui concernent le mandat de la CNDH,
2. Examen de la structure existante de traitement des plaintes de la CNDH et des réformes juridiques et institutionnelles en cours,
3. Administration de questionnaires aux représentants, décideurs (Président et Commissaires) et à l'équipe du secrétariat de la CNDH, dirigée par le Secrétaire Général,
4. Consultations avec le Président et le Secrétaire Général en tant que responsables principaux qui guident le traitement quotidien des plaintes à la CNDH,
5. Tenue des discussions de groupe ciblées avec les équipes de la CNDH,
6. Consultations avec la CNDH avec des institutions partenaires étatiques et non étatiques ayant des antécédents de collaboration,
7. Partenariat avec des agences/programmes de développement pour un soutien technique et financier.

En outre, l'élaboration du Manuel est une collaboration qui a permis à l'équipe de la CNDH de guider le consultant dans la détermination de ce qui fonctionnerait, en plus de l'emprunt des meilleures pratiques des INDHs, ainsi que des Principes de Paris qui fournissent des repères internationaux par rapport auxquels les Commissions nationales des Droits de l'Homme devraient s'employer à protéger efficacement les Droits de l'Homme dans leurs États respectifs.



## **1.4 Limitations du processus de développement du Manuel**

Il est à noter que malgré l'absence d'une évaluation exhaustive des besoins de la CNDH concernant le traitement des plaintes, les informations émanant du terrain ont motivé la CNDH à rechercher un partenariat avec le programme BMM, co-financé par l'Union Européenne et le gouvernement fédéral allemand, afin de renforcer leur mandat de protection et améliorer le traitement des plaintes des citoyens et des migrants. Certaines des lacunes identifiées incluaient : l'absence d'un guide de traitement des plaintes bien documenté, le nombre peu élevé de plaintes signalées et traitées par la CNDH, le nombre limité d'enquêtes menées, l'absence de stratégie pour améliorer les processus de traitement des plaintes tant financières que personnelles, la faible sensibilisation du public, entre autres.

Les lacunes susmentionnées mettent en lumière des aspects essentiels souvent omis par les institutions de traitement des plaintes. Par exemple, comme dans le cas de la CNDH où les processus de traitement des plaintes ne sont pas assez documentés, manque de clarté dans le processus de prise de décision, les délais d'actions, les modes de réception des plaintes, les renvois, la clôture des cas, les stratégies de recrutement de nouveaux employés, les forums de sensibilisation destinés à rendre public les processus de plainte disponibles, la structure hiérarchique, les modes de résolution d'une plainte, entre autres.

## **1.5 Structure du Manuel**

Compte tenu de ce qui précède, le Manuel comprend quatre chapitres, à savoir Contexte du processus, nature des Droits de l'Homme, mandat des INDHs, création du CNDH et mandat et procédures de traitement des plaintes.

En conclusion, le Manuel abordera les lacunes susmentionnées et mettra l'accent sur les aspects suivants, y compris des informations sur:

- Clarté sur le mandat et les stratégies de la CNDH en matière de traitement des plaintes,
- Considérations politiques claires pour un traitement efficace des plaintes relatives aux Droits de l'Homme,
- analyse du processus de traitement des réclamations étape par étape,
- Identifier les modes de plainte,
- Éléments de conception d'un traitement efficace des plaintes et de l'environnement culturel,
- Élaborer des principes de traitement des plaintes,
- Compétences requises pour traiter les plaintes relatives aux Droits de l'Homme,
- Stratégies de documentation et de reportage,
- Comment contourner les défis auxquels sont confrontées les INDHs pour un traitement efficace des plaintes en matière de Droits de l'Homme.

# CHAPITRE II : NATURE DES DROITS DE L'HOMME ET OBLIGATION DE L'ÉTAT

## 2.1 Introduction

Cette section explique ce qui constitue les Droits de l'Homme, la responsabilité des gouvernements en matière de Droits de l'Homme, la nature des plaintes qualifiées de plaintes pour Droits de l'Homme, les valeurs indispensables à la résolution ou l'action des plaintes et les principaux défis auxquels sont confrontées les INDH lors de la mise en œuvre du mandat de protection. Identifier ces écueils, stratégies et apprendre d'eux.

## 2.2 Quels sont les Droits de l'Homme

Les Droits de l'Homme font référence aux droits fondamentaux, des normes souvent résumées en tant que « droits et libertés » qui appartiennent à chaque personne dans le monde, de la conception à la naissance jusqu'à la mort.

Ce sont des droits inhérents qui s'appliquent à tout être humain quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence, son sexe, son origine ethnique, sa couleur, sa religion, sa langue ou tout autre statut défini par les lois en vigueur dans un État. Toute personne jouit d'une égale protection de la loi et a idéalement le droit de jouir des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales sans discrimination. Les principales caractéristiques des Droits de l'Homme sont :

- a) Universel (s'applique à tous également),
- b) Reliés entre eux (ils sont connectés / liés les uns aux autres),
- c) Interdépendants (la jouissance d'un droit dépend de l'autre),
- d) Indivisible (aucun droit n'est supérieur à un autre),
- e) Inaliénable (les Droits de l'Homme ne peuvent jamais être retirés, leur jouissance peut être limitée).

## 2.3 Obligation de l'État en matière de Droits de l'Homme

Les Droits de l'Homme et les libertés fondamentales ne sont pas conférés par l'État, mais par la loi. Cependant, la loi habilite l'État à garantir leur jouissance en mettant en place les lois, les politiques, les institutions et les systèmes administratifs nécessaires à la concrétisation de ces droits. C'est ce que l'on appelle souvent « la responsabilité des États de respecter, protéger et appliquer les Droits de l'Homme ». Les États sont tenus de veiller au respect des Droits de l'Homme en fournissant les biens et services nécessaires, en mettant en place des mesures pour prévenir les violations des Droits de l'Homme.

Un État peut exercer cette responsabilité directement et par voie de délégation à travers ses institutions telles que les ministères, les départements et les agences créées pour fournir des services et des biens au public. Pour garantir le respect des Droits de l'Homme de tous, l'État peut adopter une loi stipulant les cas dans lesquels la jouissance d'un droit peut être limitée et la procédure à suivre.

<b>Devoir de respect</b>	Aborde la nécessité pour les États de protéger les Droits de l'Homme, par exemple en adoptant des lois qui garantissent les Droits de l'Homme et les libertés fondamentales.
<b>Devoir de protection</b>	Souligne la nécessité pour les États de prendre des mesures pour garantir la jouissance des Droits de l'Homme en mettant en place un mécanisme de lutte contre les violations des Droits de l'Homme.
<b>Devoir de Garantie</b>	Exige que les États prennent des mesures. Souligne la nécessité pour les États de prendre des mesures positives et de faciliter la jouissance des droits fondamentaux de l'homme, par exemple en fournissant des services qui concrétiseront cette jouissance des Droits de l'Homme.

Néanmoins, la responsabilité de défendre et de respecter les Droits de l'Homme incombe également à «chaque organe de la société», y compris toute personne, entreprises, organisations de la société civile, comme le stipule la Déclaration universelle pour les Droits de l'Homme.

## 2.4 Qu'est-ce qu'une plainte en matière de droits de la personne?

Une plainte en matière de droits de la personne est déposée, lorsqu'une liberté ou un droit fondamental est violé par l'État, son agent ou son officier ou par une personne privée. L'incapacité de l'État de respecter, protéger et d'exercer les Droits de l'Homme de chacun, constitue une violation des Droits de l'Homme. Par exemple, l'obligation de l'État de protéger les Droits de l'Homme pour tous garantit que des lois adéquates sont promulguées pour protéger les droits des personnes et que des tribunaux sont également établis pour fournir un système de poursuite des délinquants et assurer de recours en cas de violation des Droits de l'Homme. Si l'État ne fournit pas des lois ou des systèmes adéquats d'accès à la justice ou même ne construit pas d'hôpitaux pour fournir des soins médicaux, alors on peut dire que l'État a violé les Droits de l'Homme de son peuple.

Une personne privée peut aussi violer les Droits de l'Homme d'une autre personne, par exemple dans les cas où une personne décide de s'immiscer dans la jouissance ou la réalisation des droits d'une autre personne ; comme en volant leurs biens, en les congédiant d'un emploi illégalement ou même en agressant la personne causant des lésions corporelles. Les Droits de l'Homme reposent sur des valeurs communes telles que la dignité, l'équité, l'égalité, le respect et l'indépendance.

À Djibouti, le Gouvernement a reconnu le caractère sacré de la vie humaine et promulgué des lois pour protéger les Droits de l'Homme, à commencer par la Constitution, qui comporte diverses dispositions sur les Droits de l'Homme également connues sous le nom de Déclaration des Droits. En promulguant ces lois, un État est souvent guidé par des lois nationales, régionales et internationales sur les Droits de l'Homme, comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DUDH), entre autres.

La liste ci-dessous montre des exemples de Droits de l'Homme que l'on trouve dans les 9 instruments internationaux de base en matière de Droits de l'Homme, les instruments régionaux en Afrique et dans certaines lois nationales de Djibouti.

- Droit à la dignité humaine,
- Droit à la vie,
- Droit à la sécurité personnelle,
- Droit à l'égalité devant la loi,
- Droit à l'abri de la discrimination,
- Droit de ne pas être soumis à la torture et à des traitements dégradants,
- Droit à la santé,
- Droit à la nourriture et au logement,
- Droit à l'éducation,
- Accès à la justice,
- Droit à un procès équitable,
- Liberté de croyance et de religion,
- Droit de réunion pacifique et d'association,
- Droit de participer au gouvernement,
- Droit à la sécurité sociale,
- Droit à un environnement propre,
- Droit de travailler,
- Droits du consommateur.

# CHAPITRE III : CADRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES INDHs

## 3.1 Définition et nature des institutions nationales des Droits de l'Homme (INDHs)

Le **20 décembre 1993**, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la résolution 48/134 sur «Les institutions nationales pour la promotion et la protection des Droits de l'Homme», avec une annexe contenant les Principes relatifs au statut des institutions nationales, mieux connus sous le nom de Principes de Paris. Les Principes de Paris constituent un ensemble de normes internationalement reconnues permettant d'évaluer la crédibilité, l'indépendance et l'efficacité des **INDHs**. Ces principes encouragent les États à mettre en place des institutions nationales indépendantes de défense des Droits de l'Homme.

Les INDHs sont donc définies comme des institutions indépendantes non judiciaires et créées par les États dans leur constitution ou leur loi et chargées de promouvoir et de protéger les Droits de l'Homme. Les États ont le choix de choisir le type d'INDH qui convient à leurs objectifs nationaux. Par exemple, l'État détermine si la commission des Droits de l'Homme sera créée en tant qu'organe statutaire et si son mandat sera limité aux Droits de l'Homme ou s'ajoutera aux mandats de médiateur et de surveillance de l'égalité.

Les INDHs sont également censées demander des comptes aux gouvernements et faire progresser les Droits de l'Homme. En tant qu'institutions créées et financées par l'État, elles jouissent d'une légitimité particulière et d'un accès aux décideurs. Dans le même temps, elles sont mandatées pour coopérer étroitement avec les organisations de la société civile (OSC) dans la promotion et la protection des Droits de l'Homme. Ce faisant, les INDHs constituent un pont entre les organisations de la société civile et les responsables gouvernementaux, ce qui crée une plate-forme pour un plaidoyer soutenu en faveur de réformes pertinentes visant à améliorer la réalisation des Droits de l'Homme pour tous.

Selon les Principes de Paris, les INDHs pleinement efficaces devraient présenter les caractéristiques suivantes:

1. Un mandat large pour traiter de tous les Droits de l'Homme,
2. Un processus de sélection et de nomination inclusif et transparent pour leurs dirigeants,
3. être indépendant tant en droit qu'en pratique,
4. avoir accès à des ressources et à du personnel suffisants,
5. Coopérer efficacement avec les parties prenantes nationales, régionales et internationales.

Dans la plupart des scénarios, le mandat de nombreuses INDH se limite à la promotion et à la protection des Droits de l'Homme tels qu'énoncés dans les lois nationales ainsi que dans les traités régionaux et internationaux relatifs aux Droits de l'Homme ratifiés ou adoptés par les États respectifs. D'autre part, les INDHs hybrides jouissent de plusieurs mandats comprenant: promotion et protection des Droits de l'Homme, de l'égalité pour tous et rôle du médiateur consistant à promouvoir la bonne gouvernance.

### 3.2 Standard universel des INDHs dans les Principes de Paris

En résumé, conformément aux Principes de Paris, les INDHs ont pour mandat de:

- 1) Protéger les Droits de l'Homme de toutes formes de violations commises par le gouvernement, publiquement ou de son propre chef ainsi que d'y répondre rapidement afin d'y mettre fin ou de se prévenir d'autres violations,
- 2) Traiter les plaintes et enquêter sur les violations des Droits de l'Homme, rendre compte des résultats et demander réparation,
- 3) Surveiller le respect des normes nationales et internationales relatives aux Droits de l'Homme,
- 4) Les membres d'une INDH doivent être impartiaux et pleinement indépendants dans l'exercice de leurs fonctions. Ils devraient être de haute moralité et avoir une grande compétence. Seule une INDH indépendante, avec des enquêteurs impartiaux libres d'influence extérieure, sera perçue comme crédible.

### 3.3 Cadre juridique régissant les INDHs

Les INDHs se basent en grande partie sur les lois du pays, en tant que commissions nationales des Droits de l'Homme soit constitutionnelle soit statutaire. Au niveau international, les Principes de Paris de l'ONU fournissent un cadre universel aux INDHs, leur permettant une réalisation efficace de leurs mandats. Ces derniers permettant l'application de diverses lois, à condition que celles-ci aient trait à la promotion ou à la protection des Droits de l'Homme, cela signifie que la commission des Droits de l'Homme est également tenue de veiller au respect des lois sur les Droits de l'Homme en vigueur aux niveaux national, régional et international. Les pratiques en vigueur dans chaque pays influent sur l'application des lois/instruments régionaux ou internationaux. Par exemple, certaines juridictions exigent qu'un État ratifie et intériorise un instrument international avant son application, tandis que d'autres exigent seulement qu'un État le ratifie.

Vous trouverez ci-dessous la liste instruments régionaux et internationaux relatifs aux Droits de l'Homme ratifiés par Djibouti.

INTITULE	NOM	Date Ratifiée
Charte africaine des Droits de l'Homme et des peuples		11 nov.1991
Protocole à la Charte africaine des Droits de l'Homme et des peuples relatif aux droits de la femme en Afrique.		02 fév.2005
Charte africaine des droits et du bien-être de l'enfant		3 janv.2011
Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants	CAT	05 nov. 2002
Pacte international relatif aux droits civils et politiques	CCPR	05 nov. 2002
Deuxième Protocole facultatif se rapportant au Pacte international relatif aux droits civils et politiques visant à abolir la peine de mort	CCPR-OP2-DP	05 nov. 2002
Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes	CEDAW	02 déc. 1998

Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale	CERD	30 sept. 2011
Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels	CESCR	05 nov. 2002
Convention relative aux droits de l'enfant	CRC	06 déc. 1990
Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant, concernant l'implication d'enfants dans les conflits armés	CRC-OP-AC	27 avr. 2011
Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant, concernant la vente d'enfants, la prostitution des enfants et la pornographie mettant en scène des enfants	CRC-OP-SC	27 avr. 2011
Convention relative aux droits des personnes handicapées	CRPD	18 juin 2012

### 3.4 Historique de la Commission nationale des Droits de l'Homme de Djibouti (CNDH)

La CNDH a été créée en 2008 par un décret ayant pour mandat d'assurer la protection et la promotion des Droits de l'Homme à Djibouti. L'environnement juridique des travaux de la Commission était également régi par les lois applicables, telles que la Constitution de Djibouti, qui énonce divers Droits de l'Homme au chapitre 2, articles 10 à 20. En outre, la Constitution reconnaît l'égalité devant la loi ainsi que l'obligation de respecter et protéger la vie humaine qui est sacrée.

En outre, Djibouti a ratifié divers instruments régionaux et internationaux relatifs aux Droits de l'Homme, comme le montre le tableau 1 ci-dessus, ce qui implique un engagement à protéger les Droits de l'Homme pour tous les habitants de Djibouti. Cela fournit à la Commission un environnement juridique solide pour la mise en œuvre de son mandat en matière de Droits de l'Homme.

### 3.5 Mission de la CNDH

La Commission Nationale des Droits de l'Homme de Djibouti a entrepris plusieurs réformes juridiques visant à renforcer l'efficacité de son mandat en matière de Droits de l'Homme. La Commission a d'abord été créée par le décret n° **2008-0103/PR/MJAP** du 23 avril **2008** portant création de la Commission Nationale des Droits de l'Homme « **Constatant la non-conformité du statut de la CNDH de 2008 avec les Principes de Paris, il est devenu indispensable de promulguer une LOI qui abroge les décrets précédents** ».

**C'est pourquoi, en 2014, l'Assemblée Nationale a voté la Loi n° 59 / AN / 14/7ème L le 20 Juillet 2014 pour conformer la CNDH aux Principes de Paris.** Celle-ci prévoit « l'organisation et le fonctionnement de la Commission Nationale des Droits de l'Homme (CNDH) ». Elle clarifie le mandat fondamental de la Commission comme suit: "veiller au respect des Droits de l'Homme et à leur promotion".

Elle garantit en outre le bon fonctionnement de la Commission, en créant un bureau exécutif et un secrétariat général ainsi que les conditions de service pour les commissaires, pour 5 ans renouvelables une fois. La loi no. 59/ AN / 14 / 7ème L est en cours de réforme dans le but de renforcer l'efficacité et l'efficience de la CNDH dans l'accomplissement de son mandat et renforcer le respect des principes et des normes des Nations Unies pour les INDHs à l'échelle mondiale.

### **3.6 Pouvoirs de la Commission**

La CNDH est habilitée par la loi no 59/AN/14/7e L à faire ce qui suit :

Article 4 : La CNDH a pour mission de contribuer à la promotion et la protection des Droits de l'Homme dans tous ses aspects, tant au niveau national qu'international.

Article 5 : La Commission assiste de ses avis les pouvoirs publics concernés sur toutes les questions de portée générale relatives à la promotion et à la protection des Droits de l'Homme en République de Djibouti. Ces avis, recommandations, propositions et rapports peuvent être publiés soit de sa propre initiative soit à la demande de l'autorité concernée.

Article 6 : La Commission peut de sa propre initiative, appeler l'attention des pouvoirs publics, sur les situations de violation des Droits de l'Homme dans le pays, leur proposer toutes initiatives tendant à y mettre fin et, le cas échéant, émettre un avis sur les positions et réactions du Gouvernement. A cette fin, elle peut élaborer des rapports sur la situation nationale des Droits de l'Homme, en général, ainsi que sur des questions plus spécifiques.

Article 7 : La Commission peut également attirer l'attention des pouvoirs publics sur les mesures qui lui paraissent de nature à favoriser la protection et la promotion des Droits de l'Homme, notamment en ce qui concerne :

- (1) la ratification des instruments internationaux relatifs aux Droits de l'Homme, ou l'adhésion à ces textes, ainsi que leur mise en œuvre au plan national ;
- (2) le cas échéant, la mise en conformité et l'harmonisation de la législation, des règlements et des pratiques nationaux avec les instruments internationaux relatifs aux Droits de l'Homme, auxquels la République de Djibouti fait partie.
- (3) la diffusion des règles de droit relatives aux Droits de l'Homme et la lutte contre toutes les formes de discrimination, de racisme, et de xénophobie, notamment par la sensibilisation et l'information de l'opinion publique.

Article 8 : La Commission contribue, en tant que de besoin, à la préparation des rapports que la République de Djibouti doit présenter aux organes et comités des Nations Unies, ainsi qu'à la Commission Africaine des Droits de l'Homme et des Peuples, en application de ses obligations conventionnelles dans le domaine des Droits de l'Homme.



Article 9 : La Commission coopère avec les institutions internationales, l'organisation des Nations Unies et les institutions régionales compétentes dans les domaines de la promotion et de la protection des Droits de l'Homme.

Article 10 : La Commission favorise la concertation entre les structures étatiques, agissant dans le domaine des Droits de l'Homme, et les associations et institutions non gouvernementales de protection et de promotion des Droits de l'Homme.

Article 11 : La Commission peut recevoir des plaintes et enquêtes sur les cas de violation des Droits de l'Homme ; effectuer des visites régulières, notifiées ou inopinées dans tous les lieux de détention et formuler des recommandations à l'endroit des autorités compétentes en vue d'améliorer le traitement et la situation des personnes privées de liberté ; prévenir la torture et autres peines ou traitement cruels, inhumains ou dégradants, conformément aux normes internationales, régionales ou nationales pertinentes; lutter contre les viols et les violences basées sur le genre; saisir le Ministère public des cas de violation des Droits de l'Homme; apporter ou faciliter l'assistance judiciaire aux victimes des violations des Droits de l'Homme, en particulier les femmes, les enfants et autres personnes vulnérables.

Article 12 : Les modalités de saisine de la Commission seront précisées dans un décret d'application.

### **3.7 Plaintes hors compétence de la CNDH**

La CNDH peut intervenir dans toutes les affaires soulevant des allégations et violations des Droits de l'Homme, à l'exception des cas suivants:

- a) Lorsque la plainte repose uniquement sur des rumeurs, ou qu'il s'agisse d'une demande diffamatoire ou d'un comportement abusif ou offensant,
- b) La plainte concerne une affaire pendante devant les tribunaux,
- c) la demande ne relève pas des attributions de la CNDH.

### **3.8 Institutions susceptibles de collaborer étroitement avec la CNDH au traitement et au règlement des plaintes**

Dans le cadre de la promotion et de la protection des Droits de l'Homme, la CNDH est susceptible de collaborer avec des entités gouvernementales ou non.

Les institutions suivantes ont été identifiées comme des partenaires qui pourraient soutenir la CNDH à s'acquitter de son mandat. Les modalités de collaboration doivent être spécifiées, en particulier en ce qui concerne le traitement des plaintes pour violation des Droits de l'Homme, afin de protéger la vie privée des plaignant(e)s, la sécurité, la confidentialité, la réactivité et l'efficacité des interventions. Propositions de partenaires :

- i. Ministère de la Justice, des Affaires Pénitentiaires et des Droits de l'Homme,
- ii. Ministères concernés,
- iii. Tribunaux,
- iv. Médiateur de la République,
- v. Police Nationale et la Gendarmerie,
- vi. Inspection du travail,
- vii. Associations de la société civile,
- viii. Union Nationale des Femmes Djiboutiennes (UNFD) et,
- ix. Toutes autres institutions, organismes de réglementation créés par la loi, fournissant des services contribuant au mécanisme de traitement des plaintes pour cette prestation particulière.

# CHAPITRE IV : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CNDH

La Commission nationale des Droits de l'Homme (CNDH) de Djibouti informe le public des modalités de dépôt des plaintes, désigne les lieux où les plaintes seront déposées et informera le public de la procédure à suivre pour traiter les plaintes en matière des Droits de l'Homme.

Ces procédures doivent être appliquées conformément aux lois en vigueur de la CNDH et sont complétées par des procédures internes et des décrets d'application.

Ces procédures viseront à garantir le respect des Droits de toutes les personnes, y compris de groupes particuliers tels que les enfants, les personnes handicapées et les migrants, les femmes en leur donnant les moyens de signaler toute violation des Droits de l'Homme.

La Commission ne facturera aucun frais pour aucun de ses services offerts au cours des processus de traitement des plaintes, de règlement des plaintes ou d'enquête.

## 4.1 Qui peut porter plainte ?

La Commission peut recevoir des plaintes de particulier, de groupe de personnes, d'organisation non gouvernementale, d'association ou de toute autre personne physique ou morale représentant une personne lésée (victime de violation des Droits de l'Homme).

La CNDH peut également traiter les plaintes de différentes manières :

### i. Propre initiative de la CNDH

La CNDH peut envisager de saisir des questions de sa propre initiative, qui relèvent de leur mandat, par exemple des questions exposées par les médias.

### ii. Plaintes anonymes

Les plaintes anonymes sont traitées comme des plaintes adressées à la CNDH.

### iii. Rapports d'intérêt public sur les plaintes pour violation des droits de la personne

Les plaintes émanant de rapports du gouvernement ou de la société civile qui présentent un aspect d'intérêt public lorsque des violations des Droits de l'Homme ont été rapportées / alléguées, par exemple des audits sociaux.

La Commission peut se plaindre contre une institution publique ou l'un de ses agents, un représentant du gouvernement, une organisation privée ou une entreprise.

## 4.2 Langue utilisée

La Commission autorise le public à porter plainte dans l'une des langues suivantes: français, afar, somali et arabe.

Pour les anglophones, il est conseillé de se rendre dans les bureaux de la CNDH afin de déposer une plainte verbalement où un traducteur est facilement accessible.

## 4.3 Moyens de signaler / déposer des plaintes à la CNDH

Un(e) plaignant(e) peut déposer une plainte en utilisant les moyens suivants :

- a) Se rendre physiquement dans les bureaux de la Commission (siège ou antennes régionales) pour faire un rapport verbal, ou écrit,
- b) Envoyer une demande écrite détaillant la violation,
- c) Sur le site Web de la CNDH, remplir un formulaire de plainte en ligne dans l'une des langues disponibles.

Une plainte déposée à la Commission peut être modifiée à tout moment et une partie peut également être supprimée à tout moment. La plainte peut également être retirée à tout moment à condition que les raisons en soient fournies. Toutefois, s'il est établi que le retrait a été motivé par une tentative d'intimidation de la part du contrevenant présumé, la Commission peut alors refuser le retrait et procéder à une enquête tout en tenant compte du risque potentiel pour le plaignant et du principe de non-préjudice.

## 4.4 Confidentialité

(1) a) Le plaignant(e) peut, lors du dépôt d'une plainte, ou à tout moment par la suite, demander que ses données personnelles soient gardées confidentielles et ne soient pas divulguées à une personne étrangère à la Commission.

b) Dans le cas des plaintes déposées par des enfants, les informations personnelles de l'enfant en cause doivent être gardées confidentielles et ne peuvent être rendues publiques que si une telle divulgation est nécessaire au cours de l'enquête et afin d'aider le plaignant(e) à obtenir réparation appropriée.

c) Toute demande de confidentialité visée à l'alinéa (a) doit être étayée par une déclaration écrite expliquant pourquoi les informations sont confidentielles.

(2) Si un plaignant(e) a demandé que ses informations personnelles soient gardées confidentielles et que la Commission estime que ces informations sont nécessaires au règlement de la plainte, le chargé des plaintes doit, par écrit,

a) Informer le plaignant(e) si possible, dans un délai raisonnable après réception d'une telle demande des précisions qui, à leur avis, doit être divulguées;

b) Expliquer les raisons au plaignant(e); et

c) Demander le consentement écrit du plaignant(e) pour divulguer de tels détails.

(3) Si le plaignant(e) n'exécute pas les demandes énoncées au numéro (2) ci-dessus, la Commission peut refuser de régulariser la plainte, en particulier si la divulgation de ses coordonnées est jugée nécessaire pour résoudre. La commission communiquera dès que possible sa décision par écrit au plaignant(e), en lui fournissant les motifs complets.

(4) Nul ne peut divulguer à une autre personne le contenu d'un document ou d'une preuve en la possession d'une commission, à moins que cela ne soit conforme à la loi ou à la décision de la Commission.

#### **4.5 Informations nécessaires en cas de plainte déposée auprès de la CNDH**

En déposant une plainte, le plaignant(e) fournit les informations suivantes :

- a) Nom complet du plaignant(e), sexe, nationalité du plaignant(e) (à des fins statistiques uniquement),
- b) Adresse physique et postale du plaignant(e), numéros de téléphone, adresse électronique du plaignant(e), le cas échéant,
- c) Le moyen de communication préféré,
- d) Des informations complètes sur la violation alléguée, telles que la date, le lieu et l'heure de la violation, la nature de la violation, le nom et les contacts de la personne faisant l'objet de la plainte,
- e) Dire si la plainte a déjà été enregistrée auprès d'une autre institution et si oui en suivre la progression,
- f) Indiquer si la plainte nécessite une attention urgente et ses motifs, y compris le préjudice, réel ou potentiel,
- g) Préciser la nature de l'assistance ou de la réparation demandée par le plaignant(e),
- h) Fournir toute autre information pertinente ou tout document justificatif pouvant être utile à l'intervention de la Commission,
- i) Se faire accompagner d'un tuteur/tutrice pour les mineurs.

#### **4.6 Réception et accusé de réception d'une plainte**

Dès réception d'une plainte, le responsable du traitement des plaintes ou tout autre membre du personnel désigné lui attribue un numéro de référence, qui doit être communiqué au plaignant(e) au maximum dans les 48 heures suivant sa réception.

Au moment de l'enregistrement de la plainte, le responsable des plaintes devra être en mesure de conserver des preuves de la nature du plaignant. En d'autres termes si c'est un particulier, un représentant, un groupe ou une organisation/institution.

##### **4.6.1 Documentation de la plainte**

a) Un dossier doit être créé pour chaque réclamation et comprendre au moins les éléments suivants: informations relatives au plaignant (nom, adresse, contacts, âge, sexe, nationalité, lieu de résidence, numéro de référence du dossier, langue utilisée, faits succincts de la plainte (qui, quoi, quand, où, comment, pourquoi), les détails des parties impliquées, la nature des Droits de l'Homme violés, les mesures prises par la Commission et, si possible, indiquer également si le plaignant appartient à un groupe spécial tel que les enfants, les personnes handicapées, les migrants, etc. Tous les documents justificatifs présentés doivent être consignés et indexés.

b) La Commission met en place une base de données des plaintes contenant des informations détaillées sur le plaignant, la nature de la plainte, les parties en cause, les dates pertinentes, les mesures prises et tout autre détail en rapport avec la plainte concernée. Tous les documents relatifs aux plaintes doivent être gardés en lieu sûr et un registre de la chaîne de garde doit être conservé. Les dossiers de réclamation doivent être conservés pendant au moins trois ans.

#### **4.6.2 Évaluation initiale de la recevabilité**

a) Par la suite, le responsable des plaintes ou un membre du personnel désigné procède à une première évaluation de la nature et de la gravité de la plainte, afin de permettre une catégorisation et hiérarchisation des priorités. Il s'agit de rédiger un simple dossier après avoir déposé la plainte et examiné les faits. Ce rapport est rédigé dans les 3 jours à compter de la date de la plainte et il est soumis au Secrétaire Général pour l'informer du statut de recevabilité. L'évaluation initiale de l'admissibilité est cruciale pour un traitement efficace des plaintes et évite l'association de plaintes simples, faciles à résoudre, avec des plaintes complexes prenant beaucoup de temps et même des cas urgents.

b) Pour vérifier l'admissibilité, les plaintes seront examinées afin de déterminer si elles relèvent des compétences de la commission. Certains des facteurs pris en compte pour déterminer l'admissibilité seraient:

- si une plainte est déjà traitée par une autre autorité compétente ou Institution, par exemple les tribunaux,
- si les plaintes relèvent du mandat de la CNDH prévu par la loi,
- si la plainte déposée est dans les délais qui peuvent être déterminés par l'institution.

#### **4.6.3 Catégorisation interne des plaintes**

a) Après l'évaluation de la recevabilité, le responsable des plaintes soumet ensuite un simple dossier au Secrétaire Général, qui lui donnera des indications sur la catégorisation de la plainte en trois groupes :

- Admise
- Référée
- Rejetée

b) Si, après l'évaluation de la recevabilité, la Commission est d'avis que la plainte comporte une violation, l'affaire sera considérée comme admise et la Commission poursuivra son intervention et assistera le plaignant(e) et les autres personnes lésées par la violation pour obtenir réparation,

c) Si, après l'évaluation de la recevabilité, la Commission n'est pas en mesure de traiter la plainte lorsque l'intervention sollicitée est décrite dans la loi comme un mandat émanant d'un autre organisme gouvernemental capable d'y apporter son aide, le dossier sera signalé comme tel. La Commission en informera le plaignant(e) et pourra le renvoyer par écrit à l'institution concernée pour qu'elle l'assiste,

d). Si la Commission est incapable de traiter une plainte parce que celle-ci ne relève pas de son mandat, le cas sera considéré comme rejeté et clos. Le plaignant(e) sera informé par écrit du motif de la clôture ; y compris les affaires en instance devant un tribunal ou les plaintes frivoles.

## 4.7 Pouvoir d'intervention et d'enquête de la Commission

### Pouvoir d'intervention en cas de renvoi

La Commission Nationale des Droits de l'Homme dans son mandat de promotion et de protection des Droits de l'Homme peut recevoir des plaintes selon la disposition de la loi n°59/AN/ 14/7ème L portant organisation et fonctionnement de la Commission Nationale des Droits de l'Homme en son article 11. Lors des procédures de traitement de la plainte, dans le respect des conditions dans lesquelles la plainte arrive par rapport aux attributions de la Commission en vertu de son mandat, la CNDH est compétente pour régler le cas de violation des Droits de l'Homme.

Dans le cas où la plainte dépasse ses attributions, la Commission est amenée à former un renvoi de la plainte et saisit directement par devant l'instance judiciaire qui doit aussitôt donner suite à cette saisine.

Cas de renvoi devant la justice

### A-En matière Pénale

1- Refus d'exécution judiciaire, lorsque la plainte relève de la réclamation d'une somme d'argent, que le plaignant n'a pas encore perçu, et c'est même après que la somme en question lui a été condamnée en sa faveur suite à une décision judiciaire.

2-Recours pour révision, lorsqu'un(e) plaignant(e) se sent lésé par une décision de justice auquel la CNDH après analyse estime qu'il y'a à revoir la plainte. Le Procureur Général est alors directement saisi (art 433-8 du code de procédure civile).

3-Cas de violence basée sur le genre, lorsque la plainte est fondée sur une violence subite par une femme y compris la MGFs. La Commission saisit directement le procureur de la République pour entamer une procédure devant les instances répressives.

4-Cas de discriminations envers des personnes présentant un handicap de quelque nature qu'il soit. Les personnes vivantes avec un handicap ont droits de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance, aussi le Droit de ne pas être soumis à la torture ni à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants. Si après enquête, la Commission qui fait le suivi et la mise en œuvre des Conventions internationales et régionales estime que le fait est avéré, dans ce cas de figure aussi le Procureur de la République est alors saisi.

### B- En matière civile

1-Lorsque la plainte concerne un litige entre deux personnes sur des parcelles de terrain ou tout autre objet à titre personnel dont la propriété est contestée par l'une ou l'autre partie, la CNDH saisit le Président du Tribunal de 1ere instance qui fait office de juge unique en matière.

2-Lorsque la plainte concerne un litige relatif au travail (exemple de cas de licenciement abusif) la CNDH saisit l'inspection générale du travail.

## C- En matière administrative

Lorsqu'une plainte concerne un citoyen qui de surcroît se sent lésé par une décision administrative dans le cadre d'un acte administratif unilatérale (déchéance de nationalité, refus d'accès à un lieu, révocation etc..) ou contrat administrative (Personne ayant effectué des travaux au bénéfice de l'administration sous réserve d'un contrat administrative avec l'Etat, et qui n'a pas encore perçu sa rétribution administrative).

La commission saisit le Médiateur de la République ou le tribunal administratif pour se saisir de l'affaire, afin de donner tort ou raison à l'une de deux parties, à savoir l'Etat de Djibouti et le plaignant qui peut être une personne physique tout comme il peut être une personne morale.

### 4.8 Classification des plaintes : plaintes simples et complexes

**(1) a) *Plaintes simples*** : se réfèrent aux plaintes dans lesquelles le niveau de violation des Droits de l'Homme est minime ou faible. Les cas simples peuvent être ceux qui peuvent être résolus à l'amiable, tels que le travail, la relation employeur-employé, les différends familiaux et les simples litiges fonciers et l'inaction du responsable, à condition que l'intervention à ce stade ne pose pas de risque pour la sécurité du plaignant(e). Dès réception de ces cas, le responsable des plaintes ou le responsable désigné entame l'évaluation de la recevabilité, comme indiqué ci-dessus, en rédigeant un simple dossier, qu'il transmet au Secrétaire Général dans les trois jours.

b) Le dossier simple doit comprendre: les particularités des parties, les faits de la cause, la violation des Droits de l'Homme alléguée, en résumé, les lois applicables clarifiant, s'il s'agit d'une affaire simple ou complexe, les recommandations relatives à la voie à suivre.

c) Dès réception du dossier, le SG examinera le dossier et, dans un délai de trois jours, donnera des indications sur la catégorisation du dossier et sur les actions de suivi nécessaires, telles que: enquêtes préliminaires, consulter les parties pour tenter d'autres processus de règlement des litiges tels que la médiation, la négociation ou conciliation pour résoudre le différend ou renvoyer au Président pour des enquêtes plus poussées.

d) Si ce qui précède ne s'applique pas, le SG peut donner son avis sur le renvoi du cas à un bureau gouvernemental compétent pour suite à donner. Ce renvoi devrait être formalisé.

e) Quelle que soit la décision prise, le plaignant(e) doit être informé dans les sept jours suivant la soumission de l'affaire, de l'avancement de l'affaire, oralement ou par écrit. Cependant, il est recommandé que, lorsque la communication verbale est établie soit directement, soit par téléphone, les mêmes informations doivent être consignées par écrit afin de permettre la conservation correcte des enregistrements.

f) Un avis écrit est émis lorsque la Commission estime qu'elle ne peut plus intervenir. Ceci sera connu sous le nom d'avis de clôture.

**2) a) *Plaintes complexes***: fait référence aux affaires qui manifestent un niveau plus élevé de violation des Droits de l'Homme. Ces cas pourraient également être un groupe de cas de violation des Droits de l'Homme ayant une incidence sur des groupes plus importants ou ayant une dimension politique ou une dimension d'intérêt public. Pour ces cas, ils nécessitent des analyses et des investigations plus poussées ou une intervention de haut niveau afin de mettre un terme à la violation continue des Droits de l'Homme ou de remédier à la violation dans son intégralité.

Dès réception de ces affaires, le responsable des plaintes mène une enquête préliminaire, prépare un dossier dans un délai de trois jours et le soumet au Secrétaire-Général, qui le guidera dans un délai supplémentaire de trois jours sur la classification et les éventuelles actions supplémentaires, telles que des enquêtes préliminaires, des enquêtes ultérieures ou soumission au Président pour examen et conseils sur l'intervention appropriée.



b) En fonction des indications fournies sur la nature de l'intervention, la Commission informera le plaignant(e) de l'état de l'affaire dans un délai de sept jours à compter duquel des mises à jour régulières suivront étape par étape.

c) L'avis peut être verbal ou écrit. Cependant, il est recommandé que, lorsque la communication verbale est établie directement ou par téléphone, les mêmes informations doivent être reproduites par écrit afin que les enregistrements soient correctement consignés.

#### **4.9 Format et procédure des enquêtes**

La planification de l'enquête est importante et la Commission doit s'efforcer d'élaborer un plan d'investigation indiquant clairement ce qui doit faire l'objet d'une enquête, les preuves nécessaires, les personnes à interroger, les attentes des plaignants, toutes les considérations spéciales telles que la sécurité personnelle, la protection des témoins, la confidentialité et le temps nécessaire et les ressources nécessaires. Le but des enquêtes est d'établir les faits et d'explorer les options permettant de résoudre la présumée violation des Droits de l'Homme. Une formation adéquate des enquêteurs est nécessaire pour assurer l'impartialité, l'équité et l'objectivité.

Pour les plaintes marquées comme recevables, il convient à ce stade de contacter l'agent en charge de l'affaire pour qu'il réponde à la plainte déposée. La Commission procédera ensuite à des enquêtes préliminaires comprenant des courriers et des consultations des parties, en vue du règlement des plaintes. Ces actions seront guidées par le Secrétaire Général, qui indiquera par la suite si l'affaire doit être transmise au Président pour de nouvelles enquêtes ou interventions de haut niveau auprès de l'institution et/ou des parties concernées.

**(1)** Sauf indication contraire, la durée prévue ainsi que le format de l'enquête seront communiqués au plaignant.

**(2)** Dans le cadre d'une enquête sur une violation présumée des Droits de l'Homme, la Commission peut:

a) Demander à toute personne les précisions et informations raisonnablement nécessaires dans le cadre d'une enquête,

b) Présence obligatoire de toute personne convoquée par écrit à comparaître devant elle à l'heure et à l'endroit spécifiés dans cet avis et à lui présenter tous les objets ou documents en sa possession ou sous le contrôle de cette personne et pouvant être nécessaires aux fins de cette enquête. Cet avis doit contenir les raisons pour lesquelles sa présence est nécessaire et pourquoi un tel article ou document doit être produit, et

c) Demander à quelqu'un de signer contre une déclaration sous serment ou une affirmation solennelle en rapport avec toute affaire qui pourrait être nécessaire dans le cadre de cette enquête.

**(3) a)** Lorsque la Commission exerce ses pouvoirs et fonctions au cours d'une enquête, comme prévu à l'article 11 de la loi 59/ AN / 14 / 7ème L, toute personne interrogée en vertu de l'alinéa 2 est tenue de:

i. Répondre à toutes les questions qui lui sont posées concernant tout fait ou question lié à l'enquête, même si la réponse peut l'incriminer, et

ii. Fournir à la Commission tout article ou document en sa possession ou sous sa garde ou sous son contrôle qui pourrait être nécessaire dans le cadre de cette enquête.

(b) Toute personne visée à l'alinéa (a) n'est compétente et obligée de répondre à une question ou obligée de produire aucun article ou document que si les dispositions de la section 2 ci-dessus ont été respectées.

(4) Si, au cours d'une enquête, une personne est impliquée dans l'affaire faisant l'objet de l'enquête, la Commission doit lui donner la possibilité de se faire entendre à ce sujet par le biais de la présentation de preuves ou du mémoire. Cette personne ou son représentant légal a le droit, par l'intermédiaire de la Commission, d'interroger d'autres témoins selon les modalités qui seront décidées par le bureau exécutif au cas par cas, dans le respect des lois.

(5) Si cela est dans l'intérêt de la justice ou si le préjudice causé à une personne pourrait être autrement garanti, la Commission ou un commissaire peut ordonner à toute personne ou catégorie de personnes ou à toutes les personnes dont la présence n'est pas souhaitable peut ne pas être présent la procédure au cours de l'enquête ou une partie de celle-ci.

(6) Dans le cadre de l'enquête sur une allégation de violation des Droits de l'Homme, tout commissaire, tout membre de son personnel ou tout officier de police mandaté à cet effet par un commissaire, peut pénétrer dans son domicile et perquisitionner tout élément de preuve prévu par la loi pour faciliter les enquêtes de la Commission.

(7) Dans certains cas, la Commission peut décider de clore une enquête sur une plainte. Si la Commission prend une telle décision, elle en expliquera par écrit aux parties concernées les raisons.

#### **4.10 Conclusion de l'enquête**

Une plainte est réputée avoir été réglée dans les circonstances suivantes:

- a) Si, après évaluation de la recevabilité, une plainte est rejetée,
- b) Dans le cas d'une saisine où aucune autre action n'est requise,
- c) Dans le cas d'un renvoi où la Commission décide de contrôler l'affaire, à un moment où l'autre institution entame une action en faveur du pétitionnaire, la plainte doit être classée,
- d) Lors du règlement d'une plainte par une conciliation, une négociation ou une médiation,
- e) Après enquête, il a été constaté que:
  - i. Il n'y a pas eu de violation des Droits de l'Homme, ou
  - ii. Il y a eu violation ou menace d'un droit de l'homme et il est remédié à cette violation compte tenu des Droits de l'Homme concernés et des circonstances de l'espèce
- f) Lorsque le plaignant retire sa plainte et que le Secrétaire Général est convaincu qu'il n'y a aucune raison impérieuse de poursuivre l'enquête,
- g) Si un plaignant ne fournit pas les détails supplémentaires demandés, l'affaire peut être rouverte à la lumière des motifs invoqués par le plaignant,
- g) Lors de la publication des conclusions de l'enquête de la Commission, le plaignant peut être amené à engager des procédures judiciaires compétentes (par exemple, tribunaux) afin de demander réparation.
- h) Après le règlement d'une affaire après l'enquête.

### **4.10.1 Notification des conclusions d'enquêtes par les parties**

- (1) Le Président ou le Secrétaire Général met, s'il y a lieu, un rapport provisoire à la disposition des parties et de toutes personnes, associations, organisations ou organes de l'État concernés par la constatation ou la recommandation figurant dans le rapport.
- (2) La personne, l'association, l'organisation ou l'organe d'État impliqué dans le rapport provisoire doit avoir la possibilité raisonnable de répondre par écrit aux conclusions provisoires dans un délai de 14 jours à compter de la date de transmission du rapport.
- (3) À la demande d'une partie, le Président ou le Secrétaire Général peut accorder une prorogation du délai, en précisant les motifs de la prolongation et en précisant, par voie de suite, le délai supplémentaire imparti.
- (4) La Commission convient de la stratégie à suivre pour donner suite aux recommandations de chaque enquête-affaire en communiquant ses conclusions et recommandations à l'enquête dans les 30 jours, au responsable d'une organisation ou d'une institution, ou à l'autorité exécutive de tout service national ou provincial concerné. En leur demandant de passer en revue et de répondre en indiquant s'ils ont l'intention de prendre des mesures pour donner effet à cette constatation ou à cette recommandation, le cas échéant.
- (5) Les conclusions d'une enquête de la Commission doivent être communiquées au plaignant et à toute personne impliquée dans les faits, le cas échéant, mais aussi rapidement que possible ou dans les 30 jours suivant l'achèvement de l'enquête.
- (6) Les conclusions de l'enquête informeront les rapports de la Commission à l'autorité investie du pouvoir de nomination, conformément aux obligations régionales et internationales en matière de Droits de l'Homme.

### **4.10.2 Motifs d'enquêtes communes**

- (1) Le Président ou le Secrétaire Général peuvent, le cas échéant, mener une enquête conjointe avec une autre institution ou un autre organe de l'État. Selon les cas, le Président donne des indications sur la forme de l'engagement, sous forme de mémorandum d'accord ou de toute autre approche, à condition que les enquêtes conjointes soient conformes aux principes énoncés dans le présent manuel. La Commission peut mener une enquête conjointe avec une autre institution ou un autre organe de l'État si:
  - a) Le cas signalé nécessite des enquêtes sur une question faisant double emploi avec le mandat de la Commission et d'une autre institution d'État en vue d'un règlement efficace de la plainte,
  - b) Lorsque la commission manque d'expertise et que la nature de la question justifie l'assistance d'une autre institution ou d'un autre organe de l'État, ou
  - c) La Commission manque de ressources suffisantes pour mener les enquêtes, en particulier dans les régions, et la collaboration avec une institution ou un organe d'État peut faire progresser le processus de règlement des plaintes,
  - d) L'existence d'un accord de collaboration entre la Commission et l'autre institution ou organe de l'État et l'affaire relève de la compétence de l'une et de l'autre, et cette institution ou cet organe de l'État accepte une telle enquête commune.
- (2) Si la décision de mener des enquêtes conjointes est prise, le Président ou le Secrétaire Général prend alors les mesures suivantes:

a) informer les parties dans les sept jours suivant leur intention de mener une enquête conjointe; des précisions sur l'institution ou l'organe d'État qui sera impliqué dans l'enquête commune; motifs de l'enquête conjointe; et inviter les parties à répondre par écrit à l'enquête envisagée au plus tard à une date précisée.

(3) Le Président ou le Secrétaire Général, selon le cas, doit, dans les sept jours suivant l'examen des réponses des parties, prendre une décision finale et informer les parties par écrit dans un délai de sept jours de la décision finale.

#### **4.10.3 Enregistrement du traitement des plaintes et d'enquêtes**

(1) La Commission s'efforce de faire en sorte que les discussions, les observations orales ou les preuves présentées dans le cadre d'une enquête soient enregistrées et entrées dans une base de données, afin de permettre un stockage sûr et un compte rendu aisé.

(2) Au cours des enquêtes, la commission peut choisir d'utiliser des enregistreurs vocaux. Le Président ou le Secrétaire Général informe les personnes présentes du fait qu'un enregistrement sera effectué et de la manière d'enregistrer.

#### **4.10.4 Langue utilisée lors des enquêtes**

(1) Toutes les procédures, les enquêtes sont menées en français, afar, somali et arabe, à moins qu'une partie ne demande que la procédure soit menée dans une autre langue officielle.

(2) La partie qui a besoin des services d'un interprète au cours d'une enquête doit donner un délai raisonnable au Président ou au Secrétaire Général, qui doit prendre les dispositions nécessaires en ce qui concerne l'interprète ou les personnes apparentées.

### **4.11 Processus alternatif de résolution de conflits**

La Commission s'efforcera d'utiliser des moyens à l'amiable pour régler les violations des Droits de l'Homme le cas échéant. Ces processus incluent la négociation, la conciliation et la médiation.

Néanmoins, les parties doivent être disposées à se soumettre volontairement au processus, une déclaration de consentement sera alors signée pour montrer leur engagement à l'égard du processus choisi. Différentes approches s'appliquent à chaque processus, comme indiqué ci-dessous.

a) Négociation: désigne le dialogue entre parties. À la réception de la plainte, l'enquête de la Commission peut donner lieu à un rôle de facilitation pour les parties qui envisagent un dialogue pour résoudre la plainte.

b) Conciliation: se réfère au dialogue d'un conflit entre les parties avec les conseils d'une tierce partie sur la situation du droit. Après évaluation et admission d'une plainte, la Commission peut aider les parties à résoudre une plainte en se basant ensuite sur la loi.

c) Médiation: désigne un processus par lequel une tierce partie neutre aide les parties à dialoguer et à résoudre leur différend. Lors de l'admission d'une plainte, la Commission peut jouer le rôle d'une tierce partie neutre et guider les parties dans le dialogue et le règlement de leur plainte.

Il est à noter que pour qu'une affaire soit qualifiée pour le processus alternatif de résolution de conflits, les facteurs suivants doivent être présents:

- a) La plainte doit être recevable,
- b) Les parties doivent être disposées à se soumettre au processus,
- c) Les parties impliquées doivent avoir la capacité de négocier ou de prendre des décisions,
- d) L'application de ce processus doit être une meilleure option pour rendre justice aux parties,
- e) Caractère approprié de la plainte, impact sur les Droits de l'Homme, les parties souhaitent s'occuper de leurs relations.

#### **4.12 Suivi et évaluation**

La Commission s'efforce de contrôler et d'évaluer annuellement son mandat de protection en recueillant et en évaluant les réactions des parties qui ont rendu compte à la Commission, des organisations travaillant en étroite collaboration avec la CNDH et du public. Le suivi évaluera la qualité des services offerts par la CNDH et la prestation de services par la Commission. Parmi les indicateurs utilisables, on peut citer par exemple: l'accessibilité des processus de traitement des plaintes de la CNDH, l'utilité, la réactivité, la qualité de la prestation des services, entre autres.

En outre, la Commission devrait s'efforcer de faire en sorte que les responsables ou le bureau désigné complient des rapports sur l'état d'avancement des dossiers reçus et sur leur statut afin que la direction les examine, sur une base mensuelle, trimestrielle, biannuelle ou annuelle. Les rapports peuvent être partagés avec les parties prenantes ou l'autorité de nomination, le cas échéant. En outre, le Président ou le Secrétaire Général peut procéder à des contrôles aléatoires auprès des bureaux de traitement des plaintes désignés ou des bureaux régionaux pour examiner la situation ou examiner la base de données sur le traitement des plaintes, le cas échéant.

#### **4.13 Ouverture d'une procédure judiciaire**

La Commission peut engager une procédure judiciaire devant une cour compétente, conformément à la loi 59 / AN / 14 / 7ème L du 20 juillet 2014 portant organisation de la Commission Nationale de Droit de l'Homme (CNDH), en son nom propre ou au nom d'une personne, d'un groupe ou d'une catégorie de personnes à tout moment.

#### **4.14 Délais communs**

Sauf disposition contraire des présentes procédures, le Président ou le Secrétaire Général ou un membre du personnel désigné, le cas échéant, doit:

- a) Aviser tous les plaignants, défendeurs ou personnes concernés des conclusions ou recommandations, ainsi que des motifs de celles-ci, au plus tard 7 jours après la date à laquelle la décision, la constatation ou la recommandation est rendue.
- b) Lorsque ces procédures ne respectent pas les délais impartis, prendre cette décision ou cette action dans les sept jours suivant la date à laquelle les critères exigeants que les mesures sont prises étaient remplis.

#### **4.15 Révision ou modification du Manuel**

Le Manuel de traitement des plaintes peut être examiné en fonction des besoins et la requête en révision peut émaner du Secrétariat ou du Bureau exécutif. Tout amendement doit être communiqué au public selon des modes de communication plus accessibles et disponibles.

# **Annexes**

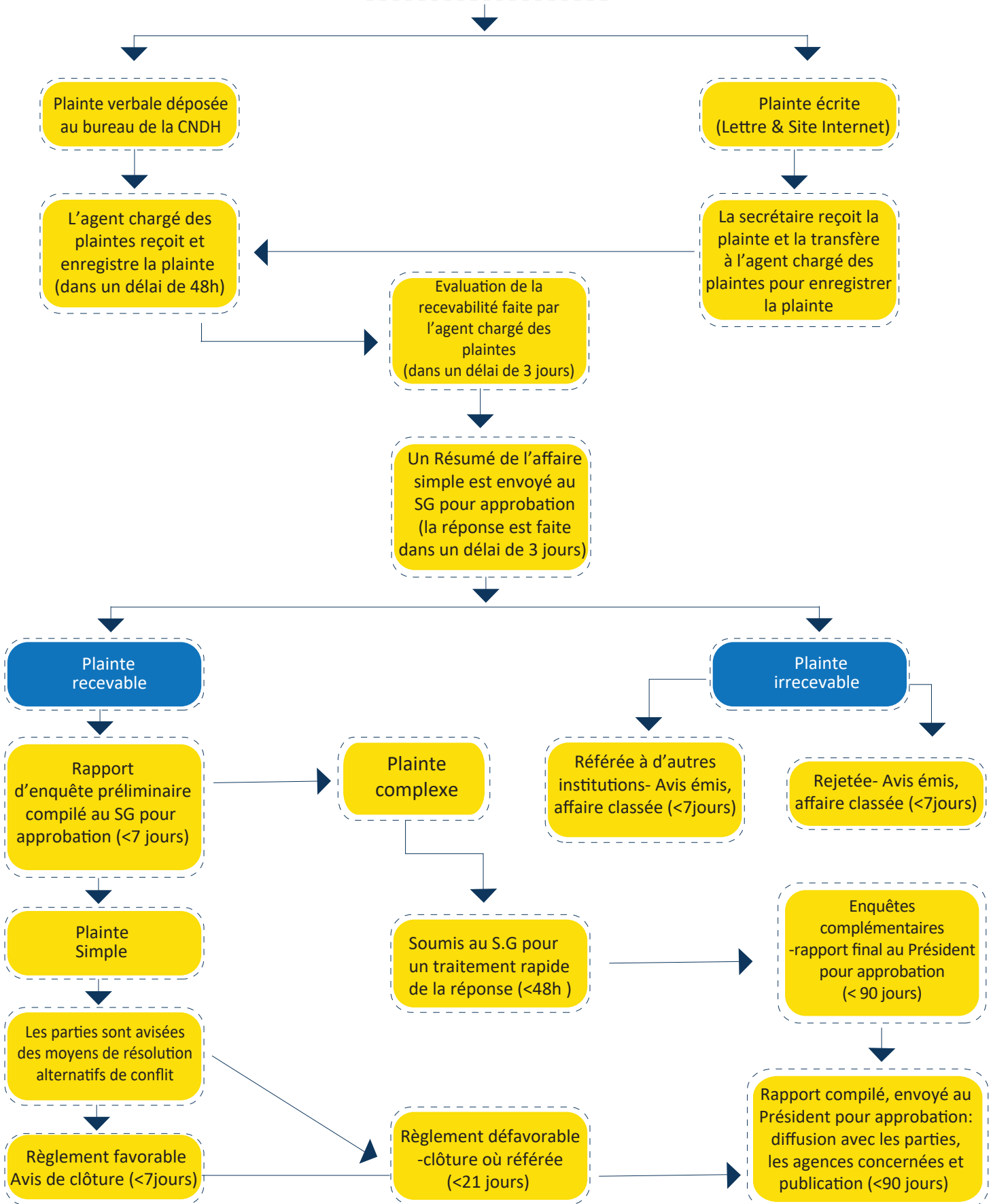
ANNEXE 1 : SCHEMA DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES DE LA CNDH

ANNEXE 2 : FORMULAIRES DE PLAINTE VERBALE ET DE RENVOIE DE  
REFERENCE DE PLAINTE

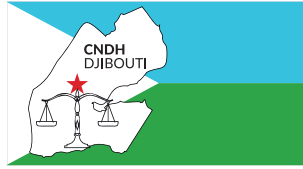
ANNEXE 3 : PROTOCOLE D'ENTENTE POUR UN PARTENARIAT

ANNEXE 4 : STRATEGIE DE VIABILITE POUR LA PRATIQUE DE TRAITEMENT  
DES PLAINTES DE LA CNDH

# PLAIGNANT (E)







## ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE PLAINTE VERBALE

### Formulaire de dépôt de plainte orale

Nom complet du plaignant : .....

Genre: ..... Profession: .....

Age : ..... Nationalité .....

Adresse postale: ..... Tel : .....

Domicile: .....

#### Cocher correctement

Individuel  Conjoint  Représentant

Personne/Organisation contre laquelle la plainte est déposée :

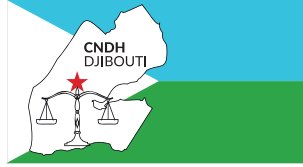
Adresse: ..... Tel: .....

Nature de la plainte : .....

Langue de la plainte d'enregistrement.....

#### FAITS

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



.....  
.....  
.....  
.....

**Résultat recherché :** .....

.....  
.....  
.....  
.....

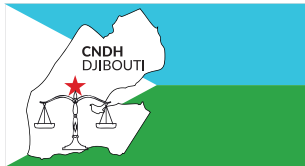
**Après lecture de sa déclaration, l'intéressé persiste et signe devant nous la déclaration.**

**Signature :** ..... **Date:** .....

**Enregistré par :** ..... **Signature :** .....

Téléphone :(253) 21 34 42 17  
Email : cndhdjibouti@gmail.com / B.P.3126 Djibouti

*Ce formulaire est à usage interne*



## ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RENVOIE DE RÉFÉRENCE DE PLAINTE

**Nom complet du plaignant :** .....

**Genre:** ..... **Profession:** .....

**Age :** ..... **Nationalité** .....

**Adresse postale:** ..... **Tel :** .....

**Domicile:** .....

**Nature du dossier :** .....

**Description succincte du dossier :** .....

.....

.....

.....

.....

**Référer à l'institution / Nom de l'Agence :** .....

**Nom de l'officier chargé des plaintes et référant :** .....

**Signature:** ..... **Date:** .....

### ANNEXE 3 : PROTOCOLE D'ENTENTE POUR UN PARTENARIAT

La CNDH de Djibouti est mandatée par la Loi pour former des partenariats et coopérer avec les organes de l'État, les organisations de la société civile et les institutions de protection et de promotion des Droits de l'Homme. L'un des aspects clés de cette coopération peut être la formation de partenariats qui renforcent le mandat de la Commission en matière de traitement des plaintes.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principaux aspects à prendre en compte lors de l'élaboration d'un mémorandum d'accord avec un organisme gouvernemental ou une organisation de la société civile pour que le signalement, le renvoi, l'enquête ou la surveillance des plaintes relatives aux Droits de l'Homme soient efficaces, conformément aux lois applicables.

1. Titre du protocole d'entente
2. Objet précis du Protocole d'Entente
3. Objectifs
4. Principes et charte directeurs
5. Cadre spécifique de la collaboration
6. Fonctions et Responsabilités des institutions
7. Clause de résolution des différends
8. Coordonnées des personnes représentant les institutions et les interlocuteurs désignés, le cas échéant.
9. Clause de résiliation (retrait/renonciation)
10. Date de commencement
11. Clause de compte-rendu, de suivi et d'évaluation
12. Clause de révision (amendement) du Protocole d'accord
13. Page de signature qui doit être approuvée par les dirigeants des institutions concernées.

## ANNEXE 4: STRATEGIE DE VIABILITE POUR LA PRATIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CNDH

### 1.1 Conditions requises pour établir une pratique de traitement des plaintes.

La CNDH Djibouti a mis en place un processus de traitement des plaintes afin de mettre à jour son mandat de protection des Droits de l'Homme, tel que défini par la loi, et conformément aux principes et normes des Nations Unies relatifs au mandat des INDHs.

Pour que les pratiques de traitement des plaintes soient efficaces, une INDH doit élaborer une procédure claire sur la manière dont les plaintes seront reçues et traitées afin de remédier à la violation présumée des Droits de l'Homme. Ce faisant, la CNDH Djibouti a mis au point ce manuel de traitement des plaintes qui décrit l'étape par étape du traitement des plaintes en matière de Droits de l'Homme signalées à leurs bureaux et traitées par ses propres moyens. Pour remplir efficacement le mandat susmentionné, il est nécessaire de créer un département ou une unité clairement désigné et lui confier la responsabilité principale de recevoir et de traiter les plaintes pour violation des Droits de l'Homme.

**Il est important de souligner qu'un département qui traite les plaintes relatives aux Droits de l'Homme au sein d'une INDH doit recevoir pertinemment :**

- a) Le personnel,
- b) L'équipement,
- c) Les finances,
- d) Les possibilités de renforcement des capacités,
- e) L'indépendance, pouvoirs et pouvoir décisionnel,
- f) La formation de conseil de base et appui psychosocial - briefing pour le personnel traitant les plaintes afin d'éviter les traumatismes,
- g) Des formations de base en sécurité et enfin,
- h) Le soutien de la direction de la CNDH pour être efficace.

## 1.2 Les avantages d'une pratique soutenue des traitements des plaintes :

L'importance d'un manuel écrit et la création d'une unité désignée pour traiter les plaintes en matière de Droits de l'Homme à la commission présente les avantages suivants:

1. Il renforce l'efficacité de la Commission dans le traitement des plaintes en matière de Droits de l'Homme et accomplit ainsi son mandat de protection,
2. Il permet à la CNDH de fonctionner conformément aux Principes de Paris de l'ONU.
3. Il permet à la Commission d'aider efficacement le public à faire valoir ses droits et conseille également le gouvernement et les acteurs privés de prendre des mesures pour remédier aux violations des Droits de l'Homme dans les cas où un cas est rapporté, une enquête conduite, des recommandations émises et suivies et des rapports sont établis. .
4. Cela fait partie d'un apprentissage institutionnel, car la mise en place de tous les agents ainsi que les processus quotidiens de traitement des plaintes se font efficacement.
5. Il oriente l'affectation des ressources par la Commission au service de traitement des plaintes, car le nombre de cas traités et le temps passé dans le processus peuvent être traduits en aspects monétaires facilitant la budgétisation,
6. Il donne à la Commission le pouvoir d'élaborer un outil de plaidoyer durable pour le respect des Droits de l'Homme par tous les acteurs. En effet, des dossiers bien documentés sont essentiels aux dialogues sur la réforme du droit, les changements institutionnels et le processus de suivi de la conformité des États aux obligations en matière de Droits de l'Homme.
7. Il permet aux décideurs politiques tels que le bureau exécutif et le chef du secrétariat général de concevoir des décisions stratégiques qui tiennent compte de la situation actuelle.
8. Il permet à la Commission de résoudre à l'avance les problèmes de dotation en personnel, d'équilibre entre les genres et d'autres besoins particuliers, par exemple, la disponibilité d'un interprète lorsqu'il s'agit de migrants ne pouvant pas communiquer les langues connues, aidant ainsi les enfants ou les personnes handicapées à enregistrer leurs déclarations.

### Termes de Référence

Les termes de référence de la CNDH pour les agents travaillant dans le département du traitement des plaintes peuvent inclure:

- i. Promouvoir la sensibilisation du personnel et des autres parties prenantes sur les traitements des plaintes,
- ii. Conseiller la direction sur le traitement des plaintes,
- iii. Recevoir, traiter et aider aux enquêtes et au règlement des plaintes,
- iv. S'assurer que les exigences de conformité et les délais indiqués dans le manuel de traitement des plaintes sont respectés,
- v. Le cas échéant, renvoyer les plaintes à l'autorité compétente pour suite à donner
- vi. Préparer des rapports réguliers au Président et au Secrétaire Général sur les plaintes reçues et le statut de l'intervention de la CNDH,
- vii. Coordonner les activités de traitement des plaintes à la Commission,
- viii. Surveiller les tendances des plaintes et recommander des mesures correctives,
- ix. Assurer l'intégration du traitement des plaintes à la Commission,
- x. Surveiller, évaluer et examiner les activités de traitement des plaintes à la Commission.

### 1.3 Ressources nécessaires

Un mécanisme de traitement des plaintes nécessite des ressources suffisantes pour s'acquitter efficacement de son mandat. Les ressources nécessaires incluent : ressources humaines, équipement, bureaux, renforcement des capacités, finances, soutien à la sensibilisation du public, plates-formes de partenariat, formation sur les processus de reddition de compte, d'évaluation et de responsabilité pour le traitement des plaintes relatives aux Droits de l'Homme, notamment

### 1.4 Valeurs de la CNDH pour un mécanisme efficace du traitement des plaintes

Dans l'exercice du mandat de protection des Droits de l'Homme de la CNDH, les valeurs suivantes doivent être respectées afin de garantir le traitement efficace des plaintes en matière de Droits de l'Homme. Ceux-ci impliquent :

#### **Principe d'équité**

Chaque plaignant sera traité équitablement dès le premier contact avec la Commission, c'est-à-dire depuis le moment où il notifie ou enregistre sa plainte jusqu'à la dernière étape. Étant donné que le rôle de la Commission est de défendre les droits humains de tous, de même les défenseurs seront traités équitablement et se verront accorder une possibilité adéquate de répondre aux plaintes. Cela est possible en formant et en rappelant en permanence aux responsables chargés du traitement des plaintes d'offrir un service impartial et non discriminatoire aux citoyens et aux migrants.

#### **Accessibilité**

La CNDH a adopté divers moyens pour encourager le public à signaler les cas de violation des Droits de l'Homme, tels que : établir une unité de traitement des plaintes au siège social pour les personnes qui viennent se plaindre, utiliser le site Web pour recevoir les plaintes et sensibiliser le public aux processus de traitement des plaintes dans divers forums.

Cependant, ceci est insuffisant et la CNDH a donc lancé d'autres stratégies, qui garantiront un plus grand accès public à ses services. Par exemple, la Commission a mis en place des bureaux régionaux de traitement des plaintes. De même, l'établissement d'un numéro d'appel téléphonique, l'amélioration de la sensibilisation du public dans les stations de radio locales, les forums publics ou encore les partenariats avec d'autres organisations publiques ou de la société civile, y contribueront.

Lors de la sensibilisation du public, la CNDH devrait, entre autres, informer le public sur :

- le pouvoir de la Commission de traiter les plaintes,
- Comment déposer une plainte auprès de la Commission et les options disponibles,
- le service responsable de la facilité de suivi
- le délai dans lequel la plainte sera traitée,
- la confidentialité, l'impartialité et l'équité du processus,
- comment la décision du mécanisme de plainte peut être contestée ou réexaminée,

### **La réactivité**

Le manuel de traitement des plaintes de la CNDH a pris en compte la mise en place d'un système réactif permettant de répondre aux besoins des citoyens, des migrants, des personnes handicapées, des enfants, des femmes et de tout autre groupe vulnérable reconnu par la loi. Pour améliorer la réactivité des membres de la CNDH, formation continue du personnel sur la gestion des groupes particuliers de clients ou de plaintes, ainsi qu'un soutien psychosocial de base pour le personnel (séances de compte rendu) afin de leur permettre de relâcher les tensions éprouvées lors de l'assistance aux plaignants persécutés ou souffrant de traumatismes.

### **Confidentialité**

La confidentialité est un élément clé du processus de traitement des plaintes relatives aux droits de la personne; les plaignants doivent donc être informés de cette mesure de protection pour les encourager à faire une déclaration. Le manuel est explicite sur la manière de procéder et sur les procédures à suivre. Le manuel traite de la confidentialité des aspects suivants; identité du plaignant lorsque le risque est élevé et traitement des documents enregistrés, déclarations, preuves lors du traitement de la plainte et des enquêtes.



## **Rendement et efficacité**

La CNDH veillera à ce que les plaintes soient traitées rapidement. Les plaintes pour violation des Droits de l'Homme doivent être traitées de manière efficace et efficiente afin d'assurer une réparation rapide et d'éviter de longs cycles de processus, qui retardent et entravent la justice pour le plaignant. Il est nécessaire d'envisager un examen périodique des processus de plainte et du système pouvant orienter la prise de décision stratégique et l'engagement des hauts responsables de la Commission en matière de dotation en personnel, de ressources, etc., Il est intéressant de noter pour qu'une INDH dispose de processus de traitement des plaintes efficace et offre des vraies solutions aux plaintes déposées, des délais adéquats d'initiation, une formation, une dotation en personnel, des ressources et le respect des délais fixés, une documentation adéquate, des rapports et des examens périodiques sont indispensables.

## **Enseignement des organisations et amélioration continue**

Pour assurer son efficacité et son efficacité, la CNDH veillera à la mise en place d'une culture d'apprentissage qui permettra de tirer des enseignements des meilleures pratiques des INDH et permettra aux experts d'offrir un soutien technique et une formation sur divers aspects et de renforcer les processus et les partenariats de traitement des réclamations. Réaliser la section ci-dessous sera pertinente car elle présente les progrès réalisés par d'autres INDH dans le traitement des plaintes et les processus d'enquête. Un examen périodique des pratiques de traitement des plaintes à la CNDH garantira que le processus reste objectif, transparent, juste, réactif, responsable et visible dans l'intérêt de la CNDH et de toutes les parties prenantes.

### **1.5 Les meilleures pratiques des traitements des plaintes des INDHs**

Pour qu'une INDH puisse fonctionner efficacement, elle doit:

- a) S'appuyer sur une structure de gouvernance adéquate à laquelle il peut faire appel pour obtenir réparation et pour toute autre question liée à ses pouvoirs d'enquête.
- b) disposer d'une capacité suffisante pour répondre aux allégations en matière de Droits de l'Homme (personnel qualifié, crédible, indépendance et impartialité).
- c) Disposer d'un financement stable et d'une infrastructure adéquate (personnel et bureaux).
- d) Soyez légitimes, veillez à ce que les solutions aux violations des Droits de l'Homme signalées, répondez aux besoins des victimes et accélérez le processus d'accès à la justice afin de promouvoir une perception positive de l'opinion publique
- e) disposer de pouvoirs adéquats tels que la surveillance des lieux de détention, utiliser ses convocations et ses auditions publiques et obtenir tout document ou toute information utile en ce qui concerne le traitement des Droits de l'Homme.





