

## QUESTIONS / REPONSES DE L'ANAES : L'audition du plaignant

---

Date et heure : 16 mai 2025 : 12h30 -13h35

Intervenante : Nathalie Leroy

### Pratiques et enjeux de l'audition du plaignant dans le cadre d'une enquête interne

1. Difficultés spécifiques lors de l'audition
  - L'audition d'un plaignant est délicate, surtout si la personne est une véritable victime, pouvant développer des symptômes de paranoïa.
  - Importance de la neutralité de l'enquêteur.
  - Vigilance pour ne pas prendre en grippe la personne
- Mise en confiance du plaignant
  - Premier contact déterminant : message d'introduction envoyé par mail.
  - Demande d'un court récit, identification des personnes à entendre et pourquoi, demande de pièces justificatives.
  - Cette méthode canalise le récit et évite un afflux massif de documents.
  - Les éléments écrits servent à préparer la stratégie des auditions.
- Ordre des auditions
  - La victime est généralement entendue en avant-dernier, la personne mise en cause en dernier.
  - Cela permet de mieux cerner la situation, mais chaque enquête est réalisée sur-mesure.
- Gestion de l'assistance lors de l'audition
  - Possibilité pour la victime ou la personne mise en cause d'être assistée d'un avocat.
  - Cela rassure et renforce la crédibilité de l'enquête.
  - Certains plaignants demandent à être assistés par un psychologue ou un représentant du personnel ; accepté au cas par cas.
  - Les représentants du personnel peuvent parfois chercher à influencer l'enquête ; leur présence peut être refusée et/l'entretien peut être stoppé.
  - Il est alors recommandé de faire signer un engagement de confidentialité

### Confidentialité et gestion des représentants du personnel lors des enquêtes internes

- Problématique de la confidentialité
  - Question sur la nécessité de faire signer un engagement de confidentialité aux membres du CSE.
  - Certains syndicats conseillent de ne pas signer : si refus de signer, le représentant ne peut pas assister à l'entretien.
- Gestion des situations problématiques lors des auditions
  - Possibilité d'arrêter l'audition et de signaler le problème aux mandants si un représentant entrave l'enquête.
  - Recommandation de poursuivre l'entretien uniquement dans des conditions sereines.
- Présence des représentants lors des auditions
  - Dans certaines procédures internes, les représentants participent à toutes les auditions, ce qui peut être complexe à organiser.

### Protocoles internes et gestion des alertes

1. Cellule d'alerte et protocoles stricts
  - Certaines entreprises disposent d'une cellule d'alerte indépendante des RH.
  - Il est important d'analyser le protocole interne avant de mener une enquête et de mentionner son existence dans le rapport.
  - Si le protocole ne correspond pas aux exigences déontologiques :
    - Refuser de mener l'enquête.

- Accepter en précisant les points non suivis et en expliquant pourquoi.

## **Préparation et conduite des auditions dans le cadre d'une enquête**

1. Stratégie de préparation de l'audition
  - Entendre la personne plaignante à la fin du processus.
  - Préparer l'audition en identifiant les informations manquantes.
  - La préparation est comparée à une partition de musique permettant l'improvisation.
- Ouverture d'esprit et impartialité
  - Ne pas avoir de préjugés, remettre en question ses hypothèses jusqu'au dernier moment.
  - Risque de rechercher uniquement les informations confirmant une version privilégiée.
  - Ignorer les éléments contraires nuit à la qualité de l'enquête.

## **Gestion des situations sensibles lors des entretiens**

1. Exemple de situation complexe
  - Cas d'une plaignante en arrêt maladie, très émotive, accusée de menaces.
  - L'enquêtrice n'a pas posé certaines questions par crainte d'aggraver la situation.
  - Il est conseillé de mentionner cette difficulté dans le rapport d'enquête.
- Conseils et limites de l'enquêteur
  - L'enquêtrice n'est pas psychologue ; il est pertinent de privilégier la préservation de la personne.
  - Documenter la démarche adoptée dans le rapport d'enquête.

## **Gestion des enquêtes en présence d'arrêts maladie et de situations émotionnelles complexes**

1. Difficultés lors des entretiens avec des personnes en arrêt maladie
  - Exemple d'une personne auditionnée en forte détresse émotionnelle.
  - L'enquêtrice a hésité à poursuivre certaines questions pour éviter une réaction incontrôlable.
  - Il est pertinent de documenter ces situations dans un journal de bord.
- Gestion des signalements et impossibilité d'auditionner les victimes
  - Exemple d'enquête où les personnes à l'origine du signalement sont injoignables.
  - Recommandation de demander à l'employeur de solliciter l'accord pour communiquer l'adresse électronique personnelle des personnes concernées.
  - Si l'enquête ne peut pas avancer, il faut le mentionner dans le rapport et éventuellement arrêter l'enquête.
- Précautions lors d'entretiens avec des personnes en arrêt maladie
  - Demander un certificat médical du médecin traitant attestant de l'absence de contre-indication.
  - Privilégier la visioconférence pour éviter les risques liés au déplacement.
- Documentation et transparence
  - Tenir un journal de bord détaillé pour justifier les choix et difficultés dans le rapport final.

## **Stratégies d'entretien face à des personnes à risque ou difficiles**

1. Gestion de l'entretien avec un individu potentiellement dangereux
  - Exemple d'un ancien légionnaire, à la fois visé et plaignant, connu pour sa tendance à s'énerver.
  - L'entretien a été mené de façon très vague, par mesure de sécurité.
  - La sécurité des personnes a primé sur l'exhaustivité de l'entretien.
- Ressenti et description du comportement lors des auditions
  - Exemple d'un directeur colérique.
  - Il est préférable de décrire objectivement les réactions plutôt que de s'appuyer uniquement sur le ressenti personnel de l'enquêteur.
  - L'ambiance et la dynamique de l'entretien sont importantes à prendre en compte.
- Tactiques d'entretien selon le profil du plaignant ou mis en cause
  - Adopter une posture naïve pour observer les réactions du plaignant/harceleur.
  - Adapter la stratégie d'entretien pour recueillir des informations comportementales.

## **Bonnes pratiques pour la conduite des entretiens d'enquête**

1. Préparation et posture de l'enquêteur
  - Établir le contact, instaurer la confiance, donner la parole librement.
  - L'entretien doit s'apparenter à une conversation ouverte.
  - L'écoute active est essentielle.
  - Se préparer à l'imprévu et accompagner le déroulement naturel de l'entretien.
- Structure et déroulement de l'entretien
  - Préparer un canevas de points à aborder, éviter les questionnaires fermés.
  - Privilégier les questions ouvertes.
  - Adapter l'entretien, revenir sur certains points si nécessaire.
  - Canaliser les personnes bavardes tout en favorisant l'expression spontanée.
- Spécificités selon le type d'interviewé
  - Pour les victimes : privilégier l'écoute et l'expression libre.
  - Pour les témoins : identifier les points à éclaircir, laisser raconter leur expérience.
  - Ne pas se laisser guider uniquement par ses propres hypothèses.

## **Approche des entretiens et gestion des témoignages**

1. Méthodologie d'entretien
  - Vérifier certains éléments au fur et à mesure de l'enquête.
  - Poser des questions ouvertes pour faire émerger les problèmes naturellement.
  - Il est déconseillé d'interroger directement sur les faits dénoncés.
- Gestion des oublis lors des entretiens
  - Possibilité de reprendre contact avec le témoin pour des précisions.
  - Informer le témoin en fin d'entretien qu'un contact ultérieur est possible.

## **Gestion des retranscriptions, confidentialité et signature des comptes rendus**

1. Envoi et validation des retranscriptions
  - Il n'est pas obligatoire d'envoyer le verbatim pour relecture.
  - Si cela est fait, accompagner l'envoi d'un mail précisant la possibilité de retour d'observations avant une date donnée.
- Confidentialité et RGPD
  - Certains préfèrent ne jamais faire circuler de copies pour préserver la confidentialité.
  - Exemple de retranscription tapée par une secrétaire, relue, imprimée, signée et conservée sans transmission de copie.
  - En visio, il est plus difficile de faire signer immédiatement.
- Statut des notes et retranscriptions
  - Si la retranscription est tapée manuellement, la faire signer ou la classer comme note d'avocat confidentielle.
  - Inclure un résumé ou un condensé dans le rapport final.
- Pratiques en cas d'enquête à distance
  - Exemple d'envoi des comptes rendus par mail pour signature.
  - Certains ne remettent jamais les comptes rendus aux salariés.
- Jurisprudence et validation des propos
  - Importance que les salariés adhèrent à ce qu'ils ont dit.
  - Discussion sur l'obligation ou non de faire valider les retranscriptions.

## **Questions et pratiques autour de la signature des procès-verbaux et de la confidentialité**

1. Difficultés liées à la signature en province et à distance
  - Complexité de faire signer les PV lorsqu'ils ne sont pas sur place.
  - L'envoi des PV par mail est jugé compliqué.
- Solutions pour la signature à distance

- Faire signer les PV par un avocat du réseau soumise à la même confidentialité.
  - Pratique de l'envoi des PV par mail pour signature lors de réunions en visio.
- Risques liés à la diffusion des comptes rendus
  - Risque de diffusion prématurée ou non contrôlée des documents.