

**Cour
Pénale
Internationale**



**International
Criminal
Court**

Original : français

N° : ICC-01/04-01/06

Date: 27 mars 2024

LA CHAMBRE DE PREMIERE INSTANCE II

**Composée comme suit : Mme la Juge María del Socorro Flores Liera, Juge Président
Mme la Juge Kimberly Prost
M. le Juge Nicolas Guillou**

**SITUATION EN REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
AFFAIRE
LE PROCUREUR *c.* LUBANGA DYILO**

Public

Rapport final des Représentants légaux des victimes V01

Origine : Représentants légaux des victimes V01

Document à notifier, conformément à la norme 31 du Règlement de la Cour, aux destinataires suivants :

Les Représentants légaux des victimes V01

Me Luc Walley
Me Franck Mulenda
Me Evelyne Ombeni Komerwa
Me Frédérique Lacroix-Dion

Le conseil de la Défense

Me Catherine Mabile
Me Jean-Marie Biju-Duval

Les Représentants légaux des victimes V02

Me Carine Bapita Buyangandu
Me Paul Kabongo Tshibangu
Me Joseph Keta Orwinyo

Les Représentants légaux des demandeurs

Le Bureau du conseil public pour la Défense)

Le Bureau du conseil public pour les victimes

Me Paolina Massidda
Me Bibiane Bakento
Me Ludovica Vetrucchio

Le Fonds au profit des Victimes

Mme Deborah Ruiz Verduzco

Les représentants des États

L'amicus curiae

GREFFE

Le Greffier

M. Osvaldo Zavala Giler

La Section d'appui aux conseils

L'Unité d'aide aux victimes et aux témoins

M. Nigel Verrill

La Section de la détention

La Section de la participation des victimes et des réparations

M. Philipp Ambach

Autres

I. INTRODUCTION

1. Les Représentants légaux des victimes V01 (les « RLV01 »), représentent 1.714 victimes admises par le Fonds au profit des victimes (le « Fonds ») comme bénéficiaires des réparations et définitivement approuvées comme telles par la Chambre. Par la présente ils soumettent leur rapport final dans le cadre de la procédure des réparations.

2. Les RLV01 saluent la bonne collaboration avec le Fonds dans le cadre du processus des réparations, et les efforts consentis par celui-ci pour renforcer la communication avec les victimes et pour améliorer le travail des partenaires d'exécution. Toutefois, ils constatent que persistent certains dysfonctionnements soulevés dans leurs observations aux rapports du Fond.

3. Ayant occupé pendant des années une position privilégiée pour évaluer l'effet de la mise en œuvre des réparations sur les bénéficiaires, ils pensent que c'est dans l'intérêt des victimes, mais aussi dans celui de la justice, de rappeler dans le présent rapport une série de questions qui restent ouvertes, et de formuler quelques recommandations pour améliorer encore la qualité du programme, qui se poursuivra encore plusieurs années.

II. HISTORIQUE PROCÉDURAL

4. Le 14 décembre 2020, la Chambre de première instance, dans sa composition antérieure, a approuvé le programme du Fonds pour des réparations collectives prenant la forme de prestations de services, sous réserve de certaines modifications¹. Par cette décision, la Chambre a également enjoint aux Représentants légaux des victimes d'assister le Fonds à identifier et à localiser les victimes pouvant prétendre à des réparations et de déposer des observations en réponse à chaque rapport trimestriel du Fonds dans un délai de deux semaines à compter de la notification, « *afin de s'assurer que les souhaits et préoccupations des bénéficiaires des réparations soient bien pris en compte et pour ne pas retarder sans aucune raison valable l'exécution des réparations* »². Durant les années 2021, 2022 et 2023, les RLV01 ont ainsi déposé leurs observations aux rapports trimestriels du Fonds³.

¹ Voir la « Décision faisant droit à la requête du Fonds au profit des victimes du 21 septembre 2020 et approuvant la mise en œuvre des réparations collectives prenant la forme de prestations de services » (Chambre de première instance II), [n° ICC-01/04-01/06-3495-Conf-Exp-Corr](#), 14 décembre 2020.

² Voir note 1, au para 125.

³ Voir les « Observations conjointes des Représentants légaux des victimes au vingt-troisième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 6 décembre 2023 » ICC-01/04-01/06-3561-Conf, 20 décembre 2023 ; « Réponse des Représentants légaux des victimes V01 au vingtième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 6 mars 2023 et à son Addendum le 17 avril 2023 » ICC-01/04-01/06-3553-Conf-Exp, 28 avril 2023 ; « Réponse des Représentants légaux des victimes V01 au dix-neuvième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 4 août 2022 », 25 novembre 2022 » ICC-01/04-01/06-3545-Conf, 9 décembre 2022, reclassifié public le 28 décembre 2022 ; « Réponse des Représentants légaux des victimes V01 au dix-huitième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 4 août 2022 » ICC-01/04-01/06-3541-Corr-Red, 7 novembre 2022 ; « Réponse des Représentants légaux des victimes V01 au dix-septième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 4 mai 2022 » ICC-01/04-01/06-3535-Red, 20 juin 2022 ; « Réponse commune des Représentants légaux des victimes au Seizième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes le 4 février 2022 » ICC-01/04-01/06-3531-Red, 17 mars 2022; « Réponse des RLV V01 au Quinzième Rapport sur le progrès de la mise en œuvre des réparations collectives déposé par le Fonds au profit des victimes (ICC-01/04-01/06-3524) avec annexe du 21 octobre 2021. », ICC-01/04-01/06-3526, 2 novembre 2021; « Réponse au Fourteenth progress report on the implementation of collective reparations (ICC-01/04-01/06-3519) avec annexes du 21 juillet 2021 », ICC-01/04-01/06-3520-Red, 2 août 2021; « Réponse au Thirteenth progress report on the implementation of collective reparations (ICC-01/04-01/06-3512) avec annexes du 21 avril 2021 » ICC-01/04-01/06-3513-Red, 5 mai 2021; « Réponse au

5. Par son ordonnance du 26 mars 2021⁴, la Chambre a fixé au 1er octobre la dernière limite pour établir et soumettre les dossiers des victimes directes et indirectes à VPRS. L'équipe V01 a respecté ce délai, mais à cause de la situation difficile sur le terrain occasionnée notamment par la pandémie Covid-19 qui a rendu des déplacements sur le terrain temporairement impossible, plusieurs centaines de victimes de l'équipe n'ont pas eu l'occasion de préparer à temps le formulaire de participation aux réparations.

6. Le 30 août 2023, la Chambre a rendu sa Douzième décision relative aux décisions administratives du Fonds⁵ (la « Décision »), qui a clôturé le processus d'identification des bénéficiaires et mis fin au mandat des Représentants légaux, en leur donnant cependant instruction d'informer les victimes de cette décision.

7. Le Greffe a exécuté la Décision, en fixant cette fin du mandat pour ce qui concerne l'équipe V01 au 29 février 2024, sous réserve de l'autorisation de conduire une dernière mission de terrain du 25 février au 4 mars.

III. CLASSIFICATION

8. En vertu de la norme 23bis-2 du Règlement de la Cour, les présentes observations sont classifiées publiques.

IV. SOUMISSIONS

Douzième rapport du Fonds au profit des victimes sur la mise en œuvre des réparations collectives (ICC-01/04-01/06-3497) avec annexes du 21 janvier 2021 » ICC-01/04-01/06-3500-Red, 7 avril 2021;

⁴ Voir la « Decision on the submissions by the Legal Representative of Victims V01 in its response to the Twelfth Report of the Trust Fund for Victims on the implementation of collective reparations » ICC-01/04-01/06-3508-Conf-Exp, 26 mars 2021, reclassifiée public le 13 avril 2021.

⁵ Voir la « Twelfth Decision on the TFV's administrative decisions on applications for reparations and additional matters » (Chambre de première instance II) [ICC-01/04-01/06-3558-Red](#), 30 août 2023, version publique expurgée le 10 octobre 2023, (la « Décision »).

9. Après avoir pris connaissance de la Décision de la Chambre, les RLV01 ont immédiatement commencé à informer leurs victimes, notamment de ceux qui n'avaient pas encore terminé le processus de réparations. Les coordonnées de l'ensemble de ces victimes ont été actualisées et transmises au Fonds au fur et à mesure. Une mission a eu lieu du 23 au 27 octobre 2023 à cet effet, pendant laquelle les RLV01 ont rencontré près de 200 victimes.

10. Après cette mission, les RLV01 ont continué l'actualisation et la mise en ordre des dossiers des victimes restants par des contacts pris par l'assistant de terrain, des consultations téléphoniques, et par la nouvelle mission de terrain du 25 février au 4 mars 2024, au cours de laquelle ils ont rencontré près de 400 victimes. Grâce à ces deux missions et au réseau de communication mis en place par l'équipe de terrain, composé de collaborateurs bénévoles dans plusieurs quartiers de Bunia et de villages des alentours, la quasi-totalité des victimes de l'équipe ont pu être informées de la Décision de la Chambre. Les entretiens sur le terrain se sont faits par groupes restreints de victimes en fonction de l'état d'avancement dans le processus des réparations. Trois catégories des groupes ont été rencontrées : les clients ayant déjà pratiquement terminés le processus de réparation qui souhaitaient encore rencontrer un membre de l'équipe, ceux qui participent actuellement au programme des réparations, et ceux qui sont en attente d'intégrer le processus. Par les entretiens avec les deux premiers groupes, l'équipe a récolté un nombre important de témoignages sur les deux premières années de mise en œuvre des réparations, mais aussi des informations précises sur les problèmes qui persistent et sur de nouvelles difficultés qui se posent à l'heure actuelle.

11. Enfin, l'équipe a communiqué au Greffe environ 300 dossiers des victimes potentielles qui n'avaient pas pu préparer à temps un dossier de participation aux réparations dans l'affaire Lubanga, mais qui pourraient prétendre à des réparations

dans l'affaire Bosco Ntaganda.

12. Les RLV01 ont aussi décidé de déposer le présent rapport pour communiquer aux intervenants et à la Cour les souhaits et préoccupations de la grande majorité de leurs victimes, qui compléteront leurs observations trimestrielles déposées. Ils reconnaissent que plusieurs facteurs extérieurs au contrôle et à la volonté du Fonds et de ses partenaires, telles que l'insécurité sur le terrain et la pandémie de covid 19, ont rendu difficile la mise en œuvre des réparations pour tous les acteurs impliqués dans ce processus. Ils ont néanmoins constaté qu'en dépit des progrès et des efforts réalisés, les victimes soulèvent toujours plusieurs failles dans la mise en œuvre du programme et dans le fonctionnement du Fonds et de ses partenaires, qui leur laissent parfois un goût amer malgré les effets positifs des services dont elles ont pu bénéficier.

13. Les RLV01 font observer que ces failles ne sont pas insurmontables. Ils pensent que les réparations pourront encore être une réussite si les recommandations qu'ils ont formulées dans le passé et dans le présent rapport sont prises en compte, si des efforts constants et réguliers sont déployés pour écouter les victimes et répondre à leurs préoccupations et à leurs plaintes, et si les problèmes sont anticipés. Il s'agit notamment d'un meilleur contrôle des partenaires d'exécution et d'une meilleure supervision du programme par le Fonds. Cela semble indispensable pour garantir que les fonds accordés dans le but des réparations soient bien utilisés et que les victimes puissent bénéficier d'un service optimal.

14. Les RLV01 rappellent que l'objectif de ces réparations est de contribuer à la réhabilitation des victimes, mais aussi au développement d'une justice réparatrice. Ils insistent sur le fait qu'il convient de garder à l'esprit à tout moment que, contrairement à d'autres services que les victimes pourraient recevoir dans le cadre d'actions humanitaires, la réparation est un droit.

A. Premier contact avec les bénéficiaires

15. Afin de faciliter la mise en œuvre du programme, étalé sur cinq ans, en accord avec le Fonds et en fonction de la disponibilité des partenaires à intégrer des victimes dans les services offerts, les RLV01 ont sélectionné des groupes de victimes à intégrer. La priorité fut octroyée aux victimes les plus vulnérables ou nécessitant une intervention urgente⁶. Les coordonnées de ces victimes ont été vérifiées et communiquées au Fonds, et les personnes ont été invitées à des rencontres avec un membre de l'équipe des conseils pour les informer des modalités du programme, répondre à leurs questions et les rassurer quant à leur entrée dans le programme.

16. Après ces rencontres, la première convocation par un des partenaires du Fonds peut encore prendre un certain temps et se révéler aléatoire. Par exemple, des clients que l'équipe a référés en mars 2022 restent encore sans nouvelles du début de leur prise en charge, alors que des clients référés en octobre 2023 bénéficient déjà des services offerts. De plus, l'intégration effective dans le programme d'un bénéficiaire ne se fait que plusieurs années après la confirmation du statut de victime par la Chambre, et longtemps après la constitution de son dossier. Ceci implique que les informations sur sa situation professionnelle, sociale et familiale ne sont plus d'actualité.

17. L'incertitude de cette attente a entraîné des frustrations chez certains. Beaucoup de bénéficiaires souhaitent pouvoir planifier leur avenir, notamment ceux qui résident à la campagne et qui doivent se déplacer pour une certaine période à Bunia pour participer au programme.

⁶ Voir le « Eighteenth progress report on the implementation of collective reparations as per Trial Chamber II's decisions of 21 October 2016, 6 April 2017 and 7 February 2019 » 4 août 2022, ICC-01/04-01/06-3537-Red, au para 39.

18. Entre les différentes phases du processus, les victimes sont supposées attendre qu'elles soient contactées pour la suite. De l'avis des victimes, il serait souhaitable qu'après la fin d'une phase, qu'un calendrier soit établi pour la phase suivante, et qu'après un rendez-vous avec un partenaire, une date soit convenue pour le suivi.

Recommandation

- Informer les bénéficiaires dès qu'ils sont admis à la procédure, de la période probable à laquelle ils pourront être intégrés dans le programme ;
- Établir un canal de communication permanent avec eux et les tenir au courant si cette perspective doit être revue.

B. Établissement du « package » et planning

19. Les victimes ont relevé que le premier entretien consiste principalement à établir un questionnaire et expliquer les différentes possibilités d'assistance. Certaines victimes disent être satisfaites de la façon dont les partenaires du Fonds les ont préparées au processus, d'autres en revanche estiment que ce premier contact ne les a pas suffisamment préparées à la suite. Il se dégage donc une forte demande pour que ce premier entretien soit davantage un dialogue et une orientation active et éclairée. À titre d'exemple : pour que les bénéficiaires puissent faire un choix éclairé, il ne suffit pas toujours de donner la liste des formations disponibles ; un examen de la situation personnelle de chaque bénéficiaire peut être nécessaire pour garantir que la formation à suivre sera la plus adaptée aux besoins et aux capacités de chacun. Les victimes souhaiteraient aussi pouvoir tenir compte d'éléments comme la période à laquelle les différentes options seront disponibles, leur durée, l'endroit où les formations s'organisent, les possibilités de débouchés que le marché offre après une formation déterminée, le niveau de connaissance prérequis, etc.

20. Les victimes reçues par le partenaire de soins psychologiques entre décembre 2023 et février 2024 pour le *intake* n'ont pas reçu la copie du questionnaire qu'elles ont signé, malgré des annonces et promesses faites. Elles n'ont reçu ni un document avec les détails des services convenus, ni un calendrier des phases à parcourir, mais uniquement un bon de référencement vers un psychologue pour un suivi ou un document de renvoi vers les services médicaux pour un examen médical, sans aucune date de rendez-vous. Pendant une période indéterminée, elles doivent alors attendre un appel qui leur annoncera la suite.

Recommandation

- Remettre une copie du questionnaire et du « package » convenu au bénéficiaire lors du premier contact ;
- Soumettre un calendrier de prise en charge et informer les victimes sur tout changement du calendrier ;
- Donner des rendez-vous de suivi au lieu de laisser les bénéficiaires dans l'attente ;
- Tenir compte de la situation familiale et professionnelle des bénéficiaires pour convenir des rendez-vous au lieu de les annoncer unilatéralement et dans un délai très court.

C. Assistance psychologique

21. Plusieurs victimes ont exprimé que l'assistance psychologique leur a été utile. Toutefois, alors que nombre d'entre elles avaient signalé des traumatismes psychologiques dans leur formulaire de réparation, le nombre pour lesquelles l'accompagnement psychologique va au-delà d'un premier entretien est très limité. De l'entendement des RLV01, il se peut qu'une partie des traumatismes psychologiques

passer sous le radar, ce qui semble confirmé par le fait que certains patients sont orientés à nouveau vers un psychologue après l'examen médical.

22. Alors que la plupart des traumatismes subis ont une cause commune (les mauvais traitements subis dans la milice et la participation aux hostilités), l'assistance psychologique est essentiellement individuelle. Des thérapies de groupe pour des victimes qui souffrent de problèmes similaires ne semblent envisagées que pour celles qui sont hospitalisées. Dans des situations où la victime rencontre des problèmes pour contrôler son comportement, des approches familiales pourraient probablement être utiles.

Recommandation

- Prise en compte des conséquences familiales de certains traumatismes pour éviter une victimisation secondaire ;
- Réflexion sur des formes d'approche moins classiques (groupes de parole, activités culturelles comme forme de thérapie, etc.)

D. Soins médicaux

23. Les victimes sont en accord avec la nouvelle approche, selon laquelle, les soins médicaux sont désormais limités aux séquelles en lien avec le passage dans la milice. Toutefois, certaines signalent des difficultés pour faire accepter un lien avec les traumatismes subis. Pourtant, il est établi que des mauvais traitements subis durant l'enfance (*Adverse Childhood Experience*) peuvent provoquer par exemple des maladies cardiovasculaires, pulmonaires ou auto-immunitaires et autres. Si la prise en charge de ces affections est refusée, l'explication des motifs de ce refus est souvent insuffisante. A plusieurs reprises, des victimes disent avoir compris que la prise en

charge d'une affection particulière coûterait trop cher, ou que les soins sont désormais limités à des test VIH et hépatite, de tels tests sont d'ailleurs gratuits en République Démocratique du Congo.

24. Pour des séquelles ou handicaps dont on ne peut pas nécessairement guérir, notamment les migraines, maux de dos, fractures mal consolidées, fatigue excessive, etc, les patients reçoivent souvent des médicaments qui n'offrent qu'un soulagement temporaire, comme des analgésiques de type paracétamol, sans qu'on ne leur fixe un rendez-vous pour une évaluation ultérieure. Une fois que des examens ont été pratiqués, les résultats sont communiqués verbalement, mais les patients ne reçoivent pas de rapports écrits ou une copie des résultats. Rares sont ceux qui disent avoir reçu des conseils utiles relatifs à leur style de vie, aux aliments à privilégier ou à éviter, ou pour des exercices adaptés. Certains patients pensent qu'ils ont épuisé leurs droits à des soins médicaux, tout en restant avec le sentiment de ne pas avoir été aidés.

25. En échangeant avec nos clients, nous avons compris que l'assistance psychologique et les soins médicaux sont fortement indépendants, ce qui est probablement favorisé par le fait que ces services sont fournis par deux structures distinctes. Or, pour beaucoup d'affections qui présentent un caractère psychosomatique, une approche holistique serait préférable. Les victimes qui ont été conviées chez le médecin dans la vague actuelle de prise en charge (décembre -février), ont été soumises systématiquement à une prise de sang sans explication préalable suffisante, et nombreuses ont découvert au moment de la communication des résultats qu'elles avaient été testées pour VIH et hépatite B. Il est indispensable que les victimes comprennent dès le départ qu'elles seront testées pour ces affections afin de pouvoir donner un consentement éclairé. De l'avis de l'équipe, il est souhaitable aussi que les médecins qui procèdent à ces deux tests en particulier anticipent les émotions liées à l'annonce de certains résultats, en plus d'expliquer à la personne les avantages et les inconvénients de la démarche.

26. En effet, l'annonce du résultat ne semble pas toujours faite d'une façon diplomatique. A titre d'exemple, une victime a déclaré à son conseil qu'elle a été testée positive à l'hépatite B, mais qu'elle ne croit pas ce résultat et ne suivra pas les soins. Elle a informé l'équipe qu'elle n'a pas été préparée au test, n'a pas donné son consentement et qu'aucun conseil ne lui a été donné pour gérer les émotions qui pourraient découler du résultat.

Recommandation

- Accorder une attention particulière aux affections qui – selon le patient – sont la conséquence du passage dans la milice ;
- Accorder un bénéfice du doute raisonnable si un lien de causalité entre l'état de santé actuel et les traumatismes subis dans l'enfance n'est pas établi mais néanmoins possible ;
- Pratiquer une approche plus holistique et une meilleure coordination entre l'assistance psychologique et les soins médicaux cliniques ;
- Améliorer l'information des patients sur leur état de santé et donner plus de conseils pour gérer des affections qui ne peuvent pas être guéries ;
- Prévoir la possibilité d'obtenir des rapports médicaux ou résultats d'examens de laboratoire si les patients veulent consulter un autre médecin pour le suivi.

E. Formations

27. Malgré qu'un très large éventail de formations soit offert, certains regrettent le manque de logistique derrière certains cours. Pour certaines formations, il y a manifestement un manque ou une disponibilité insuffisante de matériel par rapport au nombre d'étudiants. Le fait que les victimes doivent longtemps attendre leur tour

avant de pouvoir toucher à un moteur (mécanique auto), ou prendre le volant d'une voiture (cours de conduite) réduit la qualité de la formation et en rallonge inutilement la durée. Les étudiants en bureautique, coupe-couture ont formulé la plainte similaire en octobre dernier. De plus, lors de notre mission en février, certains clients ont regretté que des cours d'alphabétisation n'aient plus été proposés.

28. Selon le Fonds, le niveau des formations décerné par les partenaires est celui de la région. Cependant, nous craignons que le contrôle sur les partenaires soit insuffisant. Lors de la dernière mission, l'équipe a ainsi appris que dans certains cours, les formateurs demandent systématiquement d'acheter un syllabus en plus de celui qui est financé par partenaire de mise en œuvre des réparations (lequel n'est pas toujours disponible), sans délivrer de reçu. Ni le Fonds, ni le partenaire de mise en œuvre n'étaient au courant de ces pratiques, alors que certains disent s'être plaints auprès d'un fonctionnaire du partenaire de mise en œuvre et avoir reçu comme réponse que c'était normal. Les RLV01 ont donné plus de détails sur cette question lors des discussions avec le Fonds à Bunia.

29. En ce qui concerne la formation générale, la nouvelle formule est plus approfondie et promet d'être mieux adaptée au niveau de chaque étudiant. Cependant, le fait que cette formation sera désormais donnée selon une plage horaire plein temps pendant 15 jours pose des problèmes pratiques pour certains, notamment pour des parents qui doivent conduire leurs enfants à l'école ou les accueillir au retour, et pour certains bénéficiaires qui ont des difficultés pour arrêter leur travail pendant une si longue période. Une certaine souplesse sera nécessaire pour faire face à de telles situations.

Recommandation

- Un accompagnement des bénéficiaires dans le choix des formations ;

- Un meilleur contrôle sur les formations organisées par les partenaires de mise œuvre ; notamment par des enquêtes parmi les bénéficiaires ou par la soumission systématique d'un questionnaire de satisfaction.

F. Organisation d'une AGR (Activité génitrice des revenus)

30. En combinaison avec la formation reçue, l'octroi d'une somme de départ permet réellement de démarrer une activité professionnelle. Cependant, l'accompagnement durant le démarrage de cette activité est généralement ressenti plus comme une forme de contrôle que comme un soutien.

31. Le regroupement de bénéficiaires dans une entreprise commune n'est pas vraiment encouragé. Un seul groupe de clients des RLV01 s'est lancé dans une telle aventure, mais ils n'ont pas pu bénéficier d'un coaching de la part du partenaire.

Recommandation

- Offrir à ceux qui le souhaitent un réel « coaching » lors du démarrage d'une activité professionnelle indépendante ;
- Encourager des initiatives collectives comme la création d'une coopérative.

G. Assistance à la scolarité des enfants

32. Il y a eu des sérieux retards de paiement, qui ont eu pour résultat que certains enfants ont abandonné l'école. Il semble toutefois que le problème semble en voie de se résoudre.

Recommandation

- Commencer immédiatement le soutien scolaire dès que les données nécessaires ont été fournies par les bénéficiaires ;
- Éviter des interruptions dans le paiement du soutien scolaire.

H. Victimes indirectes

33. Des victimes indirectes ont été reconnues comme telles par la Chambre, et le Fonds a envisagé l'élaboration d'un programme spécifique pour cette catégorie. A ce jour, il n'y a toujours aucune perspective pour les victimes indirectes, alors que le programme est dans la troisième année de mise en œuvre.

Recommandation

- Élaborer un programme spécifique pour les victimes indirectes ;
- Informer les victimes indirectes sur les perspectives de réparation.

I. Communication entre le Fonds, ses partenaires, et les victimes

34. Depuis le début de la mise en œuvre des réparations, la communication entre les victimes et les différents intervenants s'est toujours avérée difficile. Confrontés à des dysfonctionnements, mais aussi parfois simplement désireuses d'obtenir des renseignements sur l'état de leur dossier, les bénéficiaires ont eu les plus grandes difficultés pour contacter le partenaire principal de mise en œuvre ou les représentants du Fonds sur place, ce qui a occasionné des frustrations qui ont pu être exploitées par certaines victimes. La communication d'un numéro de téléphone pour des « plaintes » n'a pas résolu les choses, ce numéro étant généralement occupé ou ne répondant pas. Des mouvements de protestation, qui ont parfois dégénérés en violence à l'égard des collaborateurs du partenaire de mise en œuvre, n'ont pas non plus facilité les choses.

35. Par ailleurs, les partenaires du Fonds ont été confrontés à des bénéficiaires qui, à cause de la situation d'insécurité et de pénurie dans laquelle ils se trouvent, changent fréquemment d'adresse et même de numéro de téléphone. La communication par téléphone ou WhatsApp est aussi fréquemment impossible à cause des coupures d'électricité ou de réseau. Un nombre important de bénéficiaires a ainsi été classé comme « injoignable », parfois simplement parce qu'ils ne répondaient pas au téléphone.

36. Depuis le processus récent de renouvellement des cartes d'électeur, qui était mal organisé, un nombre important de cartes d'identité nouvellement émises présentent des erreurs ou des différences avec les cartes précédentes (orthographe des noms ou de ceux des parents, erreurs dans les dates de naissance, etc...), ce qui provoque en règle la suspension de toute participation au programme pour suspicion de fraude. Ceci peut paraître radical, mais il y a eu aussi des fraudes dont certains de nos clients ont été victimes, et plusieurs ont constaté que d'autres personnes avaient usurpé leur identité pour bénéficier des réparations à leur place. Cependant, une telle suspension ne peut se justifier que pour examiner la situation et doit être limitée au temps strictement nécessaire. En plus, la fraude ne doit pas être présumée et les bénéficiaires qui rencontrent ce genre de problèmes doivent être aidés à les résoudre.

37. Durant les deux dernières années, les RLV01 ont consacré une énergie considérable à accueillir les questions et les plaintes de leurs clients, à jouer au médiateur entre des clients en difficulté et des acteurs du programme de réparation, à obtenir des réponses que les bénéficiaires n'arrivaient pas à obtenir, à établir des attestations pour les victimes qui ne sont plus en possession des cartes d'identité, à vérifier et mettre à jour les coordonnées de leurs clients à la demande du Fonds quand des bénéficiaires sont injoignables ou en cas de suspicion de fraude. Ils ont aussi dû préparer de multiples reprises d'action à cause de décès de clients.

38. Tout ce travail n'a été possible que grâce à la présence dans l'équipe d'une assistante parlant le swahili et d'un assistant de terrain qui a organisé autour de lui un réseau de collaborateurs bénévoles et des points focaux dans les villages (en règle, des victimes elles-mêmes). Les conseils craignent que la fin de leur mandat implique aussi la disparition du réseau d'intermédiaires qui s'est construit au fil des années, et ait pour effet que nombre de bénéficiaires reconnus ne bénéficient pas du programme si une partie du travail assumé maintenant par l'équipe de représentants légaux ne peut pas rapidement être repris par d'autres intervenants.

39. Le Fonds a communiqué déjà certains numéros de téléphone des partenaires et des fonctionnaires du Fonds pour que les victimes puissent obtenir des informations, convenir des rendez-vous ou signaler des problèmes, mais ce système de communication ne fonctionne pas encore d'une façon satisfaisante.

Recommandation

- Donner à chaque bénéficiaire un badge ou autre moyen d'identification avec une photo et son numéro de dossier pour attester son droit de participer aux réparations, pour éviter aussi bien les fraudes que les suspicions non justifiées ;
- Apporter une attention particulière aux possibilités pour les victimes de contacter le Fonds ou ses partenaires pour s'informer ou pour signaler des problèmes ;
- Envisager une collaboration avec l'ancien assistant de terrain de l'équipe, pour qu'il puisse continuer à être l'intermédiaire entre les victimes de l'ancien groupe V01 et le Fonds et/ou ses partenaires ;

J. Contrôle du Fonds sur l'exécution du programme

40. L'organisation des réparations dans l'affaire Lubanga est structurée d'une façon pyramidale. Sous le contrôle de la Chambre, le Fonds a élaboré un programme dont

l'exécution a été confiée à un partenaire international. Celui-ci a délégué la mise en œuvre de différents aspects du programme à des partenaires locaux, notamment l'assistance psychologique et médicale et les formations professionnelles.

41. Depuis le début de la mise en œuvre du programme, l'équipe V01 en a de facto assuré un monitoring permanent, signalant sur une base quasi-quotidienne une multitude de problèmes, et faisant des rapports trimestriels rédigés après de nombreux entretiens sur place avec les participants au programme. Leur proximité avec les victimes leur permettait notamment de recevoir des informations sur la réalité du travail des partenaires du Fonds que le celui-ci n'avait toujours pas.

42. A l'avenir, le Fonds aurait l'intention d'organiser à La Haye et /ou sur le terrain un service pour suivre le déroulement du programme, contrôler le travail des partenaires du Fonds et résoudre les problèmes signalés par les bénéficiaires. Les RLV01 pensent que, pour fonctionner d'une façon optimale, **ce service devra s'assurer d'une présence sur le terrain qui reprend en partie le travail effectué par les équipes des RLV.**

Recommandation

- Procéder sur le terrain à un contrôle régulier de la qualité du travail des partenaires par des enquêtes de satisfaction directement auprès des bénéficiaires ;
- Encourager les bénéficiaires à signaler des problèmes et dysfonctionnements, le cas échéant d'une façon anonyme ;
- Inviter les bénéficiaires à remplir à la fin de leur participation au programme un questionnaire de satisfaction.

K. Conclusion

43. Les Représentants légaux, les autres membres de l'équipe V01 et leurs collaborateurs bénévoles sur le terrain pensent avoir pu fournir une contribution importante à la réussite du programme de réparations, par un travail constant et quotidien, en partenariat avec le Fonds au Profit des Victimes. Beaucoup de victimes qu'ils représentent ont exprimé des craintes liées à la fin du mandat de leurs conseils. Ces derniers ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour les assurer. Ils attirent cependant attirer l'attention de la Cour, du Fonds et de ces partenaires sur la nécessité de mesures qui compenseront l'absence de toute représentation légale des victimes à l'avenir, et rendront une telle représentation effectivement inutile.

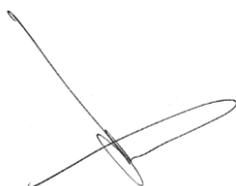
44. Les défis les plus importants dans ce contexte sont la préservation d'un contact permanent entre le Fonds et les victimes et la mise en place d'un système de contrôle sur les multiples partenaires qui mettent en œuvre les réparations. Ce contrôle doit avant tout se faire par une écoute des souhaits et préoccupations des victimes elles-mêmes. L'efficacité du programme de réparations et la satisfaction des bénéficiaires sont en effet indissociables et nécessaires.

À CES CAUSES,

PLAISE À LA CHAMBRE DE PREMIERE INSTANCE :

Prendre acte de ce rapport final.

Pour l'équipe de représentation légale des victimes V01,



Luc Walley



Franck Mulenda

Fait le 27 mars 2024,

À Bruxelles (Belgique) et à Kinshasa (RDC)