



Partie II : Outils de formation

MODULE 1 : PRÉSENTATION DE LA FORMATION DES FORMATEURS (FDF) SUR LA PEAS

MODULE 2 : PEAS ET PROGRAMMATION SÛRE

MODULE 3 : ÉLABORATION DE POLITIQUES SUR LA PEAS ET D'UN CODE DE CONDUITE

MODULE 4 : ÉLABORATION DE POLITIQUES ET MESURES POUR LES RESSOURCES
HUMAINES SUR LA PEAS

MODULE 5 : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET PEAS

MODULE 6 : MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS

MODULE 7 : SYSTÈME DE RÉPONSE AUX SIGNALEMENTS D'EAS

MODULE 8 : ATTRIBUTION DES RESPONSABILITÉS LIÉES À LA PEAS

MODULE 9 : LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES
CONTRACTUELS

MODULE 10 : MÉTHODOLOGIE D'ANIMATION

MODULE SUR LES DOCUMENTS À DISTRIBUER : INTRODUCTION À LA PEAS

Guide d'animation

Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS

- Présenter les outils fondamentaux de la formation des formateurs ainsi que les processus qui favoriseront l'apprentissage grâce à la pratique.

SESSION 0 : APERÇU DE LA FORMATION DES FORMATEURS SUR LA PEAS (30 MINUTES)

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE 45 MINUTES)

SESSION 2 : TOLÉRANCE ZÉRO POUR L'EAS (30 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

2 heures 45 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel de
programme

SESSION 0 : APERÇU DE LA FORMATION DES FORMATEURS SUR LA PEAS (30 MINUTES)

Objectifs



- Comprendre l'objectif de la formation ;
- Comprendre la structure, les outils et le déroulé de la formation.

Supports de formation



- Tableau à feuilles et feutres
- Rétroprojecteur et diapositives

Outils de formation



- OF 1.1 Modèle de plan de déploiement de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS
- OF 1.2 Formulaire de feedback sur la séance d'entraînement à l'animation (un exemplaire par participant et par exercice)

Documents à distribuer



- DD 1.1 Planning de la FdF sur la PEAS (un exemplaire par participant)

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

Souhaitez la bienvenue et présentez le planning. (Voir modèle : **DD 1.1 Planning de la FdF sur la PEAS**)

Objectif

Permettre aux participants de dispenser des formations sur la PEAS, en les dotant des connaissances et des compétences nécessaires sur :

- Les huit normes minimales de fonctionnement (NMF) de la PEAS qui forment le cadre de la formation ;
- La formation « Présentation de la PEAS » d'une journée sous forme de cours d'initiation et de renouvellement des connaissances sur la PEAS (document à distribuer) ;
- Les méthodologies d'animation.

Structure et déroulé

- Modules 1 à 9 sur les éléments constitutifs de la PEAS et de la programmation sûre
- Module 10 sur les méthodes d'animation
- Entraînement à l'animation pour chaque module, avec des exercices clés pour permettre aux participants de mettre en pratique leurs compétences d'animation.

Lors de cette session, identifiez pour chaque entraînement à l'animation des participants qui assumeront le rôle d'animateur :

AFFICHEZ au tableau à feuilles la liste de toutes les sessions prévues au cours des cinq jours de formation puis laissez les participants choisir une séance d'entraînement où ils officieront en tant qu'animateur. À la fin de cette session, distribuez aux participants-animateurs volontaires les guides d'animation correspondant à la séance d'entraînement qu'ils vont animer.

Présentation des outils clés

- **OF 1.1 Modèle de plan de déploiement de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS** : à la fin de chaque module, les participants devront remplir le modèle de plan de formation en faisant part de leurs observations sur le contenu du module et sur la manière dont le module devra être déployé au sein de leurs organisations respectives.
- **OF 1.2 Formulaire de feedback sur la séance d'entraînement à l'animation** : ce formulaire doit être utilisé par tous les participants lors de chaque séance d'entraînement à l'animation pour donner du feedback sur la manière dont les participants-animateurs ont animé leur exercice.
- **Plan d'animation de la FdF** : ce fichier Excel présente en détail le déroulé de la FdF. Il peut être utilisé par l'animateur pour adapter le contenu de chaque module (méthode, durée) et anticiper ce qu'il devra préparer en amont de la formation.

EXERCICE (15 MINUTES)

Jeu du ballon (ou jeu similaire)

DEMANDEZ aux participants de se mettre debout et de former un cercle. **DONNEZ** à l'un des participants un ballon et demandez-lui de dire son nom, son rôle et ses attentes en termes d'apprentissage au cours de cet atelier. **DEMANDEZ**-lui ensuite de lancer le ballon à un autre participant du cercle qui présentera aussi ces informations, et ainsi de suite.

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE 45 MINUTES)

Déroulé

- Sauvegarde et PEAS (10 minutes)
- Séance d'entraînement à l'animation : Marche du pouvoir (1 heure)
- Droits humains et violence basée sur le genre (35 minutes)



Objectifs

- Comprendre la PEAS en tant que composante de la sauvegarde ;
- Explorer les concepts de pouvoir, de violence et de genre et leur rapport avec l'exploitation et les abus sexuels ;
- Comprendre comment le pouvoir peut faire l'objet d'abus dans un contexte humanitaire, et comment la relation avec les participants au programme est impactée.



Messages clés

- Les déséquilibres de pouvoir sont au cœur des problèmes liés à l'EAS. Les travailleurs humanitaires détiennent un pouvoir énorme qui peut ouvrir la voie à l'exploitation et aux abus.
- L'EAS est une forme de violence car elle menace le bien-être, la santé et le développement des personnes touchées.
- L'EAS est également une violation des droits humains car elle implique une atteinte à un certain nombre de droits fondamentaux, tels que le droit à la vie, à l'égalité et à la sécurité.
- L'EAS comporte également une dimension de genre en ce que les situations d'urgence ont tendance à créer, à renforcer et à exacerber les vulnérabilités existantes. En raison d'inégalités historiques au détriment des femmes, celles-ci ont tendance à être impactées davantage par rapport aux hommes.
- Il est essentiel de comprendre et d'agir face à la question de la dynamique des pouvoirs, tant au sein de la communauté qu'en ce qui concerne les travailleurs humanitaires, afin de garantir la sauvegarde des personnes les plus vulnérables, en particulier contre les risques d'EAS.



Supports de formation

- Tableau à feuilles et feutres



Outils de formation

- OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages



Conseil pour les formateurs



Cette session est destinée à renouveler les connaissances des participants sur les concepts liés au genre et aux violences basées sur le genre. Les animateurs n'ont pas besoin d'aborder tous les concepts en détail et peuvent décider de passer cette session s'ils ont affaire à un public d'apprenants plus expérimenté. Toutefois, il est important de veiller à ce que les concepts soient mentionnés tout au long de la formation afin de garantir que la mise en œuvre de la PEAS reste focalisée sur les personnes survivantes et leurs besoins, plutôt que sur la nécessité de réaliser toutes les étapes recommandées.

PLÉNIÈRE : SAUVEGARDE ET PEAS (10 MINUTES)

PRÉSENTEZ la session en expliquant que tout au long de la formation, il s'agira d'apprendre en quoi consistent les mesures de la PEAS. Ces mesures permettent de prévenir et de répondre aux incidents d'EAS résultant du comportement des membres du personnel. Il existe un concept plus large qui englobe tous les manquements du personnel en matière de comportement et qui s'étend au-delà des incidents de EAS. Il s'agit de la notion de sauvegarde, qui prend en considération tous les types d'exploitation et d'abus, dont le travail des enfants et la traite des enfants. Par conséquent, la PEAS n'est qu'un aspect de cette notion de sauvegarde, et toutes les mesures qui seront examinées au cours de la formation sont pertinentes aussi au regard de cette notion plus globale de sauvegarde. Au cœur de toute mauvaise conduite du personnel se trouve un déséquilibre de pouvoir entre les organisations qui fournissent des services et les personnes qui en ont besoin.

PRÉVOYEZ du temps pour les questions.

EXPLIQUEZ que dans le cadre du projet SPEAS, CRS ne sera pas en mesure de fournir un soutien direct aux partenaires en matière de sauvegarde, mais toutes les structures et tous les systèmes de PEAS mis en place peuvent être utilisés pour répondre à des incidents d'abus et d'exploitation plus larges. La notion de sauvegarde est également abordée brièvement dans le *Module 3 : Élaboration de politiques sur la PEAS et d'un code de conduite*.

EXPLIQUEZ que dans cette session, certains concepts clés seront abordés, notamment le pouvoir, la violence, les droits humains, le genre et les violences basées sur le genre, l'exploitation et l'abus.

Pour approfondir la notion de pouvoir, **INVITEZ** les participants à réaliser un exercice. Un participant-animateur dirigera l'exercice en s'aidant du guide d'animation ci-dessous :

SÉANCE D'ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : MARCHE DU POUVOIR (45 MINUTES)

Faites savoir aux participants qu'au cours de cette session, il s'agira d'explorer des concepts fondamentaux liés au pouvoir, à l'exploitation sexuelle et aux abus sexuels. **INVITEZ** les participants à se lever et à former une rangée à une extrémité de la salle, face à l'animateur.

DISTRIBUEZ aux participants  **l'OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages**. **PRÉCISEZ** aux participants qu'il ne faut pas dévoiler leur personnage. **DEMANDEZ**-leur de se mettre dans la peau de leur personnage et d'imaginer ce à quoi pourrait ressembler leur vie. Ils doivent ensuite réfléchir aux réponses de leur personnage à une liste de questions.

DEMANDEZ aux participants de faire un pas en avant à chaque fois qu'ils répondent Oui à une question, et de rester où ils sont s'ils répondent Non.

LISEZ chacune des questions suivantes en laissant suffisamment de temps aux participants pour décider s'ils doivent faire un pas en avant.

- Avez-vous eu assez à manger aujourd'hui ?
- Avez-vous de l'argent liquide sur vous ?
- Avez-vous une carte d'identité valide délivrée par le gouvernement ?
- Avez-vous accès à un téléphone ?
- Lorsque vous êtes malade, pouvez-vous aller voir un médecin et payer (si nécessaire) les frais de consultation ?
- Pouvez-vous vous déplacer librement dans votre pays de résidence ?
- Si vous étiez victime d'un vol, iriez-vous à la police pour signaler le crime ?
- Avez-vous terminé votre éducation à l'école primaire ?
- Votre famille respecte-t-elle vos opinions et vos idées ?
- Savez-vous lire le journal ?
- Avez-vous eu accès à de l'eau propre aujourd'hui ?
- Avez-vous eu accès à des latrines ou à des toilettes aujourd'hui ?

Pour les deux prochaines questions, **DITES** aux participants de rester où ils sont s'ils répondent Oui, et de faire un pas en arrière s'ils répondent Non.

- Vous sentez-vous protégé de l'exploitation et des abus sexuels ?
- Si vous étiez une victime/personne survivante d'EAS, signaleriez-vous l'incident ?
- Si vous avez été victime d'EAS, savez-vous quel type d'assistance vous pouvez recevoir ?

POSEZ les questions suivantes aux participants qui ont le moins avancé (il s'agit des personnages les moins privilégiés) :

- Pourquoi êtes-vous là où vous êtes ?
- Pourquoi avez-vous si peu bougé ou même reculé ?

POSEZ les questions suivantes aux participants qui ont le plus avancé (ce sera les personnages les plus privilégiés) :

- Pourquoi êtes-vous là où vous êtes ?
- Pourquoi avez-vous autant avancé ?

REFORMULEZ les réponses des participants, en insistant sur les facteurs de vulnérabilité (sexe/genre, âge et/ou autres différences) qui créent un désavantage pour le personnage.

DEMANDEZ aux autres participants de révéler leur personnage et d'expliquer pourquoi ils ont ou non fait un pas en avant en réponse à certaines questions.

Utilisez les points suivants pour orienter la discussion :

- Si aucune description n'était indiquée sur la carte (ex. : âge, sexe, origine ethnique), quelles suppositions avez-vous faites sur votre personnage ?
- Qui sont les membres les plus vulnérables de la communauté ? Qui sont les membres les plus puissants de la communauté ?
- Comment le risque supplémentaire d'exploitation ou d'abus a-t-il influencé les déplacements des personnes les plus vulnérables (c'est-à-dire celles qui se sont le moins déplacées) ?
 - Les personnages exposés aux abus et à l'exploitation ont fait un pas en arrière ; cela montre l'impact que de tels incidents peuvent avoir sur les individus.
 - L'abus et l'exploitation peuvent entraîner des blessures, des problèmes de santé, des problèmes physiologiques et entraver davantage la dignité, le bien-être et l'accès aux droits humains de ces personnes.
- Imaginez que vous travaillez pour une ONG qui aide les personnes dans le besoin. Quels groupes de personnes nécessiteraient une attention spéciale pour les protéger de risques d'exploitation ou d'abus par le personnel de l'ONG ?
 - Cela variera en fonction du contexte, mais il s'agira probablement de groupes définis par le sexe, l'âge, la diversité des membres.
 - Ce sont les ONG (et donc les travailleurs humanitaires de l'ONG) qui décident qui reçoit l'assistance ou non. Cela donne beaucoup de pouvoir aux travailleurs humanitaires, ou du moins l'impression d'avoir du pouvoir, ce qui peut créer un risque d'abus ou d'exploitation.
- Il arrive souvent que les personnes aient moins accès à l'assistance en raison de leur sexe, de leur âge ou d'un autre facteur de diversité. Comment le manque d'accès à l'assistance pourrait-il affecter encore plus les victimes/personnes survivantes d'EAS dans le contexte dans lequel vous travaillez ?
 - Cela pourrait impacter leur rétablissement de l'incident, les empêcher de saisir la justice, etc.

PRÉCISEZ que les participants/personnages étaient dispersés dans la salle. Ceux qui avaient le plus de pouvoir et un meilleur accès à leurs droits étaient plus proches de l'animateur et ceux qui étaient plus vulnérables étaient plus éloignés.

Nous sommes tous nés égaux et nous jouissons tous de droits humains (comme le droit à l'éducation et le droit à la vie de famille). Cependant, nous n'avons pas tous accès à ces droits. Tout le monde ne vit pas la réalité de la même manière. Appartenir à un groupe marginalisé ou être traité différemment en raison de son sexe, de son âge ou d'un autre facteur de diversité (socioéconomique, politique, ethnique, religieux) fait que certaines personnes peuvent être moins protégées dans nos sociétés, simplement en raison de qui elles sont.

Les droits humains peuvent être délibérément niés ou bafoués, ce qui met en danger la sécurité et la dignité des personnes et accroît les risques d'abus ou d'exploitation par des personnes en position de pouvoir.

Une fois que les participants sont retournés à leur place, **EXPLIQUEZ** que cet exercice vise à démontrer en quoi le déséquilibre des pouvoirs se trouve au cœur de la PEAS/sauvegarde. **Les travailleurs d'ONG détiennent un pouvoir énorme, car ce sont nos organisations qui décident qui reçoit ou non les services/ressources que nous offrons.** Cela peut ouvrir la voie à l'exploitation et aux abus, en particulier pour les personnes qui sont déjà marginalisées en raison de leur sexe, de leur âge ou d'autres facteurs de diversité (handicap, instabilité économique, appartenance à une minorité religieuse, ethnique ou politique, etc.).

Ce déséquilibre de pouvoir accru entre les travailleurs humanitaires et les personnes les plus vulnérables se trouve au cœur de l'EAS. Il crée des risques supplémentaires qui doivent être traités au niveau du programme même, c'est-à-dire dans la conception des projets, et au niveau structurel au sein des organisations par le biais de la PEAS/sauvegarde.

INVITEZ les participants et le participant-animateur à donner leur avis sur le processus d'animation. Demandez aux participants ce qui s'est bien passé et quelles ont été les difficultés. Soulignez les points et les messages clés qui n'ont pas été abordés, s'il y en a.

EXPLIQUEZ que cet exercice a mis en évidence plusieurs concepts clés qu'il est essentiel de comprendre afin de mieux saisir les fondements de l'exploitation et des abus sexuels.

PLÉNIÈRE : LES DROITS HUMAINS ET LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE (35 MINUTES)

EXPLIQUEZ que l'exercice a permis de montrer que certaines personnes ont plus de pouvoir que d'autres et peuvent plus facilement accéder à leurs droits. On appelle ces droits, « droits humains ». Il s'agit des libertés les plus fondamentales dont tout le monde devrait pouvoir bénéficier. Les droits humains :

- Obligent les gouvernements (**les détenteurs d'obligations**) à respecter certaines libertés individuelles ;
- Sont des **garanties juridiques** universelles qui protègent les individus et les groupes ;
- Sont **universels**, car tout le monde y a droit ;
- Sont **inaliénables**, car on ne peut ni y renoncer ni en être privé de façon arbitraire.

Par exemple, la [Déclaration universelle des droits de l'homme](#) établit des droits fondamentaux auxquels tous les hommes, femmes et enfants ont droit, sans discrimination. Parmi ces droits, le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité, le droit à l'éducation, le droit d'être à l'abri de la torture. Même les personnes les plus vulnérables doivent pouvoir jouir de ces droits.

Note : l'EAS implique la violation de plusieurs droits fondamentaux. Si vous avez le temps, demandez aux participants de donner quelques exemples de droits humains auxquels l'EAS porte atteinte.

PRÉCISEZ que la violence est un comportement dont l'intention est de nuire à quelqu'un et de compromettre sa santé, son bien-être ou son développement. Par conséquent, les droits de ces personnes ne sont pas réalisés. Cette violence peut revêtir de nombreuses formes : elle peut être physique, mais aussi économique, sociale et structurelle.

DEMANDEZ aux participants de définir ce qu'est le genre. **EXPLIQUEZ** que le genre est un concept employé pour décrire les différences, telles qu'admises par la société, entre les hommes et les femmes. Le terme « sexe » est utilisé pour décrire la différence physique entre les hommes et les femmes. Si les participants ne sont pas très familiers avec ces concepts, réalisez l'exercice qui suit.

Exercice facultatif

LISEZ à voix haute les affirmations qui suivent. Tout d'abord, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les sexes. Ensuite, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les *genres*.

Au cours de la discussion, **CLARIFIEZ** les affirmations si nécessaire:

- Les femmes donnent naissance à des bébés, pas les hommes. (sexe)
- Les petites filles sont douces et les petits garçons sont forts. (genre)
- Parmi les agriculteurs, hommes et femmes, les agricultrices sont payées entre 40 % et 60 % du salaire de leurs homologues masculins. (genre)
- Les femmes peuvent allaiter les bébés, les hommes peuvent nourrir les bébés au biberon. (sexe)

EXPLIQUEZ que la violence basée sur le genre (VBG) est une forme de violence qui peut impliquer la violation de droits humains. La VBG résulte le plus souvent d'un abus de pouvoir et est le fruit des inégalités entre les sexes. La VBG porte atteinte à de nombreux principes énoncés dans les instruments internationaux relatifs aux droits humains. Parmi ces droits, les droits à la vie, à l'égalité et à la sécurité de sa personne. Le terme VBG admet par définition que la violence provient des rôles genrés, des relations de pouvoir et en particulier de la subordination des femmes, et de l'exploitation qui découle de ces aspects. Pour lutter contre la violence, il faut également s'atteler aux questions liées au genre.

Si les participants ne sont pas très familiers avec ces informations, l'animateur peut éventuellement expliquer qu'il existe un phénomène mondial bien documenté selon lequel les hommes ont souvent le pouvoir et le contrôle sur les femmes, les filles et les garçons, et qu'ils maintiennent souvent ce pouvoir par la violence. Cela crée un cycle d'oppression qui provoque, produit et reproduit la violence à l'encontre des femmes et des enfants. La violence et les abus perpétuent les inégalités dans les relations interpersonnelles et renforcent les structures qui entretiennent la violence à l'encontre des femmes et des enfants. Les femmes et les enfants sont privés d'opportunités parce qu'ils ont moins accès aux ressources et ont moins de pouvoir de prise de décisions. **RÉSUMEZ** la discussion sur la violence basée sur le genre.

Prenez maintenant le temps d'**EXPLIQUER** que les concepts qui viennent d'être exposés ne sont peut-être pas nouveaux pour beaucoup de participants, mais qu'il était nécessaire de les soulever à nouveau puisqu'il est important que les points focaux sachent les expliquer à d'autres personnes.

Débriefez en plénière. **RÉITÉREZ** les points suivants :

- Les personnes en position de pouvoir sont plus susceptibles de disposer des ressources et du soutien nécessaires pour faire respecter leurs droits, mais elles sont également plus susceptibles de commettre des abus. Les personnes les plus vulnérables peuvent avoir moins d'opportunités pour faire valoir leurs droits et sont plus exposées au risque de subir des abus.
- Le déséquilibre de pouvoir est au cœur de l'EAS parce que les travailleurs humanitaires détiennent un pouvoir énorme.
- Les personnes et les communautés marginalisées sont beaucoup plus susceptibles de devenir encore plus vulnérables dans les situations d'urgence. L'exercice de la marche du pouvoir a permis de démontrer la prévalence de ces déséquilibres de pouvoir au sein de la société.
- Il existe bel et bien une dimension de genre puisque les situations d'urgence ont tendance à aggraver les vulnérabilités existantes et, en raison des inégalités traditionnelles, les femmes et les filles ont tendance à être plus touchées que les hommes.
- L'exploitation et les abus sexuels sont une forme de violence basée sur le genre. Tout le monde peut être responsable d'exploitation et d'abus sexuels, mais les auteurs sont le plus souvent des hommes et les victimes sont le plus souvent des femmes.

SESSION 2 : TOLÉRANCE ZÉRO POUR L'EAS (30 MINUTES)

Objectifs



- Comprendre comment l'exploitation et les abus sexuels (EAS) peuvent impacter et sévèrement nuire aux individus et aux communautés ;
- Comprendre l'engagement à l'échelle de tout le secteur humanitaire en faveur d'une tolérance zéro pour l'EAS par des travailleurs humanitaires et du développement ;
- Comprendre que l'EAS constitue l'un des plus importants échecs en matière de sauvegarde des participants aux programmes dans le secteur humanitaire.

Messages clés



- L'exploitation et les abus sexuels perpétrés par le personnel constituent un comportement inacceptable et proscrit.
- Les organisations ont la responsabilité de créer et d'entretenir un environnement qui prévient l'EAS et de répondre à toutes les allégations et incidents d'abus.
- Les incidents d'EAS récemment perpétrés par des travailleurs humanitaires montrent que l'EAS n'est pas un phénomène inexistant au sein des ONG. Il existe un besoin urgent d'adresser ce problème de façon systématique et normalisée.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Outils de formation



- Vidéo : extrait de [Servir avec fierté](#)¹

Documents à distribuer



- DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC (un exemplaire par participant)

Online resources



- [Site web](#) du groupe de travail sur la PEAS
- [Site web](#) du Comité permanent interorganisations (IASC/CPI) dédié à la PEAS

1. *Servir avec fierté : tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels*, Groupe de travail spécial du Comité permanent interorganisations (IASC) sur la protection contre les actes d'exploitation et les abus sexuels (2015).

EXERCICE : VIDÉO *SERVIR AVEC FIERTÉ* (30 MINUTES)

PRÉSENTEZ la session en diffusant un extrait de la vidéo [Servir avec fierté](#)² (extrait : 06:08 à 07:30).

Remarque à l'intention des animateurs : en fonction du public et du contexte, d'autres vidéos peuvent être utilisées. Notamment :

- [Non aux abus](#), InterAction (2020) (disponible en plusieurs langues)
- [Transactional Sex](#), Caritas (2019) (sous-titres disponibles en plusieurs langues)

EXPLIQUEZ que certaines personnes pourront éprouver certaines difficultés à regarder cet extrait (en particulier le personnel ayant travaillé ou originaire des pays dont il est question dans la vidéo). Favorisez un environnement propice à la réflexion pour permettre aux participants de partager leurs réactions et leurs expériences dans une atmosphère calme. N'insistez pas si certaines personnes ne souhaitent pas participer à la discussion, et évitez de mettre quelqu'un mal à l'aise.

DEMANDEZ :

- *Quelles sont vos premières impressions sur cet extrait ?*
- *Selon vous, quels sont les principaux problèmes soulevés dans cette vidéo ?*

EXPLIQUEZ en quoi les actes d'EAS peuvent nuire sévèrement aux individus, aux communautés et aux organisations :

- Les répercussions peuvent être physiques, mentales et émotionnelles pour la personne survivante, impliquant potentiellement des traumatismes durables.
- Il peut également y avoir des conséquences pour la communauté, l'auteur, l'organisation et les enfants nés d'un acte d'EAS.
- Des actes d'EAS peuvent avoir lieu dans n'importe quelle région et dans le cadre de n'importe quel projet humanitaire ou de développement. Il est important de ne pas supposer que les ONG sont à l'abri de commettre des actes d'EAS.
- Expliquez que la sauvegarde contre l'EAS consiste à répondre aux actes du personnel humanitaire grâce à un ensemble de politiques et de procédures clairement définies visant à mettre fin à l'EAS par les travailleurs humanitaires, tant dans les contextes d'interventions d'urgence que de développement.
- Il existe deux principaux outils de prévention de l'EAS : une politique de PEAS et un code de conduite.

Pour expliquer aux participants le contexte d'action face à l'EAS, **PRÉSENTEZ** la [circulaire du Secrétaire général : Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels](#) (Nations Unies, 2003) comme un outil de prévention de cas d'EAS commis par des travailleurs humanitaires.

EXPLIQUEZ les points suivants :

- La prévention est la première étape dans la lutte contre l'EAS. On utilise une série d'outils et de mécanismes qui renforcent la capacité de l'organisation à prévenir les incidents d'EAS.
- Les incidents d'EAS découlent de comportements et d'attitudes du personnel qui doivent être adressés officiellement par les politiques et procédures de l'organisation.
- Il est important de comprendre le rôle de l'équipe de direction et son engagement en faveur de l'élaboration, de la promotion et du respect des politiques et procédures liées à la PEAS.

2. Également disponible en [anglais](#), [arabe](#), [chinois](#), [espagnol](#) et [russe](#).

EXPLIQUEZ que le Comité permanent interorganisations (IASC) a été créé en 1992 par une résolution des Nations Unies, pour servir de mécanisme principal à tous les acteurs humanitaires pour coordonner les interventions entre les organisations. Le IASC est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs dans l'élaboration et la promotion des normes de PEAS. Les [six principes fondamentaux sur l'exploitation et les abus sexuels, dans leur version 2019](#) (en anglais), définissent des normes de comportement applicables à tous les travailleurs humanitaires dans le secteur. Ces principes ont été traduits en plus de 100 langues.

DEMANDEZ aux participants de lire chacun des principes dans leur version mise à jour.

DISTRIBUEZ **D** **DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC.**

SOULIGNEZ que les six principes fondamentaux doivent être inclus dans le code de conduite et qu'ils doivent, avec les huit normes minimales de fonctionnement, faire partie intégrante de toute politique sur la PEAS. Ces principes seront abordés plus en détail au cours des sessions suivantes.

Débriefez en plénière en **SOULIGNANT** les points clés qui ont été soulevés lors de cette session :

- L'exploitation et les abus sexuels par le personnel constituent un comportement inacceptable et proscrit.
- Les organisations ont la responsabilité de créer et d'entretenir un environnement qui permet de prévenir l'exploitation et les abus sexuels et de répondre à toutes les allégations et incidents d'abus.
- Il est important de ne pas supposer que les ONG sont à l'abri de commettre des actes d'EAS. L'EAS commis par des travailleurs humanitaires a fait l'objet de beaucoup d'attention récemment. Il est donc urgent de mettre en place un mécanisme pour une réponse systématique et normalisée.

DD 1.1 Planning de la formation des formateurs sur la PEAS

Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS

DD 1.1 Planning de la formation des formateurs sur la PEAS

Remarques : les exercices indiqués par des astérisques (**) seront animés par les participants eux-mêmes.

Thème	Contenu	Durée*
Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS	Séance 0 : Aperçu de la formation des formateurs sur la PEAS Séance 1 : Concepts clés - Sauvegarde et PEAS - Marche du pouvoir** - Droits humains et VIG Séance 2 : Tolérance zéro face à PEAS - Servir avec fierté - Six principes fondamentaux Séance 3 : Comprendre en quoi consiste la programmation	2 heures 45 minutes
Module 2 : PEAS et programmation sûre	Séance 1 : Identifier les risques de protection et d'EAS Séance 2 : Réduire les risques de protection et d'EAS Conclusion et révision du module pour mise en application	2 heures 45 minutes
Module 3 : Élaboration de politiques sur la PEAS et d'un code de conduite	Séance 1 : Politiques de PEAS Séance 2 : Code de conduite**	2 heures 50 minutes
Module 4 : Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS	Séance 1 : Compréhension de la PEAS par le personnel Séance 2 : Mesures de PEAS pour les ressources humaines - Présentation et exercice « Offre d'emploi et entretien » - Toutes les mesures de PEAS spécifiques aux RH Révision du module pour mise en application	2 heures 50 minutes
Module 5 : Engagement communautaire et PEAS	Séance 1 : Qu'est-ce que la redevabilité ?** Séance 2 : Engagement communautaire et diffusion d'informations sur la PEAS - Exercice : Trois rangées (PMWG) - Exercice : Consultations communautaires sur la PEAS - Exercice : Consultations communautaires sur la PEAS Révision du module pour mise en application	2 heures 30 minutes

DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC

IASC Inter-Agency Standing Committee

12 septembre 2019

Six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) sur l'exploitation et les abus sexuels

(Traduction non officielle)

1. « L'exploitation et les abus sexuels constituent des fautes graves et sont par conséquent des motifs de mesures disciplinaires, y compris de renvoi sans préavis. »
2. Les relations sexuelles avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) sont interdites, quel que soit l'âge de la majorité ou l'âge du consentement au niveau local. Une erreur sur l'âge d'un enfant ne constitue pas un argument de défense.
3. L'échange d'argent, d'emploi, de biens ou de services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles ou autres formes de comportements humiliants, dégradants ou d'exploitation, est interdit. Ceci concerne tout échange contre de l'aide due aux bénéficiaires.
4. Toute relation sexuelle entre les personnes fournissant une aide et une protection humanitaires et une personne bénéficiant de cette aide et de cette protection, qui implique une utilisation abusive du rang ou du poste est interdite. De telles relations nuisent à la crédibilité et à l'intégrité du travail d'aide humanitaire.
5. Lorsque un membre du personnel pressent ou soupçonne un acte d'exploitation ou d'abus sexuels de la part d'un collègue, quel que soit l'employeur de ce collègue, il lui faut signaler de telles préoccupations via les mécanismes de signalement établis par l'agence.
6. Les travailleurs humanitaires ont l'obligation de créer et d'entretenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels et qui promeut la mise en œuvre de leur code de conduite. Les managers à tous les niveaux hiérarchiques ont une responsabilité particulière pour soutenir et concevoir des systèmes qui préservent cet environnement. »

OF 1.1 Modèle de plan de déploiement de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS

Instructions : remplissez le modèle afin de créer un plan pour le déploiement de la formation. Adaptez le modèle et ajoutez des éléments selon le contexte et le public visé.

MODULE : _____

PUBLIC PRINCIPAL : _____

OBJECTIFS : _____

Modifications :

Préparation nécessaire avant la formation :

Soutien nécessaire :

Commentaires :

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

OF 1.2 Formulaire de feedback sur la séance d'entraînement à l'animation*

Exercice : _____ Animateur : _____

Notez les aspects suivants :

	Très mauvais	Mauvais	Satisfaisant	Bon	Très bon	N/A	Observations/recommandations
Présentation de la session							
Consignes concernant l'activité							
Animation de la discussion							
Implication des participants							
Clarté des messages clés							
Attitude/comportement de l'animateur							

Qu'est-ce que l'animateur a particulièrement bien réussi à faire ?

Quel aspect l'animateur doit-il améliorer le plus ?

* Inspiré de la formation des formateurs élaborée par CRS pour les points focaux Sauvegarde (région Europe, Moyen-Orient et Asie centrale).

OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages

MEMBRE D'UNE MINORITÉ RELIGIEUSE	AGRICULTEUR DE SUBSISTANCE DE 65 ANS AVEC UNE FEMME ET SIX ENFANTS, VIVANT DANS UNE RÉGION TOUCHÉE PAR UN CONFLIT ETHNIQUE	LEADER RELIGIEUX TRAVAILLANT DANS UNE COMMUNAUTÉ PAISIBLE	ADOLESCENTE DE 15 ANS VIVANT DANS UN VILLAGE RURAL AVEC SES DEUX PETITES SŒURS À CHARGE
ENFANT DE 12 ANS RÉCEMMENT MARIÉ	RÉFUGIÉ D'UN PAYS VOISIN	ADOLESCENT DE 16 ANS VICTIME DE TRAITE HUMAINE	AGENT DE POLICE DE SEXE MASCULIN
RESCAPÉ D'UN CYCLONE, VIVANT AVEC UN HANDICAP PERMANENT	LEADER POLITIQUE	VEUVE DE 45 ANS AVEC SIX ENFANTS	EMPLOYÉ D'UNE ONG (PERSONNEL NATIONAL)
PERSONNE TRANSGENRE	TRAVAILLEUR MIGRANT SANS DOCUMENTS OFFICIELS	EMPLOYÉ D'UNE ONG (PERSONNEL LOCAL)	ENTREPRENEUR PROSPÈRE DE SEXE MASCULIN
TOXICOMANE DE 17 ANS VIVANT DANS LA RUE	MÈRE CÉLIBATAIRE DE 16 ANS, TRAVAILLEUSE DU SEXE	FILLE AVEUGLE DE 10 ANS VIVANT DANS UN ORPHELINAT	TRAVAILLEUR HUMANITAIRE DES NATIONS UNIES
CHEFFE DE FAMILLE	MINEUR NON ACCOMPAGNÉ	HOMME EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL	FILS D'UN OPPOSANT POLITIQUE
PRÉSIDENTE / DIRECTRICE D'UN COMITÉ / CONSEIL / ETC.	OUVRIÈRE DANS L'INDUSTRIE DU TEXTILE		



Inspiré du Module 1 de la formation sur la protection transversale élaborée par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG).

Guide d'animation

Module 2 : PEAS et programmation sûre

- Comprendre en quoi la programmation sûre et les pratiques associées peuvent aider à identifier et à réduire les risques d'exploitation et d'abus sexuels commis dans le cadre des programmes.

SESSION 1 : COMPRENDRE EN QUOI CONSISTE LA PROGRAMMATION SÛRE (1 HEURE)

SESSION 2 : IDENTIFIER LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS (45 MINUTES)

SESSION 3 : RÉDUIRE LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS (45 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/
Sauvegarde/
Protection

Mise en application
de la formation



Personnel de
programme

Durée

2 heures 30 minutes



SESSION 1 : COMPRENDRE EN QUOI CONSISTE LA PROGRAMMATION SÛRE (1 HEURE)

Objectifs



- Les participants comprennent en quoi consiste la programmation sûre et pourquoi c'est important.
- Les participants comprennent en quoi une programmation qui est sûre peut contribuer à mettre en œuvre la PEAS.

Messages clés



- La programmation sûre, également appelée « protection transversale », consiste à renforcer la sécurité, la dignité et l'accès significatif à l'assistance dans le cadre des programmes. Il ne s'agit pas de changer le contenu de l'assistance, mais de réfléchir à la manière dont l'assistance est fournie.
- Une programmation sûre peut contribuer à minimiser les risques d'EAS au sein des communautés par le personnel humanitaire car elle implique la mise en place de mesures pour prévenir et répondre aux préjudices causés par le personnel et les programmes. Parmi ces mesures, des actions visant à empêcher les membres du personnel d'exploiter leur position de pouvoir.
- Une programmation sûre permet donc aux équipes de mettre en place des stratégies de PEAS au niveau du programme.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres
- Fiches

Outils de formation



- OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS (un exemplaire par participant)

Documents à distribuer



- DD 2.1 Note d'information : protection transversale/programmation sûre et digne (axée sur la PEAS) (un exemplaire par participant)

Ressources en ligne



Vidéo sur la protection transversale (du Groupe de travail sur la protection transversale, PMWG)

- [Anglais](#)
- [Arabe](#)
- [Espagnol](#)
- [Français](#)

PRÉPARATION (À FAIRE À L'AVANCE)

PRÉPAREZ les fiches correspondant aux huit composantes essentielles de la protection transversale.

1. Analyse
2. Ciblage et diversité des besoins
3. Diffusion d'informations
4. Engagement communautaire
5. Mécanismes de feedback et de plaintes
6. Coordination et plaidoyer
7. Cartographie et orientation
8. Comportement du personnel

ACCROCHEZ-les sur un mur où elles seront visibles de tous.

EXERCICE (10 MINUTES)

COMMENCEZ la session en précisant que la programmation sûre est parfois aussi appelée « protection transversale ». **DEMANDEZ** aux participants s'ils connaissent le concept et s'ils ont déjà participé à une formation sur la programmation sûre/protection transversale.

PRÉCISEZ qu'il semble déjà y avoir beaucoup d'expérience parmi les participants sur le sujet. Dans ce module, il sera question de s'inspirer de cette expérience et de mettre en lumière les liens qui existent entre la programmation sûre/protection transversale et la PEAS.

DIFFUSEZ la vidéo [Le Réseau de Protection Transversale](#) du Groupe de travail sur la protection transversale.

DEMANDEZ aux participants de discuter avec leurs voisins des réponses aux questions suivantes :

- Avez-vous déjà travaillé sur l'intégration de la programmation sûre/protection transversale dans vos activités ?
- En quoi votre expérience se rapproche-t-elle des huit composantes du cadre de la protection transversale ?

LAISSEZ aux participants cinq minutes pour répondre à ces questions.

INVITEZ alors les participants à partager leurs idées. **INSCRIVEZ** les idées sur le tableau à feuilles et reliez les expériences exprimées aux huit composantes clés du cadre en utilisant les fiches préparées à l'avance.

SOULIGNEZ les points suivants :

- La programmation sûre est parfois aussi appelée « protection transversale ».
- Une programmation sûre consiste à accroître la sécurité, la dignité et l'accès à l'assistance.
- Tous les membres du personnel ont un rôle à jouer pour garantir une programmation sûre.
- Une programmation sûre ne se concentre pas sur ce que nous faisons, mais sur la manière dont nous le faisons.
- L'une des approches admises pour rendre un programme sûr est décrite dans le cadre de la protection transversale. Le cadre est composé de huit volets principaux. Il s'agit de mesures pratiques qui peuvent être prises par les équipes.

Conseil pour les formateurs



Selon le public d'apprenants, il peut être préférable de ne pas utiliser la terminologie de la protection transversale et de se concentrer uniquement sur la programmation sûre.

EXERCICE (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ que lorsqu'un programme est sûr, il est plus facile de mettre en œuvre la PEAS. La programmation sûre consiste à rendre la PEAS opérationnelle à l'échelle du programme. La programmation sûre propose des mesures pratiques que le personnel peut prendre pour minimiser et répondre aux préjudices causés par les travailleurs humanitaires et les programmes.

RÉPARTISSEZ les participants en deux groupes.

DISTRIBUEZ au Groupe A les fiches indiquant les quatre premières composantes ainsi que huit séries d'actions pratiques destinées à minimiser et à répondre aux incidents d'EAS. **OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS.** **DISTRIBUEZ** au Groupe B les fiches indiquant les quatre composantes restantes ainsi que huit séries d'actions pratiques destinées à minimiser et à répondre aux incidents d'EAS. **OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS.**

DEMANDEZ aux participants d'associer les fiches aux actions. **LAISSEZ** 10 minutes à chaque groupe. **ALTERNEZ** les groupes et laissez-leur 5 minutes supplémentaires.

ANALYSEZ les réponses et discutez des points suivants :

- En quoi les composantes du cadre de la protection transversale sont liées à la PEAS ;
- En quoi ces actions rejoignent les expériences des participants.

1. Analyse

- Pour les évaluations des besoins, utilisez des questions spécifiques à l'EAS afin de comprendre les risques spécifiques que peuvent représenter les programmes et le personnel.
- Collectez des données ventilées par âge, sexe et d'autres facteurs de vulnérabilité.
- Tenez compte de l'EAS dans les stratégies pays, dans les évaluations à mi-parcours, dans les évaluations finales et dans d'autres processus de planification et d'analyse pertinents.

2. Ciblage et diversité des besoins

- Adaptez ou repensez tout programme/projet présentant un risque d'EAS par le personnel ou le personnel associé.
- Organisez les distributions plus près du domicile des femmes et des filles et plus tôt dans la journée afin qu'elles ne soient pas exposées au risque d'attaques à la nuit tombée sur le chemin du retour.
- Construisez des installations de douche privées pour les femmes et les filles.

3. Diffusion d'informations

- Diffusez auprès des membres de la communauté des informations sur ce qui constitue un comportement approprié de la part du personnel et sur ce qui constitue un comportement inapproprié de la part du personnel.
- Veillez à ce que les partenaires et les communautés puissent émettre des plaintes sensibles, par exemple au sujet d'abus ou d'exploitation dont ils ont été victimes de la part du personnel.
- Diffusez des informations écrites et orales sur la PEAS par le biais de tracts, d'affiches et de réunions communautaires.

4. Engagement communautaire

- Impliquez les communautés dans les décisions concernant le type de mécanismes de plaintes dont elles préféreraient disposer pour émettre des plaintes sensibles.
- Identifiez les pratiques et traditions communautaires de nature sexuelle, potentiellement abusives et qui peuvent potentiellement nuire aux résultats du programme.
- Utilisez différents outils et méthodes pour interagir avec différents groupes au sujet de l'EAS.

5. Mécanismes de plaintes et de feedback

- Mettez en place des mécanismes confidentiels pour garantir que toute personne victime d'abus ou d'exploitation par le personnel ou le personnel affilié puisse porter plainte.
- Diffusez auprès de la communauté des informations sur le processus de traitement des plaintes, son objectif et ses limites, son fonctionnement et les personnes qui en sont responsables.
- Analysez les tendances en ce qui concerne les plaintes d'EAS, faites remonter les incidents à la direction et adaptez le programme en conséquence.

6. Comportement du personnel

- Veillez à ce que le code de conduite et la politique de protection/sauvegarde en vigueur dans l'organisation prévoient une tolérance zéro envers les abus et l'exploitation et donnent des indications claires sur la manière de signaler les problèmes.
- Conseillez le personnel et le personnel affilié au sujet du code de conduite de l'organisation et de la politique de protection (ou de sauvegarde) des enfants et des adultes vulnérables.
- Mettez en place des manières sûres et confidentielles pour recevoir et répondre aux plaintes concernant le comportement du personnel. Ces modalités doivent pouvoir être comprises et utilisées par le personnel si nécessaire.

7. Cartographie et orientation

- Dotez le personnel de fiches plastifiées répertoriant les prestataires de services à solliciter s'ils rencontrent une personne qui a subi des violences ou des abus, notamment de la part d'un membre du personnel.
- Prenez contact avec le groupe sectoriel de protection/coordination le plus proche pour obtenir des informations sur le fonctionnement des services destinés aux victimes/personnes survivantes d'EAS (soins de santé, services médicaux/psychosociaux/juridiques, refuges, police, etc.).
- Conseillez le personnel et les partenaires sur ce qu'il faut dire et comment se comporter si un membre de la communauté les informe d'un incident d'EAS.

8. Coordination et plaidoyer

- Faites part de ces préoccupations aux acteurs de la protection concernés (par exemple, en cas de rumeurs d'EAS commis par des ONG et/ou le personnel des Nations Unies, impliquant notamment l'échange d'assistance contre des rapports sexuels).
- Partagez vos expériences avec l'intégration de la PEAS dans les programmes en partenariat avec le groupe sectoriel de la protection et le groupe de coordination de PEAS (le cas échéant), en vous basant sur le ressenti des communautés et des partenaires locaux. Soulevez auprès des acteurs responsables (autorités locales, groupe sectoriel de protection, etc.) les problèmes liés au manque de sécurité dans la fourniture de l'assistance, aux VBG et à la violence et aux abus de façon générale.

PRÉCISEZ que ce module se concentrera sur certains éléments, notamment sur la composante Analyse. D'autres éléments (ex. : le feedback et les plaintes) seront traités dans les autres modules.

MENTIONNEZ d'autres aspects clés concernant le rapport entre la protection transversale et la PEAS :

- Les participants au programme qui ont désespérément besoin de biens et de services seront plus à risque d'être victimes d'exploitation. Les mesures de programmation sûres peuvent contribuer à réduire la vulnérabilité des personnes face à l'exploitation et aux abus de façon générale, et plus particulièrement à l'EAS par le personnel et les employés.
- Une programmation sûre implique la mise en place de mesures pour prévenir et répondre aux préjudices causés par le personnel et les programmes. La programmation sûre comprend des mesures visant à empêcher les membres du personnel d'exploiter leur position de pouvoir.
- La programmation sûre consiste à accroître la sécurité, la dignité et l'accès à l'assistance, et passe par l'instauration d'une relation de confiance et positive avec les communautés. Il s'agit d'un aspect essentiel de la PEAS. En instaurant la confiance à l'égard des programmes, en faisant participer les communautés et en donnant suite au feedback fourni sur les programmes, vous renforcez également la confiance des personnes pour qu'elles prennent l'initiative de signaler des choses sensibles.

EXERCICE (FACULTATIF) (15 MINUTES)

LISEZ le scénario suivant :

Vous effectuez une visite de routine sur un site du programme et vous faites le point avec l'équipe au bureau d'information pour savoir quel type de feedback a été reçu. Il n'y a rien d'important à signaler, mais alors que vous observez le déroulement des activités, un membre de l'équipe vous dit qu'une femme est venue lui parler le matin même. Elle a dit à votre collègue qu'elle a été forcée à avoir un rapport sexuel avec un membre du personnel de votre organisation pour pouvoir accéder aux services d'assistance. Elle a précisé que le membre du personnel lui a dit qu'il livrerait les marchandises car elle n'était pas en mesure de les transporter elle-même sur une longue distance jusqu'à son domicile, et qu'une fois chez elle, il l'a violée. (Il s'agit d'un cas réel qui s'est déroulé au Mozambique.)

Quelles mesures prenez-vous immédiatement ?

En séance plénière, **INVITEZ** les participants à partager leurs idées. **EXPLIQUEZ** en quoi les actions suivantes sont liées aux composantes clés du cadre de la protection transversale, et donnez des informations supplémentaires si nécessaire :

Action	Composantes clés du cadre de la protection transversale	Recommandations
Suspendre la personne de ses fonctions sur le terrain	■ Comportement du personnel ■ Mécanismes de plaintes et de feedback	■ N'informez pas le membre du personnel qu'une plainte a été déposée contre lui, car cela pourrait l'amener à intimider les témoins et la victime/personne survivante, ce qui mettrait les personnes encore plus en danger et entraverait le processus d'enquête. ■ Envisagez de confier à ce membre du personnel une mission au bureau réaliste qui devrait lui prendre un certain temps à réaliser. ■ Veillez à ce qu'il n'ait pas accès au site et aux participants au programme et, si possible, veillez à ce qu'il n'ait pas à représenter l'organisation à l'extérieur. ■ Garantisiez la confidentialité du processus d'enquête afin de protéger la victime/personne survivante, l'équipe d'enquête et le membre du personnel mis en cause. ■ Suspendez les fonctions du membre du personnel dès le début de l'enquête.
Aider la victime/personne survivante à accéder à des services médicaux, psychosociaux et juridiques, et à tout autre service dont elle pourrait avoir besoin.	■ Cartographie et orientation	■ Orientez la victime/personne survivante vers des organisations spécialisées ou vers des services publics ou privés dotés de capacités et de ressources dédiées. ■ N'interrogez pas la victime/personne survivante : c'est à l'équipe d'enquête de le faire.
Effectuez une analyse des risques de protection au début de tout programme et mettez en place des mesures de prévention des risques.	■ Analyse ■ Ciblage et diversité des besoins	■ En adaptant la stratégie de ciblage pour proposer un soutien supplémentaire aux cheffes de ménage, aux personnes plus âgées, aux personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas porter des sacs de marchandises lourds jusqu'à leur domicile, le risque de PEAS peut être atténué. ■ Suivez les lignes directrices de programmation sûre prévues pour chaque secteur (notamment les checklists sectorielles).

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

DISTRIBUEZ aux participants un exemplaire du document **D DD 2.1 Note d'information : protection transversale/programmation sûre et digne (axée sur la PEAS)**.

CONCLUSION :

- La programmation sûre est également appelée « protection transversale ».
- L'une des approches admises pour mettre en place la protection transversale est présentée dans le Cadre de la protection transversale, composé de huit volets principaux. Il s'agit de mesures pratiques qui peuvent être prises par les équipes.
- La programmation sûre consiste à rendre la PEAS opérationnelle à l'échelle du programme. Elle propose des mesures pratiques que le personnel peut prendre pour minimiser et répondre aux préjudices causés par les travailleurs humanitaires et les programmes.

SESSION 2 : IDENTIFIER LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS
(45 MINUTES)

Objectifs

- Les participants comprennent si et comment les risques d'EAS identifiés affecteront le programme.



Message clé

- Lors des phases de conception et de mise en œuvre d'un programme/projet, il est crucial d'avoir conscience des risques d'EAS par le personnel ou personnel associé.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Post-its ou fiches
- Tableau à feuilles



Outils de formation

- OF 2.2 Risques de protection



EXERCICE DES BULLES (PARTIE 1) (45 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en trois ou quatre groupes. **DEMANDEZ** aux personnes qui ont déjà participé à ce type d'exercice d'aider le reste du groupe et de clarifier les consignes si nécessaire.

DISTRIBUEZ l'outil  **OF 2.2 Risques de protection**. **EXPLIQUEZ** que cette liste recense des problèmes de protection que les équipes sont susceptibles de rencontrer dans leur contexte.

DEMANDEZ aux participants de parcourir la liste et de se positionner dans le contexte dans lequel ils travaillent. **DEMANDEZ**-leur d'éliminer ou, au contraire, d'ajouter des risques selon ce qui correspond à leur contexte de travail.

DEMANDEZ-leur ensuite de sélectionner entre trois et cinq risques qu'ils considèrent les plus importants par catégorie (violences basées sur le genre, protection des enfants, sécurité physique des civils, logement, terres et propriété, manque d'accès aux services) et d'inscrire chaque risque sur un post-it. Les groupes doivent alors dessiner trois à cinq bulles sur le tableau à feuilles et regrouper les risques sous la bonne catégorie.

DEMANDEZ aux participants de passer un peu plus de temps sur les risques et les problèmes liés à l'exploitation et aux abus sexuels au sein des communautés. Si ces risques existent déjà au sein de la communauté, est-il plus probable que des incidents d'exploitation et d'abus soient perpétrés par des membres du personnel ?

MONTREZ que l'analyse finale peut ressembler à l'analyse affichée sur la diapositive, qui provient d'un programme mis en œuvre aux Philippines.

SOULIGNEZ que les participants travaillant avec des organisations qui n'ont pas de mandat de protection ne devraient pas avoir à collecter toutes ces informations auprès de la communauté :

- Les membres du personnel qui ne sont pas chargés de la protection ne doivent PAS recueillir de données sur les risques de protection directement auprès des populations concernées. Ils doivent plutôt utiliser les informations et les données existantes, recueillies par les spécialistes de la protection comme le groupe sectoriel de la protection et les organisations dont la mission concerne la protection.
- Les organisations généralistes peuvent nuire en posant des questions concernant la protection, en raison de la nature sensible du sujet.

DEBRIEF en mettant en avant les points suivants :

- Il est nécessaire d'analyser le contexte du programme.
- Il est crucial d'identifier les risques et problèmes d'ordre général en matière d'exploitation et d'abus sexuels au sein des communautés.
- L'analyse du contexte (y compris les risques de protection) doit éclairer les décisions et être régulièrement mise à jour.
- Les communautés déjà touchées par des actes d'abus et d'exploitation sont plus à risque de subir de tels actes par le personnel et le personnel associé et contractuel.

Conseil pour les formateurs



Certains animateurs peuvent décider d'accorder du temps aux participants pour présenter leurs bulles en plénière, surtout si des risques d'EAS inconnus/inattendus ont été identifiés.

SESSION 3 : RÉDUIRE LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS (50 MINUTES)

Objectifs

- Les participants savent comment adapter les programmes/projets en cas d'identification de risques d'EAS.
- Les participants sont capables d'identifier des mesures d'atténuation simples qui peuvent être prises face aux risques généraux ou spécifiques d'EAS.



Messages clés

- Il est essentiel d'adapter, ou de repenser tout programme/projet qui présenterait un risque d'EAS par le personnel ou le personnel associé.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres
- Fiches



Ressources en ligne

- Portail CRS *Emergency Field Operations Manual* ([EFOM](#))
- [Application mobile pour la protection transversale](#)



EXERCICE DES BULLES (PARTIE 2) (50 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de reconstituer les mêmes groupes que pour l'exercice des bulles sur l'analyse des risques de protection. Utilisez comme point de départ l'analyse réalisée lors de l'exercice précédent.

DEMANDEZ aux groupes de se concentrer uniquement sur les risques d'EAS identifiés et de réfléchir au point suivant :

- *Le programme/projet pourrait-il accroître/exacerber les risques d'EAS par le personnel et le personnel associé ?*

En séance plénière, **DEMANDEZ** aux participants de préciser en quoi le programme/projet pourrait accroître les risques d'EAS identifiés.

DEMANDEZ aux participants de réfléchir à des stratégies d'atténuation des risques. Par exemple :

- Cartographier, au moment de la conception des programmes et des projets, les tendances de comportement au sein des familles et des communautés : qui va chercher l'eau, qui gère les revenus du ménage. Ces tendances de comportement peuvent faire que certains membres de la famille sont plus vulnérables à l'EAS que d'autres, comme les adolescentes qui vont chercher de l'eau à des points d'eau éloignés.
- S'assurer que toutes les personnes impliquées dans la fourniture de biens et de services veillent à la sécurité des participants au programme. Par exemple, si, dans le cadre de programmes abri, l'exploitation sexuelle est un risque pour les ménages composés de femmes plus âgées, envisagez de faire appel à de la main-d'œuvre supplémentaire pour les aider à réparer/reconstruire leur abri. Réalisez un suivi du programme/projet, avec les communautés concernées, pour en évaluer son degré de sûreté. Posez des questions spécifiques pour savoir si la fourniture de biens et de services a causé des préjudices ou de l'abus, si cela a été signalé et ce qui pourrait permettre d'éviter que cela se reproduise à l'avenir.
- Inclure dans le budget du programme/projet des dépenses pour la prévention, la sensibilisation, la formation et la réponse à l'EAS.
- Intégrer aux activités des programmes/projets la sensibilisation et la communication sur la PEAS.

DEMANDEZ à chaque groupe d'inscrire des mesures/stratégies d'atténuation sur des fiches et de les ajouter aux bulles sur leur tableau à feuilles.

S'il reste suffisamment de temps, **POSEZ** les questions suivantes :

- *Avez-vous rencontré des difficultés (budget, obstacles organisationnels, exigences des bailleurs de fonds, etc.) pour adapter le programme/projet aux risques de l'EAS ? Si oui, comment avez-vous confronté ces difficultés ?*

CONCLUSION

- Les participants au programme qui ont désespérément besoin de biens et de services seront plus à risque d'être victimes d'exploitation.
- Il est essentiel d'adapter ou de repenser tout programme/projet présentant un risque d'EAS par le personnel ou le personnel associé.

PARTAGEZ des ressources supplémentaires :

- [Modèle de plan d'action et de tableau d'analyse des risques pour la protection](#), CRS (actuellement disponible en anglais)
- [Cadre de la protection transversale](#), élaboré par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG)
- [Protection Risk Analysis](#), CRS
- [Guidance Note: How to Incorporate Protection Mainstreaming in Project Designs and Funding Proposals](#), PMWG
- [Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit](#), PMWG
- [Checklists de protection transversale spécifiques aux secteurs](#) (abri, WASH, transfert d'argent en espèces, distribution sûre, etc.), PMWG (disponibles majoritairement en anglais)

Ressources en ligne

- [CRS Safe & Dignified Programs](#)
- [Application mobile pour la protection transversale](#)

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation du Module 1 pour le modifier ou émettre des observations sur la session, à prendre en compte en vue de la mise en application de la formation.

SOULIGNEZ que ce module est censé s'adresser à l'ensemble du personnel du programme.

DD 2.1 Note d'information

PROTECTION TRANSVERSALE/PROGRAMMATION SÛRE ET DIGNE (AXÉE SUR LA PEAS)

Qu'est-ce que la protection transversale ?

La protection transversale est le processus consistant à intégrer des principes de protection dans les programmes humanitaires et à promouvoir l'accès significatif à l'assistance et la sécurité et la dignité lors des interventions. Les principes directeurs qui doivent être pris en compte dans toutes les activités humanitaires sont les suivants :

1. **Priorité à la sécurité et à la dignité, et ne pas nuire** : prévenez et limitez autant que possible toute conséquence négative inattendue de l'intervention qui pourrait accroître la vulnérabilité des populations vis-à-vis de risques physiques et psychosociaux.
2. **Accès significatif** : faites en sorte que les personnes aient accès à l'assistance et aux services de manière impartiale, proportionnelle aux besoins et sans aucun obstacle (discrimination). Prêtez une attention spéciale aux personnes et aux groupes qui peuvent être particulièrement vulnérables ou avoir des difficultés à accéder à l'assistance et aux services.
3. **Redevabilité envers les participants au programme** : mettez en place des mécanismes appropriés pour permettre aux populations affectées d'évaluer l'adéquation des interventions et faire part de leurs préoccupations ou de leurs plaintes.
4. **Participation et autonomisation** : soutenez le renforcement des capacités d'autoprotection et aidez les populations à faire valoir leurs droits y compris, mais pas seulement, leurs droits à un abri, à la nourriture, à l'eau et à l'assainissement, à la santé et à l'éducation.



Bureau d'information installé lors d'une distribution alimentaire.

Pourquoi la protection transversale est-elle importante ?

La protection transversale peut nous aider à améliorer la qualité des programmes humanitaires en garantissant que les personnes les plus vulnérables ont accès à une assistance appropriée et pertinente par rapport à leurs besoins, et fournie dans des conditions sûres et dignes. Nous avons aussi un devoir éthique d'intégrer la protection à tous les secteurs humanitaires car notre travail a toujours des implications au-delà de la simple satisfaction des besoins de base. Les interventions peuvent être garantes du bien-être et de la dignité, mais elles peuvent aussi faire courir un plus grand risque aux populations. Si l'on n'intègre pas la protection partout, les communautés affectées risquent de ne pas pouvoir se relever et développer leur résilience. Nos actions ou inactions peuvent aussi perpétuer la discrimination, les abus, la violence et l'exploitation et inutilement engendrer des rivalités et des conflits au sein des communautés.

Il relève donc de la responsabilité collective de tous les acteurs humanitaires d'avoir conscience du tort que peuvent causer les activités, et de prendre des mesures pour le prévenir. Cette responsabilité est formulée dans un certain nombre de normes et directives internationales et constitue de plus en plus une condition de financement des bailleurs de fonds.

Qu'est-ce que cela implique dans la pratique ?

Les quatre **principes directeurs** sous-tendent les **composantes clés** de la protection transversale. Ensemble, les principes et les composantes forment la base de tout travail de protection, qu'il s'agisse de la mise en œuvre de la protection transversale ou de la mise en œuvre de programmes de protection à proprement parler. Les composantes clés comprennent des mesures pratiques qui sont peut-être déjà suivies par plusieurs équipes, mais qui, lorsqu'elles sont appliquées de manière systématique, peuvent aider à garantir la sécurité, la dignité et l'accès à l'assistance par les participants au programme. Découvrez dans le tableau suivant ce qu'impliquent les composantes clés dans la pratique.

Composante clé	En pratique, cela signifie que...
Analyse	Tous les programmes sont étayés, tout au long du cycle du programme, par une compréhension du contexte de protection. <i>Ex. : organiser des groupes de discussion avec les femmes et les filles pour comprendre leurs besoins et leurs stratégies d'adaptation.</i>
Ciblage et diversité des besoins	Les différents besoins et capacités des femmes, hommes, filles et garçons les plus vulnérables sont identifiés et l'assistance est ciblée en conséquence. <i>Ex. : organiser le transport des personnes vers les sites de distribution pour les personnes plus âgées et les personnes à mobilité réduite.</i>
Diffusion d'informations	Des informations exactes et en temps opportun sur l'organisation, les activités et les services disponibles, sont mises à disposition des femmes, hommes, filles et garçons. <i>Ex. : partager des informations écrites et orales sur la PEAS par le biais de tracts, d'affiches et de réunions communautaires.</i>
Engagement communautaire	La communauté est impliquée de façon active et inclusive tout au long du cycle du programme. Son implication s'appuie sur les structures, ressources et capacités communautaires et étatiques existantes et les renforce. <i>Ex. : utiliser différentes méthodes, telles que des chronologies, des calendriers, des techniques de cartographie.</i>
Mécanismes de feedback et de plaintes	Les femmes, hommes, filles et garçons peuvent donner leur avis et signaler leurs préoccupations dans des conditions sûres, dignes et confidentielles. Les membres de la communauté reçoivent une réponse appropriée. <i>Ex. : mettre en place une assistance téléphonique d'urgence, des boîtes à suggestions ou des bureaux d'information.</i>
Comportement du personnel	Les membres du personnel et les partenaires disposent de suffisamment de connaissances et sont suffisamment appuyés par l'organisation pour se comporter et faire leur travail de manière sûre et appropriée. <i>Ex. : conseiller les membres du personnel et les volontaires au sujet du code de conduite et sur les aspects clés des projets.</i>
Cartographie et orientation	Les membres du personnel et les partenaires ont les connaissances et les informations nécessaires pour aider les communautés à accéder aux services qui existent. <i>Ex. : donner aux membres du personnel des fiches plastifiées indiquant une liste de services.</i>
Coordination et plaidoyer	Le personnel et les partenaires mettent en place un plaidoyer et travaillent avec les acteurs concernés pour renforcer l'environnement de protection, éviter les chevauchements entre les activités et prévenir, atténuer et répondre aux risques liés à la protection. <i>Ex. : le personnel fait part aux acteurs responsables (comme le groupe sectoriel de la protection) de problèmes tels qu'un manque de sécurité dans la fourniture de services.</i>

Quel rapport entre protection transversale et PEAS ?

La PEAS est un ensemble de mesures qui permettent de protéger les personnes contre l'exploitation et des abus sexuels par le personnel et le personnel associé, notamment d'ONG, des Nations Unies et d'autres acteurs.

La PEAS et la protection transversale traitent toutes les deux de la manière dont la sécurité, la dignité et l'accès significatif à l'assistance peuvent être impactés par une intervention humanitaire. Les deux impliquent aussi la mise en place de mesures pour prévenir et répondre aux préjudices causés par le personnel et les programmes. Toutefois, la protection transversale traite ces aspects principalement à l'échelle des programmes tandis que la PEAS est davantage axée sur la culture au sein de l'organisation, sur les politiques et sur les systèmes en veillant notamment à la sûreté des pratiques de recrutement, à la mise en place de politiques de dénonciation et d'enquête et à la formation du personnel.

Par ailleurs, la protection transversale implique l'examen des problèmes de protection qui existent au sein de la communauté et l'atténuation de ces

risques. Concrètement, il peut s'agir de veiller à ce qu'un programme de distribution d'argent en espèces n'augmente pas le risque que les bénéficiaires femmes subissent des violences sexuelles, ou qu'un programme de subsistance n'implique pas de travail d'enfants. La PEAS se focalise uniquement sur les interactions et la dynamique de pouvoir entre les membres du personnel et les communautés.

Adopter la protection transversale peut aider à rendre les stratégies de PEAS effectives face au risque accru encouru par les participants au programme d'être victimes d'exploitation du fait de leurs besoins urgents en biens et services. Toute mesure qui réduit la vulnérabilité des personnes, de façon générale, contribuera à réduire les risques d'EAS commis par les membres du personnel d'un programme. Adopter une approche de protection transversale cohérente peut aussi aider à développer la confiance de la communauté et ainsi nous aider à mettre en place les outils nécessaires pour permettre aux personnes touchées d'identifier et de signaler des incidents d'EAS, en assurant, par exemple, que le personnel de terrain est formé au code de conduite de l'organisation et en instaurant des systèmes de plaintes à l'échelle communautaire.

OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS

Analyse	■ Pour les évaluations des besoins, utilisez des questions spécifiques à l'EAS afin de comprendre les risques spécifiques que peuvent représenter les programmes et le personnel. ■ Collectez des données ventilées par âge, sexe et d'autres facteurs de vulnérabilité. ■ Tenez compte de l'EAS dans les stratégies pays, dans les évaluations à mi-parcours, dans les évaluations finales et dans d'autres processus de planification et d'analyse pertinents.
Ciblage et diversité des besoins	■ Adaptez ou repensez tout programme/projet présentant un risque d'EAS par le personnel ou le personnel associé. ■ Organisez les distributions plus près du domicile des femmes et des filles et plus tôt dans la journée afin qu'elles ne soient pas exposées au risque d'attaques à la nuit tombée sur le chemin du retour. ■ Construisez des installations de douche privées pour les femmes et les filles.
Diffusion d'informations	■ Diffusez auprès des membres de la communauté des informations sur ce qui constitue un comportement approprié de la part du personnel et sur ce qui constitue un comportement inapproprié de la part du personnel. ■ Veillez à ce que les partenaires et les communautés puissent émettre des plaintes sensibles, par exemple au sujet d'abus ou d'exploitation dont ils ont été victimes de la part du personnel. ■ Diffusez des informations écrites et orales sur la PEAS par le biais de tracts, d'affiches et de réunions communautaires.
Engagement communautaire	■ Impliquez les communautés dans les décisions concernant le type de mécanismes de plaintes dont elles préféreraient disposer pour émettre des plaintes sensibles. ■ Identifiez les pratiques et traditions communautaires de nature sexuelle, potentiellement abusives et qui peuvent potentiellement nuire aux résultats du programme. ■ Utilisez différents outils et méthodes pour interagir avec différents groupes au sujet de l'EAS.
Mécanismes de feedback et de plaintes	■ Mettez en place des mécanismes confidentiels pour garantir que toute personne victime d'abus ou d'exploitation par le personnel ou le personnel associé puisse porter plainte. ■ Diffusez auprès de la communauté des informations sur le processus de traitement des plaintes, l'objectif et les limites du processus, son fonctionnement, et les personnes qui en sont responsables. ■ Examinez les tendances en termes de plaintes d'EAS, faites-en un rapport à la direction et adaptez le programme en conséquence.

Comportement du personnel	■ Veillez à ce que le code de conduite et la politique de protection/sauvegarde en vigueur dans l'organisation imposent une tolérance zéro vis-à-vis des abus et l'exploitation et donnent des indications claires sur la manière de signaler les incidents. ■ Conseillez le personnel et le personnel associé au sujet du code de conduite de l'organisation et de la politique de protection (ou de sauvegarde) des enfants et des adultes vulnérables. ■ Mettez en place des manières sûres et confidentielles pour recevoir et répondre aux plaintes concernant le comportement du personnel. Ces modalités doivent pouvoir être comprises et utilisées par le personnel si nécessaire.
Cartographie et orientation	■ Remettez au personnel des fiches plastifiées répertoriant les prestataires de services, à utiliser s'ils entrent en contact avec une personne ayant subi des violences ou des abus, notamment de la part d'un membre du personnel. ■ Prenez contact avec le groupe de protection/coordination le plus proche pour obtenir des informations sur le fonctionnement des services destinés aux victimes/personnes survivantes d'EAS (soins de santé, services médicaux/psychosociaux/juridiques, refuges, police, etc.). ■ Conseillez le personnel et les partenaires sur ce qu'il faut dire et comment se comporter si un membre de la communauté les informe d'un incident d'EAS.
Coordination et plaidoyer	■ Faites part de ces préoccupations aux acteurs de la protection concernés (par exemple, en cas de rumeurs d'EAS commis par des ONG et/ou le personnel des Nations Unies, impliquant notamment l'échange d'assistance contre des rapports sexuels). ■ Partagez avec le groupe sectoriel de la protection et le groupe de coordination de PEAS (le cas échéant) vos expériences en matière d'intégration de la PEAS dans les programmes, en vous basant sur le ressenti des communautés et des partenaires locaux. Soulevez auprès des acteurs responsables (autorités locales, groupe sectoriel de la protection, etc.) les problèmes liés, par exemple, au manque de sécurité dans la fourniture de l'assistance, aux VBG, et à la violence et aux abus de façon générale.

OF 2.2 Risques de protection

Il est important de cartographier les risques de protection dans nos programmes, puisque nous pourrons ensuite prendre des mesures pour les atténuer ou soutenir les personnes qui font face à de tels risques.

La première étape d’une analyse des risques de protection consiste à identifier les menaces qui existent dans le contexte de la mise en œuvre du projet. Les menaces sont des actes qui empêchent la population ou l’individu touchés de jouir de droits fondamentaux. Il peut s’agir de menaces d’origine humaine telles que la violence, la contrainte, la privation délibérée ou la discrimination. Vous trouverez ci-dessous une liste de menaces courantes que vous pourrez évoquer pour lancer la discussion. Retirez de la liste les menaces qui ne s’appliquent pas à votre contexte, ou ajoutez-en si nécessaire.

*Pour les menaces marquées d’astérisques (**), tenez compte de chaque élément entre parenthèses de façon séparée. Par exemple, pour la violence physique, prenez en compte l’agression physique, la traite, l’esclavage, etc., car certains types de violence physique peuvent exister dans votre contexte (ex. : agression physique) mais d’autres pas (ex. : esclavage).*

Violences sexuelles et violences basées sur le genre	■ Violences sexuelles (viol, tentative de viol, agression sexuelle, exploitation sexuelle) ** ■ Violences physiques (agression physique, traite, esclavage) ** ■ Violences psychologique (maltraitance psychologique, isolement) ■ Pratiques traditionnelles dangereuses (mutilations génitales féminines/excision, mariages précoces ou forcés, crimes dits « d’honneur », accusations de sorcellerie ou infanticides de filles) ** ■ Violences socioéconomiques (discrimination, refus d’opportunités ou de services, refus de droits de propriété, notamment le refus de revenus ou d’héritage en raison du genre ou de l’ethnicité) ** ■
Protection de l’enfance	■ Violences physiques (ex. : châtiments corporels) ■ Violences sexuelles ■ Recrutement forcé auprès de groupes armés ou de gangs ■ Travail des enfants ■ Séparation des mineurs ou mineurs isolés ■ Absence d’accès ou accès limité aux droits fondamentaux (nourriture, éducation, santé, documents officiels, notamment certificats de naissance) ** ■ Détresse psychologique et troubles mentaux ■
Assistance psychologique et psychosociale	■ Souffrances après avoir vécu ou été témoin d’actes de violences ; le décès de proches ; le déplacement ou la perte de son domicile et de ses moyens de subsistance ■ Sentiment de peur en raison des conditions de vie peu sûres ■ Perte de routine, des liens sociaux et du sentiment de stabilité ■ Anxiété due au manque d’informations sur l’assistance disponible

Sécurité physique des civils	■ Infrastructures dangereuses ou inadéquates ■ Logement dangereux ou inadéquat ■ Insécurité générale et criminalité (exécution extrajudiciaires, enlèvements, détention illégale, torture, etc.) ** ■ Déplacements forcés ■ Contrôles délibérés de la liberté de circulation ■ Refus délibéré de l'accès à des services de base ■ Ciblage délibéré d'infrastructures protégées (écoles, hôpitaux, etc.) ■ Mines antipersonnel et restes explosifs de guerre ■
Logement, terre et propriété	■ Perte de documents liée à la propriété foncière (perdus ou détruits) ■ Expulsions forcées ■ Destruction de biens ■ Absence de droits fonciers, de droits de propriété et de droits au logement pour des groupes spécifiques (femmes, groupes marginalisés, etc.) ■
Exclusion ou accès insuffisant aux services	■ Manque d'informations sur les services ou l'assistance disponibles ■ Absence de documents ■ Exclusion de groupes spécifiques ■ Exclusion ou stigmatisation de groupes spécifiques ■ Autres obstacles à l'accès aux services (sociaux, politiques, culturels, géographiques, logistiques) ■
Les deux types de menaces à la protection décrites ci-dessous sont plus spécifiques aux contextes d'intervention des acteurs humanitaires ou de développement (ONG, gouvernement, société civile).	
Sauvegarde	■ Exploitation, abus et harcèlement sexuels par toute personne associée à des programmes d'assistance humanitaire ou de développement (personnel, volontaires, contractuels, consultants, fournisseurs, visiteurs, partenaires) ■ Exploitation et abus de pouvoir par toute personne associée à une intervention humanitaire ou de développement ■ Autres formes de comportements humiliants ou dégradants ■
Protection des données	■ Utilisation abusive ou fuite d'informations pouvant avoir un impact négatif sur les participants au programme (stigmatisation, représailles ou abus de pouvoir) ■ Prise des photos ou de vidéos des participants au programme sans obtenir leur consentement éclairé et/ou utilisation de photos ou de vidéos de manière inappropriée ■

Guide d'animation

Module 3 : Élaboration de politiques sur la PEAS et d'un code de conduite

- Sensibiliser sur la nécessité d'élaborer une politique de PEAS et un code de conduite, grâce à une compréhension de la finalité et du contenu de ces outils ;
- S'atteler au contenu de la politique de PEAS et du code de conduite et à la mise en œuvre pratique du code de conduite.

SESSION 1 : POLITIQUES DE PEAS (1 HEURE)

SESSION 2 : CODE DE CONDUITE (1 HEURE 45 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection



Personnel
administratif

Durée

2 heures 45 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel
dirigeant



Ensemble du
personnel

SESSION 1 : POLITIQUES DE PEAS (1 HEURE)

Déroulé

- Présentation : qu'est-ce qu'une politique de PEAS ? (15 minutes)
- Exercice : Actions clés (30 minutes)
- Mesures pour soutenir les politiques de PEAS (15 minutes)



Objectif

- Comprendre ce que comporte une politique de PEAS et comment elle doit être structurée.



Messages clés

- L'élaboration et l'adoption d'une politique organisationnelle en matière de PEAS relèvent de la responsabilité du personnel dirigeant.
- Toute politique de PEAS et tout code de conduite doit être élaboré en consultation avec le personnel et les volontaires.
- Toute politique de PEAS et tout code de conduite doit être mis à jour et diffusé sur une base régulière.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Documents à distribuer

- DD 3.1 Politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables élaborée par Caritas Internationalis (un exemplaire par participant)
- DD 3.2 Politique de sauvegarde élaborée par BOND (un exemplaire par participant)
- DD 3.3 Politique de sauvegarde élaborée par CAFOD (un exemplaire par participant)



PLÉNIÈRE PRÉSENTATION : QU'EST-CE QU'UNE POLITIQUE DE PEAS ? (15 MINUTES)

PRÉSENTEZ le module et expliquez qu'il se déroulera en deux parties : la première partie sur les politiques de PEAS, la seconde sur les codes de conduite. Cette session est dédiée aux politiques de PEAS.

PRÉCISEZ qu'une politique de PEAS constitue une partie d'une politique plus large de sauvegarde. Elle traite spécifiquement des incidents d'abus et d'exploitation sexuels comme des comportements graves, tandis que la politique de sauvegarde au sens large traite de toutes les formes de préjudice potentiel (dont l'EAS) pouvant être causées par le personnel, les programmes et les organisations. Toutes les recommandations de contenu pour les politiques de PEAS s'appliquent à la portion des politiques de sauvegarde consacrée à la PEAS.

ÉVOQUEZ les recommandations clés émises par CHS Alliance dans [PSEAH Implementation Quick Reference Handbook](#) (2020). Une politique de PEAS :

- Reflète les valeurs explicites de l'organisation en matière de non-discrimination, de diversité et d'inclusion, et en termes de reconnaissance des dynamiques de pouvoir et de privilèges ;
- Exprime l'engagement de l'organisation en faveur des Six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels ;
- Reconnaît le droit de tous les enfants, adultes à risque, de toutes les populations affectées et de tout le personnel et personnel associé à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels ;
- S'applique à tout moment, à tout le personnel, les volontaires et les associés ;
- Identifie et propose un système de gestion des risques ;
- Comprend le code de conduite de l'organisation ;
- Intègre des mesures de PEAS à tous les secteurs d'intervention de l'organisation.

POSEZ ces questions en plénière :

- *Quelqu'un peut-il expliquer ce qu'est la responsabilité collective ?*
- *Qu'est-ce qu'une politique de PEAS ?*
- *Quel est le lien entre une politique de PEAS et la responsabilité collective ?*
- *Comment la politique de PEAS a-t-elle été élaborée au sein de votre organisation ? Quel processus a été utilisé ?*

SOULIGNEZ les points suivants lors de la discussion :

- La PEAS relève de la responsabilité de tous les acteurs humanitaires et de développement.
- L'élaboration, l'adoption et la promotion d'une politique de PEAS au sein de l'organisation témoignent de l'engagement de l'organisation dans la lutte contre l'EAS.
- Tout le personnel doit participer au processus d'élaboration de la politique de PEAS. Le personnel dirigeant et les managers ont une responsabilité spécifique qui consiste à s'assurer de la nature participative du processus d'élaboration de la politique de PEAS et de développement de la culture de l'organisation en ce sens.
- L'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de PEAS constituent l'une des huit normes minimales de fonctionnement de la PEAS.

EXERCICE : ACTIONS CLÉS (30 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de se répartir en groupes de 5 personnes maximum, puis demandez à chaque groupe de discuter des actions clés qui pourraient être pertinentes pour leur organisation et au vu du contexte. Regroupez les observations sous l'une des catégories suivantes :

- Processus RH
- Dénonciation
- Programmation sûre et digne
- Accords de partenariat
- Plaintes et signalements
- Enquêtes et assistance aux victimes/personnes survivantes

ACCORDEZ aux groupes 15 minutes pour discuter puis, une fois de nouveau en plénière, inscrivez les observations sur le tableau à feuilles. Les observations évoqueront probablement la vérification des antécédents, le rôle du personnel dirigeant, les politiques complémentaires, les procédures, les conséquences des fautes professionnelles, les enquêtes, etc.

PLÉNIÈRE : MESURES POUR SOUTENIR LES POLITIQUES DE PEAS (15 MINUTES)

DEBRIEFER à la fin de l'exercice en expliquant qu'une politique de PEAS ne peut être fonctionnelle en l'absence de procédures adéquates concernant sa mise en œuvre dans toute l'organisation. Il est donc nécessaire d'adopter des procédures supplémentaires pour soutenir la mise en œuvre de la politique de PEAS.

PRÉSENTEZ les procédures complémentaires à la politique de PEAS :

■ Processus RH

- Recrutement
- Intégration/formation (l'intégration comprend au moins un briefing sur la PEAS)
- Gestion des performances
- Grievs et mesures disciplinaires

■ Dénonciation

- Protéger le personnel et encourager le signalement d'actes d'EAS.

■ Programmation sûre et digne

- Les directives de programmation consistent notamment en l'identification et l'atténuation des risques dans les programmes pour des programmes plus sûrs ; et la promotion d'un accès significatif à l'assistance et de la dignité dans la mise en œuvre des programmes.

■ Accords de partenariat

- Garantir le respect de la politique de PEAS.

■ Plaintes et signalements

- Protéger les participants au programme et promouvoir le signalement d'allégations d'EAS.

■ Enquêtes et assistance aux victimes/personnes survivantes

- *Pour le personnel de votre organisation* : proposer l'accès à une aide médicale et psychosociale, un accompagnement logistique pendant l'enquête, et l'accès à une formation, par exemple en premiers secours psychologiques. Expliquez que les premiers secours psychologiques ne sont pas la même chose qu'une thérapie professionnelle. Ces premiers secours peuvent être dispensés par d'autres personnes que des thérapeutes professionnels.
- *Pour les membres de la communauté et les partenaires* : prévoir un accès à un soutien médical et psychosocial et à des informations juridiques, assurer leur sécurité immédiate et leur fournir une assistance matérielle.

DISTRIBUEZ les exemples de politiques **DD 3.1 Politique de sauvegarde élaborée par Caritas Internationalis** (Note : uniquement pour les partenaires Caritas) et **DD 3.2 Politique de sauvegarde élaborée par BOND**.

TERMINEZ la session avec ces points clés sur les politiques de PEAS :

- Les politiques de PEAS sont un outil fondamental pour définir les attentes en matière de comportement de l'ensemble du personnel et des associés.
- Bien que l'élaboration et l'adoption d'une politique organisationnelle en matière de PEAS relèvent de la responsabilité du personnel dirigeant et de la direction, elle doit faire l'objet d'une consultation avec le personnel et les volontaires.
- Des procédures décrivant la manière dont la politique sera mise en œuvre sont également requises.

SESSION 2 : CODE DE CONDUITE (CDC) (1 HEURE 45 MINUTES)



Déroulé

- Présentation : qu'est-ce qu'un code de conduite ? (10 minutes)
- Exercice : Scénarios de code de conduite (35 minutes)
- Séance d'entraînement à l'animation et débriefing : Quiz sur les codes de conduite (35 minutes)
- Révision du contenu du code de conduite (10 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)

Objectifs



- Comprendre le code de conduite (CdC) en tant que partie intégrante de toute politique de PEAS et stratégie de sauvegarde au sens large ;
- Appréhender le CdC comme un outil de prévention de l'EAS qui définit à la fois les comportements interdits et les mesures disciplinaires, tout en démontrant l'engagement de l'organisation en faveur, d'une part, d'une tolérance zéro vis-à-vis de l'inaction face à l'EAS et d'autre part, du développement de la culture et des valeurs de l'organisation (les six principes fondamentaux du IASC).

Messages clés



- Chaque organisation utilise un CdC pour définir les comportements et les attitudes des employés qui sont conformes aux valeurs de l'organisation.
- Un code de conduite possède deux objectifs : protéger le personnel et les participants aux programmes contre les comportements inacceptables du personnel et protéger le personnel contre les fausses allégations.
- Chaque code de conduite doit au moins comporter les six principes fondamentaux du IASC.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres
- Pailles pour le quiz

Document à distribuer



- DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC (un exemplaire par participant)

Outils de formation et outils de programme



- OF 3.1 Exemples d'infractions à un code de conduite
- Outil 2 du chapitre Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS

PLÉNIÈRE : PRÉSENTATION : QU'EST-CE QU'UN CODE DE CONDUITE (CDC) ? (10 MINUTES)

EXPLIQUEZ aux participants qu'un CdC fait partie intégrante de la politique de PEAS ou de la politique de sauvegarde d'une organisation (en fonction de la façon dont les politiques et les procédures sont définies). Le CdC s'applique, en tout temps, à tout le personnel, aux volontaires et au personnel associé.

SOULIGNEZ que le CdC doit être signé par tout le personnel et que tout le personnel doit comprendre son objectif et le type de comportements interdits qu'il régit, y compris les mesures disciplinaires envisageables. **Chaque code de conduite doit au moins comporter les six principes fondamentaux du IASC.** Le code de conduite possède deux objectifs principaux :

- Protéger les participants au programme contre les fautes du personnel ;
- Protéger le personnel contre les fausses allégations.

EXERCICE : SCÉNARIOS DE CODE DE CONDUITE (35 MINUTES)

Conseil pour les formateurs



Les scénarios de cet exercice doivent être adaptés au contexte local, mais prenez pour référence les violations associées aux six principes fondamentaux du IASC.

INVITEZ les participants à se répartir en quatre groupes. Chaque groupe doit disposer du document

DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC. Chaque groupe reçoit ensuite un des scénarios d'EAS (**OF 3.1 Exemples d'infractions à un code de conduite**). À partir des scénarios distribués, demandez aux groupes d'identifier des violations des six principes fondamentaux. Prévoyez 15 minutes pour l'exercice, puis en plénière, demandez à chaque groupe de prendre 5 minutes pour présenter ses réponses aux questions suivantes :

- *Le code de conduite a-t-il été enfreint ?*
- *Si oui, quelle règle a été enfreinte ?*
- *Dans la pratique, que feriez-vous en premier face à cette infraction ?*

PARCOUREZ les réponses en utilisant les explications ci-dessous pour chaque scénario et apportez des précisions si nécessaire.

DEMANDEZ aux participants de donner un exemple d'infraction pour les scénarios suivants :

1) Un membre de l'équipe de sexe masculin fait un commentaire sur une « jolie fille » qui attend dans la queue lors d'une distribution.

- Infraction à l'obligation de créer et de maintenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels.
- Le comportement de ce membre du personnel est dégradant et humiliant.
- Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

2) Des rumeurs circulent concernant un membre du personnel du projet qui aurait ajouté le nom de sa petite amie à la liste des participants au programme.

- Infraction : usage abusif de du grade ou poste.
- Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

3) Une participante à votre programme abri a reçu la menace d'avoir un rapport sexuel avec un charpentier contractuel si elle veut faire réparer sa toiture.

- Toute personne engagée par l'organisation est considérée comme un membre du personnel et doit suivre le CdC. Cela implique une violation pour exploitation sexuelle : une faute grave. Cela implique également une violation du CdC en ce qui concerne l'échange de biens et de services à des fins sexuelles.
- Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

4) Un volontaire rencontre une participante au programme de 16 ans dans un bar pour prendre un verre et l'emmène chez lui pour avoir un rapport sexuel.

- Infraction : avoir commis des actes sexuels avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans, quel que soit l'âge de consentement en vigueur à l'échelle locale).
- Infraction : obligation de créer et de maintenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels.
- Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

SOULIGNEZ qu'il existe une dynamique de pouvoir inhérente dans les relations où les travailleurs humanitaires et de développement (personnel de toute ONG ou OING) occupent une position de pouvoir pour répondre aux besoins vitaux des communautés. Ce déséquilibre de pouvoir est au cœur de l'EAS.

DÉBRIEFER en vous concentrant sur le Principe 5 : « Lorsqu'un membre du personnel pressent ou soupçonne un acte d'exploitation ou d'abus sexuels de la part d'un collègue, quel que soit l'employeur de ce collègue, elle ou il doit signaler de telles préoccupations via les mécanismes de signalement établis par l'agence. »

SOULIGNEZ que le fait d'omettre de signaler une suspicion d'EAS constitue aussi une faute. Tous les incidents ou soupçons d'EAS doivent être *immédiatement signalés* par les modalités de signalement désignées : RH, points focaux PEAS, assistance téléphonique d'urgence, managers.

Un participant-animateur du groupe **DIRIGERA** l'exercice en s'aidant du guide d'animation ci-dessous.

SÉANCE D'ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : QUIZ SUR LE CODE DE CONDUITE (35 MINUTES)

INVITEZ les participants à se répartir en quatre groupes. Expliquez que chaque équipe aura la possibilité de répondre à deux questions à tour de rôle. Invitez les chefs d'équipe à tirer au sort une paille parmi quatre au choix, tenues en main par l'animateur. L'équipe qui tire la paille la plus courte commencera en premier, suivie des autres groupes dans le sens des aiguilles d'une montre. Lorsqu'une équipe donne une mauvaise réponse, l'équipe suivante a la possibilité de répondre à la même question.

ÉNONCEZ les questions du quiz et les réponses possibles. Vous pourrez les inscrire sur les diapositives ou sur le tableau à feuilles avant le début de la session. Note pour l'animateur : les bonnes réponses sont indiquées en *italiques* :

Pourquoi est-il nécessaire d'avoir un code de conduite ?

- Pour protéger les participants au programme contre les fautes du personnel
- Pour protéger le personnel contre les fausses allégations
- Pour démontrer la satisfaction des exigences des bailleurs de fonds
- Pour répondre aux défis d'ordre éthique
- *Tout ce qui précède*

À qui s'applique le code de conduite ?

- Seulement aux employés de l'organisation ayant signé un contrat
- Aux volontaires et aux partenaires associés
- *À tous les membres du personnel, les volontaires et les associés, à tout moment*

Comment les principes et les valeurs du code de conduite sont-ils mis en pratique ?

- Tous les membres du personnel comprennent et adhèrent aux valeurs du CdC
- Tous les membres du personnel comprennent ce qu'implique une mauvaise conduite, y compris les éventuelles mesures disciplinaires
- Tout le personnel reçoit une formation d'intégration et de renouvellement des connaissances sur le CdC
- *Tout ce qui précède*

Qui est responsable de définir et de promouvoir les valeurs et les principes du CdC auprès de l'ensemble de l'organisation ?

- Le personnel dirigeant a un rôle particulier à jouer pour veiller à ce que l'ensemble du personnel comprenne et respecte le CdC
- Le personnel de terrain puisqu'il est en contact direct avec les participants au programme
- Les bailleurs de fonds¹, puisque ce sont eux qui exigent le respect du CdC

Si le personnel observe ou émet des suspicions d'infractions au code de conduite, il doit :

- Enquêter davantage pour s'assurer que ses soupçons sont fondés
- S'abstenir de s'impliquer car il appartient à d'autres personnes désignées au sein de l'organisation de s'occuper de ces questions
- Faire part de son soupçon avec les collègues en qui il a confiance
- Signaler sa suspicion uniquement s'il n'entretient pas une bonne relation avec le collègue concerné
- *Aucune de ces réponses*

Pour cette question, clarifiez chaque mauvaise réponse :

- Les membres du personnel ne doivent jamais ENQUÊTER, mais SIGNALER.
- Selon le CdC, tout le personnel DOIT signaler toute SUSPICION de mauvaise conduite.
- Le personnel ne doit PAS partager ou répandre des rumeurs de mauvaise conduite. Cela enfreint le principe de confidentialité, représente des risques potentiels pour la sécurité de toutes les personnes concernées et compromet toute procédure d'enquête éventuelle.
- La politique de dénonciation² doit clairement indiquer que toute dénonciation malveillante constitue un motif de licenciement.
- Tous les violations ou soupçons de violation du CdC doivent être signalés par les modalités de signalement internes désignées.

Quelle serait une mesure disciplinaire proportionnelle en cas de violation des six principes fondamentaux prévus par le CdC ?

- Lettre d'avertissement
- Suspension des fonctions sans solde pour une durée de 6 mois
- *Résiliation du contrat*
- Obligation de suivre une formation de renouvellement des connaissances sur la PEAS

Pour cette question, soulignez que la résiliation du contrat doit suivre le processus juridique défini par la législation locale et respecter toutes les clauses du contrat. La décision concernant la résiliation du contrat doit être basée sur une procédure d'enquête interne menée au regard des normes internationales et de la législation locale applicables.

1. Organisations, y compris les bailleurs de fonds, ayant exprimé des engagements en faveur de la lutte contre l'EAS dans le secteur humanitaire, lors du DFID Safeguarding Summit en 2018. Consultez les engagements des bailleurs de fonds [ici](#).

2. Politique de dénonciation : politique organisationnelle qui encourage les membres du personnel à signaler des préoccupations ou des suspicions de mauvaise conduite de collègues, [PSEAH Implementation Quick Reference Handbook](#), CHS Alliance (2020).

En quoi devrait consister le code de conduite ?

- Vision et mission de l'organisation
- Interdiction d'actes de harcèlement, d'abus et d'exploitation sexuels
- Interdiction de la traite des personnes
- *Au moins les six principes fondamentaux du IASC*

Pour cette question, indiquez que les organisations peuvent inclure des dispositions supplémentaires, notamment sur d'autres problèmes spécifiques au contexte de leurs activités. Cependant, les six principes fondamentaux sont des exigences minimales.

Quand le code de conduite s'applique-t-il ?

- Lorsque le personnel travaille directement avec les participants au programme
- Dans les interventions d'urgence
- Pendant les heures de bureau, pour l'ensemble du personnel
- *À tout moment*

Accordez du temps supplémentaire pour toute clarification nécessaire.

DÉBRIEFING

- Chaque organisation utilise un code de conduite pour définir les comportements et les attitudes des employés qui correspondent aux valeurs de l'organisation.
- Un code de conduite possède deux objectifs : protéger le personnel et les participants aux programmes contre les comportements inacceptables du personnel et protéger le personnel contre les fausses allégations.
- Chaque code de conduite doit au moins comporter les six principes fondamentaux du IASC.
- Les incidents d'EAS sont causés par des comportements qui doivent être abordés de façon formelle dans le CdC.
- En travaillant dans le secteur humanitaire, une personne consent tacitement à respecter les six principes fondamentaux et le code de conduite.
- Tous les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé doivent signer le CdC.

RÉVISION DU CONTENU DU CODE DE CONDUITE (10 MINUTES)

DISTRIBUEZ le plan d'élaboration d'un code de conduite et de déontologie (Outil 2 du chapitre *Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS*). Expliquez que cet outil peut être utilisé pour élaborer ou ajuster le code de conduite.

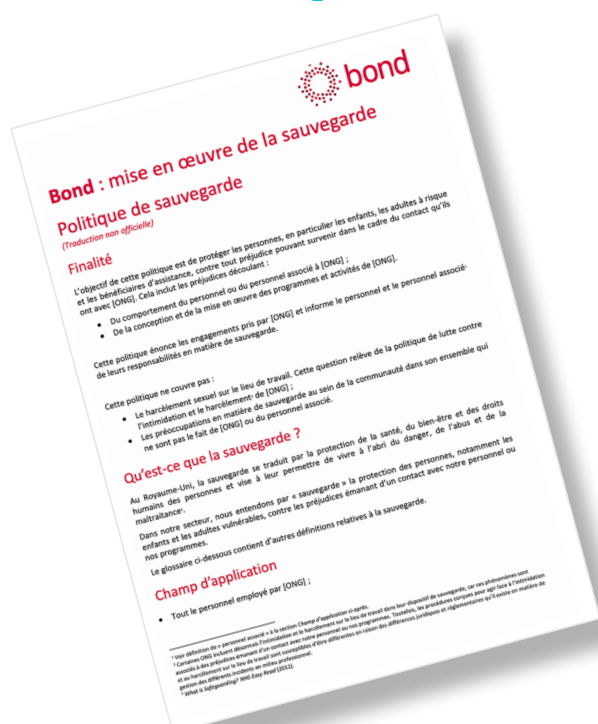
RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations pour la mise en application de la formation. **SOULIGNEZ** que ce module doit s'adresser au personnel dirigeant et aux managers au sein de leurs organisations.

DD 3.1 Politique de sauvegarde élaborée par Caritas Internationalis



DD 3.2 Politique de sauvegarde élaborée par BOND



DD 3.3 Politique de sauvegarde élaborée par CAFOD (extrait)

Politique de protection élaborée par CAFOD (2019) (traduction non officielle)

ASSISTANCE AUX PERSONNES SURVIVANTES

12.4 Assistance aux personnes survivantes d'exploitation et d'abus sexuels

CAFOD s'engage à soutenir les victimes d'exploitation et d'abus sexuels perpétrés par un représentant de CAFOD, qu'une procédure interne officielle ait été entreprise ou non. Les besoins, le bien-être et la sécurité de la personne survivante sont primordiaux et, par conséquent, comme elle est la mieux placée pour comprendre ses propres besoins en matière de sécurité et de bien-être, l'assistance doit être guidée par les souhaits de la personne, dans la mesure du possible et du raisonnable. CAFOD s'engage à soutenir les personnes survivantes en veillant à ce que tout processus soit non directif et dépourvu de tout jugement. En outre :

Pour le personnel CAFOD, CAFOD peut mettre à disposition :

- Un accès à un soutien médical et psychosocial par le biais de son programme d'assistance aux employés ou d'un autre prestataire spécialisé ;
- Un soutien logistique au cours d'une enquête, qu'il s'agisse d'un accompagnement RH pour communiquer l'absence de la personne au travail ou l'aider à préparer son retour, ou des mises à jour régulières sur les étapes à venir ;
- Un accès à un coach ou à un mentor pour renforcer la confiance de la personne en vue de retourner au travail ;
- L'accès à une formation de premiers secours psychologiques, par exemple, pour accroître sa résilience.

Pour les membres de la communauté, le personnel des partenaires et d'autres représentants, CAFOD peut :

- Faciliter l'accès aux services médicaux et psychosociaux locaux existants, conformément aux recommandations du point focal CAFOD en charge de la sauvegarde (voir le document *Safeguarding Context Mapping* pour le pays concerné) ;
- Faire le nécessaire pour apporter une assistance matérielle immédiate en cas de besoin ;
- Faire le nécessaire pour assurer la protection de la personne si sa sécurité est menacée ;
- Faciliter l'accès à une assistance qui permettra à la personne de comprendre comment faire des réclamations, tant administratives que juridiques, à l'encontre de l'auteur présumé.

Une fois que la demande d'une personne a été vérifiée, la personne passe du statut de plaignante à victime/ personne survivante. À ce stade, elle peut bénéficier non seulement de l'assistance de base présentée ci-dessus, mais aussi d'une aide supplémentaire pour faire face à toutes les différentes conséquences de l'exploitation ou des abus sexuels.

OF 3.1 Exemples d'infractions à un code de conduite

Découpez les scénarios et donnez-en un à chaque groupe.

Un membre de l'équipe de sexe masculin fait un commentaire sur une « jolie fille » qui attend dans la queue lors d'une distribution.



Des rumeurs circulent concernant un membre du personnel du projet qui aurait ajouté le nom de sa petite amie à la liste des participants au programme.

Une participante à votre programme abri a reçu la menace d'avoir un rapport sexuel avec un charpentier contractuel si elle veut faire réparer sa toiture.

Un volontaire rencontre une participante au programme de 16 ans dans un bar pour prendre un verre et l'emmène chez lui pour avoir un rapport sexuel.

Guide d'animation

Module 4 : Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS

- Sensibiliser sur la nécessité d'avoir des politiques et procédures RH (ressources humaines) efficaces, sensibles à la PEAS et qui contribuent à la sauvegarde au sens large ;
- Fournir aux participants des exemples pratiques de la façon d'intégrer les éléments de PEAS dans certaines mesures RH et présenter de façon exhaustive les principaux processus RH qui sont directement liés à l'engagement de l'organisation envers la PEAS et la sauvegarde.

SESSION 1 : PERSONNEL DE L'ORGANISATION ET PEAS (20 MINUTES)

SESSION 2 : MESURES DE PEAS POUR LES RESSOURCES HUMAINES
(2 HEURES 30 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection



Personnel
administratif

Durée

2 heures 50 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel
dirigeant



Personnel
administratif

SESSION 1 : PERSONNEL DE L'ORGANISATION ET PEAS (20 MINUTES)

Objectifs



- Comprendre les rapports entre la sensibilisation du personnel à la PEAS, les pratiques de recrutement sûres et la réduction des risques d'EAS ;
- Découvrir les mesures à prendre pour que le personnel comprenne et adhère aux principes de la PEAS.

Messages clés



- Le personnel doit adopter une approche « tolérance zéro » face à l'inaction à l'égard d'actes d'EAS.
- Tous les membres du personnel (employés, volontaires et personnel associé) ont la responsabilité d'honorer l'engagement de l'organisation en faveur de la PEAS et de la sauvegarde au sens large.
- Les organisations doivent continuellement former et soutenir leur personnel aux mesures de PEAS en élaborant et en mettant en œuvre un plan de sensibilisation du personnel à la PEAS.
- Le personnel dirigeant et la direction ont un rôle spécifique à jouer dans la sensibilisation du personnel à la PEAS en montrant l'exemple, en promouvant activement les mesures de PEAS et en allouant des ressources dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de sauvegarde plus large de l'organisation.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives

Documents à distribuer



- DD 4.1 PEAS et formation du personnel (un exemplaire par participant)

PLÉNIÈRE

DEMANDEZ aux participants ce que les organisations doivent faire pour que le personnel comprenne et contribue à l'engagement en faveur de la PEAS. Axez la discussion sur la compréhension des politiques de PEAS, du code de conduite et de l'obligation de signalement. **SOULIGNEZ** que le terme « personnel » inclut tout le personnel, les volontaires, les consultants et le personnel associé¹. Présentez les points clés :

- Les stratégies de sensibilisation du personnel à la PEAS dépendront de la structure de l'organisation (basée sur le volontariat, structure professionnelle, en consortium, etc.).
- La sensibilisation du personnel à la PEAS doit toujours être initiée et mise en avant par le personnel dirigeant et la direction dans le cadre d'une stratégie de sauvegarde plus large.
- Les organisations doivent prévoir les ressources adéquates (financières et humaines) et renforcer leur propre capacité à soutenir en permanence l'apprentissage et la sensibilisation du personnel à la PEAS et à la sauvegarde.
- Avec la participation des RH, des points focaux PEAS et du personnel dirigeant, les organisations doivent élaborer un plan de sensibilisation à la PEAS à l'intention du personnel, qui comprend des formations initiales et des séances annuelles de renouvellement des connaissances.

1. « Le terme "personnel" renvoie à tout représentant désigné de l'organisation, c'est-à-dire ses employés nationaux, internationaux, permanents ou à court terme, ainsi que les volontaires et les consultants » (CHS Alliance).

PRÉSENTEZ les étapes pratiques : pour la diffusion des messages sur la PEAS dans le cadre de la sensibilisation du personnel :

- Les membres du personnel doivent être informés de leurs obligations à l'égard de la PEAS lorsqu'ils rejoignent l'organisation. Il ne suffit pas de signer le code de conduite ; les membres du personnel doivent être sensibilisés quant à son contenu. L'initiation à la PEAS doit aborder les points suivants :
 - Le comportement qui est attendu de la part du personnel ;
 - Les implications en cas de violation du code de conduite ;
 - Le processus de signalement de soupçons d'EAS.
- Tous les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé signent le code de conduite de l'organisation, ou document équivalent incluant obligatoirement la PEAS. (Doivent figurer au minimum : les six principes fondamentaux du IASC ainsi que les processus permettant de signaler des comportements.)
- Tous les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé reçoivent une formation d'initiation et renouvellent chaque année leurs connaissances sur la PEAS, sur le code de conduite et sur toute autre question liée à la sauvegarde. Les informations sur ce qui constitue une mauvaise conduite (avec des références spécifiques à l'EAS) font partie de la formation d'initiation.
- Les membres du personnel sont conscients de leur obligation de signaler les cas d'EAS et les autres problèmes de sauvegarde et savent qu'il existe une politique de protection contre les représailles (politique de dénonciation). Le personnel émet souvent des préoccupations à l'égard de la confidentialité et de la manière dont une plainte sera traitée.
- Les descriptions de poste doivent inclure des responsabilités de PEAS adaptés au poste proposé, et les rôles de supervision et les évaluations de la performance doivent exiger l'adhésion à des responsabilités spécifiques en matière de PEAS, au code de conduite et exiger la participation à des formations (ou autre) qui incluent la PEAS.
- Les réunions régulières du personnel abordent des sujets liés à la PEAS et permettent au personnel de discuter des processus de PEAS en cours ainsi que d'autres préoccupations et suggestions. La sensibilisation du personnel à la PEAS est un processus continu.
- Les supports d'information sur la PEAS doivent être affichés dans les locaux, à tous les étages (et doivent comporter des informations sur ce qui constitue une mauvaise conduite, sur l'obligation de signaler et sur les modalités de signalement : numéro de téléphone, adresse e-mail, noms de membres du personnel à solliciter).

Pour plus d'informations sur l'intégration et la formation des membres du personnel à la PEAS,

DISTRIBUEZ le document **DD 4.1 PEAS et formation du personnel**.

SESSION 2 : MESURES DE PEAS POUR LES RESSOURCES HUMAINES (2 HEURES 30 MINUTES)

Déroulé



- Présentation (10 minutes)
- Exercice : Mesures pour les offres d'emploi et les entretiens (50 minutes)
- Exercice : Lecture et pédagogie actives, autres mesures pour les RH (1 heure)
- Débriefing sur la PEAS et les ressources humaines (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)

Objectif



- Découvrir comment des politiques et procédures RH adéquates peuvent contribuer à l'engagement des organisations en faveur de la PEAS.

Messages clés



- Les processus de recrutement et de gestion du personnel qui s'appliquent à tous les postes, mais surtout les postes qui impliquent un contact direct avec des enfants et d'autres personnes vulnérables, doivent faire l'objet d'une attention particulière.
- Des politiques et procédures RH sensibles à la PEAS sont l'une des principales mesures de prévention qu'une organisation peut prendre. En effet, recruter une personne qui correspond vraiment au poste permet de renforcer la culture de l'organisation vis-à-vis de la PEAS et la bonne gestion du personnel.
- Le personnel dirigeant et le personnel RH ont pour rôle important de comprendre et de mettre en œuvre les mesures de PEAS applicables aux questions de ressources humaines.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer



- DD 4.2 Mesures pour garantir des recrutements sûrs
- DD 4.3 Politique pour des recrutements sûrs (CAFOD)
- DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD)
- DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD)
- DD 4.6 Demande de références (CAFOD)
- DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste

PLÉNIÈRE : PRÉSENTATION (10 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants pourquoi ils pensent que les ressources humaines jouent un rôle si important dans la PEAS.

DEMANDEZ : *Pourquoi est-il nécessaire de considérer les processus RH à la lumière de la PEAS ?*

- Les incidents d'EAS sont causés par le comportement des membres de notre personnel.
- Recruter les bonnes personnes aux bons postes permettra de renforcer la culture de l'organisation à l'égard de la PEAS.
- Les processus RH jouent un rôle essentiel dans la prévention des incidents d'EAS.
- La façon dont une organisation réagit aux incidents d'EAS est essentielle, et les processus RH vont jouer un rôle central dans cette réponse.
- Les processus de recrutement et de gestion du personnel qui s'appliquent à tous les postes, notamment les postes qui impliquent un contact direct avec des enfants et des adultes vulnérables, doivent faire l'objet d'une attention particulière.
- Des politiques et procédures RH sensibles à la PEAS sont l'une des principales mesures de prévention qu'une organisation peut prendre.
- Le personnel dirigeant et le personnel RH ont spécifiquement pour rôle de comprendre et de mettre en œuvre les mesures de PEAS applicables aux questions de ressources humaines.

DEMANDEZ quels aspects de la prévention et de la réponse à l'EAS peuvent nécessiter l'intervention des RH. Notez les réponses sur le tableau à feuilles. Les réponses suivantes sont susceptibles d'être soulevées :

- L'identification des risques de sauvegarde associés à chaque rôle et plus particulièrement le risque potentiel d'EAS ;
- La mise en avant dans les offres d'emploi, les descriptions de poste et les termes de référence des engagements et responsabilités en matière de sauvegarde ;
- La demande de la divulgation confidentielle des antécédents judiciaires d'un candidat, selon les limites fixées par les dispositions du droit du travail en vigueur ;
- Le fait de veiller à ce que des questions appropriées soient posées lors des processus de sélection/d'entretien ;
- Des vérifications approfondies des expériences professionnelles d'un candidat et des vérifications des références conformément à toute politique pertinente ;
- La vérification des antécédents judiciaires lorsque le contexte l'exige ;
- La participation à l'élaboration ou à l'exécution de recommandations d'enquêtes ;
- La mise en place de formations d'initiation à la PEAS pour les nouveaux membres du personnel et de formations de renouvellement des connaissances pour le personnel existant ;
- Le fait de fournir des références concernant les membres du personnel qui quittent l'organisation, y compris toute préoccupation justifiée liée à la PEAS ;
- L'intégration de la PEAS aux évaluations de développement personnel.

EXPLIQUEZ que lors de cette session, il s'agira d'aborder sept aspects RH sous l'angle de la PEAS :

1. Les offres d'emploi
2. Les entretiens d'embauche
3. Les descriptions de poste
4. Des recrutements paritaires en termes d'équilibre femmes-hommes
5. Des lacunes dans la chronologie professionnelle des candidats
6. La vérification des antécédents et les références
7. La signature d'un code de conduite et d'un contrat d'embauche qui intègre les considérations de la PEAS

EXERCICE : OFFRE D'EMPLOI ET ENTRETIEN (50 MINUTES)

ANNONCEZ l'exercice, répartissez les participants en deux groupes et attribuez à chaque groupe une tâche qui constitue une étape importante dans le processus d'embauche.

Groupe 1 : Discuter d'une offre pour un poste de gestionnaire de programme abri dans un camp de réfugiés qui implique de passer 30 % du temps à travailler dans un « Espace amis des enfants » (EAE).

Pour diriger la discussion, vous pouvez vous servir des questions suivantes :

- Où devez-vous publier les offres d'emploi ?
- Quel type de candidats souhaitez-vous attirer ?
- Quels messages pertinents vis-à-vis de la PEAS pourriez-vous inclure dans l'offre d'emploi ?

Groupe 2 : Mettre en scène un entretien d'embauche avec 3 membres du jury (le responsable RH, le chef de projet et le point focal PEAS) et un candidat pour un poste d'agent de protection en camp de réfugiés qui implique de passer 30 % du temps dans des « Espaces amis des enfants ». Invitez le groupe à sélectionner les membres du jury et à réfléchir à au moins cinq questions à poser lors de l'entretien.

Pour diriger la discussion, vous pouvez vous servir des questions suivantes :

- Comment ferez-vous pour vérifier les écarts/changements fréquents dans les expériences professionnelles du candidat ?
- Y a-t-il des signes d'avertissement auxquels vous devriez être attentifs pendant l'entretien ?
- Comment savoir à quel point un candidat est capable de comprendre des politiques et procédures de PEAS ?

ACCORDEZ 20 minutes à chaque groupe. Ensuite, le Groupe 1 réalise sa présentation en premier, en veillant à communiquer les détails de l'offre d'emploi, puis c'est au Groupe 2 de présenter sa version de l'entretien d'embauche.

Chaque groupe commente alors le travail de l'autre groupe. Demandez à un représentant de chaque groupe d'inscrire les observations sur un tableau à feuilles.

DÉBRIEFER l'exercice réalisé : **PRÉCISEZ** que même lors des premières phases de recrutement, il est possible d'inclure des éléments de PEAS, en ajoutant ce qui suit aux offres d'emploi :

- Une déclaration d'engagement claire en faveur de la PEAS, par exemple : « *L'organisation exige que ses employés traitent toute personne avec dignité et respect, contribuent activement à prévenir le harcèlement, les abus, l'exploitation, la traite des êtres humains, partout et en tout temps.* » ;
- Une déclaration de valeurs comme l'honnêteté, l'intégrité, le courage, le respect, la diversité, l'engagement, la gouvernance et la redevabilité ;
- Des principes de l'organisation comme la neutralité, l'impartialité, l'humanité et l'indépendance, comme principes humanitaires de base ;
- Des déclarations spécifiques axées sur la motivation du candidat pour le poste : « *Nous recherchons une personne guidée par des valeurs et axée sur les résultats.* »

SOULIGNEZ que le fait de choisir judicieusement le canal de publication des offres d'emploi permet d'attirer des talents de qualité et de minimiser les risques d'EAS.

PRÉCISEZ que le jury de l'entretien pour les postes impliquant un contact direct avec les participants au programme les plus vulnérables doit comporter un responsable de recrutement, un responsable RH et, idéalement, le point focal PEAS. Il faut s'assurer que les personnes chargées des entretiens ont de l'expérience et des connaissances pertinentes en matière de bonnes pratiques de PEAS/sauvegarde. Pendant l'entretien, il faut discuter des politiques concernant les relations entre le personnel et les participants au programme, et évaluer les réponses des candidats aux questions sur les relations sexuelles avec les participants au programme et sur la vulnérabilité.

CONSULTEZ les questions d'entretien génériques et spécifiques aux différents rôles, prévues dans le document **D DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD)**.

DISTRIBUEZ à tous les participants le document **D DD 4.2 Mesures pour garantir des recrutements sûrs**, inspiré de la publication [PSEAH Implementation Quick Reference Handbook](#) de CHS Alliance (2020).

EXERCICE : LECTURE ET PÉDAGOGIE ACTIVES (1 HEURE)

Partie I

RÉPARTISSEZ les participants en cinq groupes de cinq personnes environ, en veillant à ce que les participants issus de la même organisation se retrouvent dans le même groupe. Dans chaque groupe, demandez à chaque participant de lire une des mesures de PEAS du **DD 4.2** à voix haute et de présenter en quoi cette mesure consiste. Pour chaque mesure, prévoyez 5 minutes pour la lecture et 5 minutes pour la présentation des mesures au sein des groupes. Ces mesures sont :

3. Les descriptions de poste
4. Des recrutements paritaires en termes d'équilibre femmes-hommes
5. Des lacunes dans la chronologie professionnelle des candidats
6. La vérification des antécédents et les références
7. La signature d'un code de conduite et d'un contrat d'embauche qui intègre les considérations de la PEAS

Partie II

DEMANDEZ aux participants de discuter au sein de l'équipe de leur organisation des mesures déjà en place, des mesures qui auraient besoin d'être renforcées et de la manière d'y parvenir. Demandez aux équipes de chaque organisation de présenter leurs observations au reste du groupe. Prévoyez 10 minutes pour la discussion en équipe et 5 minutes pour permettre à chaque organisation de présenter ses observations au reste du groupe.

SOULIGNEZ les points clés de chaque mesure (tel qu'indiqué dans le document), en vous inspirant des observations émises par le groupe, puis demandez ce qui pourrait se révéler difficile à faire au vu du contexte local ou pour les structures, les processus ou les ressources de l'organisation.

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING SUR LA PEAS ET LES RH (15 MINUTES)

SOULIGNEZ que toutes les descriptions de poste doivent mentionner l'engagement en faveur de la PEAS/sauvegarde.

- Modèle de texte pour toutes les descriptions de poste : « *[Nom de l'organisation] s'engage à protéger les participants au programme contre l'exploitation et les abus. Le candidat retenu sera tenu de signer et d'adhérer à la politique de PEAS/sauvegarde et au code de conduite de l'organisation.* »

DISTRIBUEZ le document **DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste**.

SOULIGNEZ que la vérification des antécédents est cruciale et mettez en lumière l'importance de comprendre le cadre juridique applicable au contexte, et l'éventuelle nécessité d'aller chercher des candidats aux niveaux national et international. Prévoyez du temps pour des questions supplémentaires sur les mesures abordées.

Pour plus d'informations, **DISTRIBUEZ** le document **DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD)** et **DD 4.6 Demande de références (CAFOD)**. Pour plus d'informations sur les questions destinées aux entretiens et sur l'adaptation au contexte local, **DISTRIBUEZ** le document **DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD)**.

CLÔTUREZ la session en rappelant les points clés :

- Les mesures de PEAS applicables aux RH impliquent des mesures concernant l'accueil de nouvelles recrues et la formation continue du personnel sur la PEAS (pour plus d'informations, voir *Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS*).
- Le personnel dirigeant et la direction ont un rôle particulier à jouer pour assurer la mise en œuvre des mesures de PEAS applicables aux RH et leur adaptation au contexte local.
- La législation locale doit être prise en compte lors de la sélection des membres du personnel.
- La mise en œuvre des mesures de PEAS applicables aux RH nécessite une coordination étroite entre les managers, l'équipe RH et les points focaux PEAS.
- La politique RH de l'organisation doit définir clairement les rôles, les responsabilités et les outils pour la mise en œuvre des mesures de PEAS applicables aux RH.

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations pour la mise en application de la formation. **PRÉCISEZ** que ce module devra viser le personnel dirigeant et les membres de l'équipe RH au sein de l'organisation.

DD 4.1 PEAS et formation du personnel

Adapté à partir de la publication *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*, CHS Alliance (2020).

MESURES DE PEAS APPLICABLES À L'INTÉGRATION ET À LA FORMATION DU PERSONNEL

Les mesures recommandées ci-dessous pour l'intégration et la formation du personnel impliquent l'élaboration de matériels et d'outils adéquats qui seront fournis aux partenaires pendant le projet, conformément au plan détaillé de mise en œuvre. Des ressources adéquates doivent être allouées pour l'élaboration des supports, l'intervention d'experts et le temps que le personnel devra investir pour assister aux formations.

Tous les nouveaux membres du personnel reçoivent un briefing sur la politique de PEAS¹.

Tous les nouveaux membres du personnel reçoivent un briefing sur le code de conduite.

Au cours du processus d'intégration, le code de conduite et les mécanismes de plaintes d'EAS et d'enquêtes sont rigoureusement parcourus avec les nouveaux membres du personnel. Les membres du personnel ont le temps de discuter et de comprendre pleinement les politiques et les procédures, y compris les conséquences des infractions au code de conduite.

Une formation de base sur la PEAS fait partie du processus d'intégration afin de s'assurer que tout le personnel est conscient des mesures de prévention et de réponse aux problèmes liés à l'EAS.

Les membres du personnel amenés à travailler directement auprès des participants au programme reçoivent une formation exhaustive sur la PEAS qui aborde les causes et les conséquences de la violence basée sur le genre et l'EAS. Les membres du personnel amenés à travailler directement avec des enfants reçoivent une formation sur la protection de l'enfance en plus d'une formation exhaustive sur la PEAS.

Les membres du personnel amenés à travailler sur les mécanismes de feedback et de réponse (à l'échelle interorganisations ou à l'échelle du projet) et qui reçoivent du feedback sensible suivent obligatoirement, dans le cadre de leur intégration, une formation exhaustive sur la PEAS et sur le système interne de signalement.

Les membres du personnel amenés à travailler avec des femmes et des enfants pendant une période prolongée et sans supervision sont particulièrement ciblés pour recevoir un accompagnement, des conseils et une formation sur la PEAS.

Tout le personnel suit une formation annuelle de renouvellement des connaissances sur le code de conduite et la PEAS et est formé sur le mécanisme de plaintes et de signalement de fautes professionnelles et sur les conséquences qu'implique une violation de ces règles.

Le code de conduite (version simplifiée ou complète mais contenant au moins les six principes fondamentaux du IASC) est affiché dans tous les lieux opérationnels et les bureaux.

L'organisation distribue le code de conduite, en anglais ou en version traduite, à tout le personnel.

Le point focal PEAS ou un manager est chargé de veiller à ce qu'il existe bien une stratégie de formation pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux questions de genre, de VBG, de droits humains, de prévention et de réponse face à l'EAS et pour les sensibiliser au code de conduite et à la manière de signaler les incidents, avérés ou non.

Toutes les lignes directrices (politique de PEAS) et tous les documents de référence (formulaires de signalement de cas d'EAS²) sur la PEAS sont disponibles sur le terrain pour que le personnel puisse s'y référer. Les documents relatifs à la PEAS encourageant le personnel à signaler les cas de mauvaise conduite liés à l'EAS sont affichés dans les locaux de tous les sites de l'organisation.

Lors de la retraite annuelle, les membres du personnel ont la possibilité de discuter des valeurs de l'organisation, de leurs propres valeurs et de ce qui les motive dans leur travail.

1. Exemple de politique : [Politique en matière de protection de l'enfance et de lutte contre l'exploitation et les atteintes sexuelles](#), CARE International.

2. [Modèle de formulaire d'orientation des plaintes d'EAS](#) (en anglais), élaboré par le Groupe de travail sur la PEAS.

DD 4.2 Mesures pour garantir des recrutements sûrs

Les équipes RH ou les responsables de recrutement doivent veiller à ce que toutes les nouvelles recrues aient bien compris l'engagement de l'organisation en faveur de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que les attentes à leur égard en tant que futurs membres du personnel de l'organisation. Cela implique d'élaborer des protocoles, des mécanismes et des outils à l'échelle de l'organisation pour mener les processus de recrutement. Ces éléments doivent permettre de garantir que les candidats n'ont pas été impliqués dans des activités qui seraient incompatibles avec l'engagement de l'organisation en faveur de la PEAS. Dans le présent document, le terme « personnel » désigne les employés, les volontaires, les consultants et les stagiaires.



Les équipes RH ou les responsables de recrutement doivent veiller à ce que toutes les nouvelles recrues aient bien compris l'engagement de l'organisation en faveur de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que les attentes à leur égard en tant que futurs membres du personnel de l'organisation.

Inclusion de la PEAS dans les offres d'emploi

Exposez au candidat la vision et la mission de l'organisation ainsi que la culture, les valeurs et les principes qui visent à prévenir l'exploitation et les abus sexuels par les employés de l'organisation. Ces informations peuvent être incluses dans la description de poste, sur une page de recrutement ou dans un formulaire de candidature. Dans le cas de candidatures en ligne, il convient de réitérer ces informations, et les candidats doivent être invités à réfléchir à leurs propres valeurs et à la façon dont celles-ci s'alignent sur les valeurs de l'organisation ; le but étant de montrer que la motivation des candidats pour le poste est fondée sur les valeurs.

- Exemple de déclaration : « L'organisation exige que ses employés traitent toute personne avec dignité et respect et contribuent activement à prévenir le harcèlement, les abus, l'exploitation, la traite des êtres humains, partout et en tout temps. »
- Cette déclaration peut également promouvoir des valeurs telles que l'honnêteté, l'intégrité, le courage, le respect, la diversité, l'engagement, la gouvernance et la redevabilité.
- Ajoutez des déclarations spécifiques axées sur la motivation du candidat pour le poste. Par exemple : « Nous recherchons une personne guidée par des valeurs et axée sur les résultats. »
- Parmi les principes humanitaires de base défendus par l'organisation peuvent figurer la neutralité, l'impartialité, l'humanité et l'indépendance.
- L'offre d'emploi doit insister sur la nécessité pour l'organisation de recruter des personnes qui défendent un certain nombre de valeurs essentielles.
- Ajoutez un résumé des responsabilités principales, des qualifications minimales et les aspects les plus intéressants du poste.
- Décrivez la culture de l'organisation et l'environnement de travail et évoquez les avantages éventuels ainsi que les possibilités d'évolution professionnelle.
- Soyez stratégiques et publiez les offres là où vous aurez le plus de chances d'attirer des candidats qui correspondront au poste.

Inclusion de la PEAS dans les descriptions de poste

Une description de poste présente un aperçu des responsabilités, des qualifications et des compétences relatives au poste. Parcourez la description de poste avec le responsable du recrutement et le point focal PEAS pour confirmer le degré d'interaction directe prévue avec des populations vulnérables.

- Les descriptions de poste doivent contenir des mentions décrivant la conduite attendue du membre du personnel, et évoquer la politique de l'organisation sur la PEAS.
- Plus le degré d'interaction avec les populations vulnérables est élevé, plus le risque de les mettre en danger est élevé et donc plus le besoin de sélectionner les candidats avec attention est important. Dans l'offre d'emploi, intégrez des mentions adéquates en ce sens.
- Pour les postes qui impliquent de travailler directement auprès d'enfants, exigez que les candidats signent une déclaration confirmant qu'ils n'ont jamais été condamnés pour des faits d'abus et/ou d'exploitation des enfants. Cette étape ne vaut pas un contrôle séparé (lorsque cela est possible) des antécédents judiciaires et des références des candidats.
- Évoquez les compétences et talents spécifiques tels que : l'écoute précise et active, l'intégrité, la redevabilité, la capacité à créer un rapport, l'engagement au travail, la cohérence, la fiabilité, la gestion des émotions, l'absence de préjugés, la gestion du stress.

Inclusion de questions de PEAS dans les entretiens et les tests écrits

Donnez aux responsables de recrutement des questions ou des scénarios types qui reprennent la politique de PEAS, le code de conduite et de déontologie et la vision, les missions et les valeurs de l'organisation.

- Pendant le processus d'entretien, discutez des politiques concernant les relations entre le personnel et les participants au programme, et évaluez les réponses des candidats aux questions sur les relations sexuelles avec les participants au programme et sur la vulnérabilité.
- Faites participer le point focal PEAS au processus d'entretien.
- À demander :
 - *Demandez au candidat de décrire une situation de travail dans laquelle son sens de la morale et de l'intégrité a fortement influencé l'issue de la situation.*
 - *Posez des questions précises sur ce que pensent ses collègues sur sa performance dans ses anciens postes.*
 - *À la fin de l'entretien, demandez les coordonnées des collègues évoqués par le candidat afin de les contacter et leur poser des questions sur le candidat.*

Vérification des lacunes dans la chronologie des expériences professionnelles lors de l'entretien

Demandez des informations sur les éventuelles lacunes dans la chronologie des expériences professionnelles des candidats en posant des questions comme :

- Qu'avez-vous fait entre ces deux postes ?
- Avez-vous travaillé en tant que bénévole ou participé à des travaux communautaires ? Demandez également des références (noms et contacts) pour ces missions.

Des recrutements paritaires à privilégier

Pour un meilleur signalement de cas sensibles, diversifiez la composition des équipes en termes de genre, surtout si un poste implique de travailler directement auprès de femmes et d'enfants.

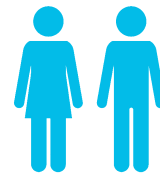
- Contrôlez régulièrement l'équilibre entre les sexes dans vos effectifs et faites votre possible pour atteindre la parité à tous les niveaux de responsabilité, tant dans les bureaux principaux et les bureaux auxiliaires que parmi le personnel contractuel et les volontaires.
- Parcourez les compétences requises avec le responsable du recrutement pour veiller à ne pas limiter le nombre de personnes qui pourraient se porter candidats. Dans certains contextes, par exemple, les femmes ont parfois un niveau d'éducation formelle moins élevé que les hommes (en raison d'un accès plus limité à l'éducation), mais il est possible qu'elles



Demandez des informations sur les éventuelles lacunes dans la chronologie des expériences professionnelles des candidats.

aient acquis une expérience professionnelle et communautaire significative qui pourrait satisfaire le niveau de connaissances et de compétences requis pour le poste.

- Assurez-vous que votre stratégie de publication des offres d'emploi ne se limite pas aux plateformes en ligne, car cela pourrait exclure certains candidats.
- Lorsque vous recherchez des candidats, assurez-vous d'obtenir l'avis de collègues femmes et hommes sur les candidats qu'ils estiment experts dans le domaine et qui pourraient être recrutés à des postes actuels ou futurs.
- Dans l'offre d'emploi, intégrez des informations qui pourraient aider à attirer plus de candidates, en évoquant notamment certaines politiques ou certains avantages spécifiques tels que des congés maternité, un accompagnement pour l'allaitement exclusif, la possibilité de faire garder ses enfants au travail et des horaires de travail flexibles.
- Au moment de déterminer qui devrait faire partie du comité d'embauche et du jury d'entretien, rappelez aux responsables du recrutement qu'ils doivent sélectionner des candidats représentant un éventail diversifié (âge, ethnicité, etc.) de femmes et d'hommes pour assurer une participation inclusive.
- Mettez l'accent sur les compétences non techniques pour pouvoir considérer un éventail de candidats plus large.
- Veillez à ce que toutes les questions qui seront posées lors de l'entretien respectent les directives en matière de non-discrimination (ex. : ne demandez pas aux candidates si elles prévoient d'avoir des enfants et leur dire que si c'est le cas, elles ne correspondent pas au poste parce qu'elles ne seront pas en mesure de se déplacer).
- Étant donné que certaines candidates n'auront peut-être pas cumulé autant d'expérience de travail rémunéré que les candidats hommes, il est recommandé de faire preuve de souplesse au moment de consulter les références des candidates, en acceptant notamment des références non professionnelles, provenant par exemple d'une enseignante ou d'un leader communautaire.
- Veillez à ce que des audits internes des salaires soient menés pour garantir que les hommes et les femmes reçoivent le même salaire pour le même travail.



Diversifiez la composition des équipes en termes de genre.

Vérification des antécédents et références

Demandez au moins deux références d'anciens employeurs. *Note : la norme pour CRS consiste à exiger trois références.* Le responsable RH et le responsable du recrutement doivent se mettre d'accord sur la personne à contacter pour obtenir des références, en se basant sur les exigences du poste et les précédentes expériences professionnelles du candidat. Des références peuvent être obtenues auprès des superviseurs et des collègues du candidat. N'utilisez pas uniquement les références fournies par les candidats. Des références supplémentaires prouvant l'intégrité personnelle et morale du candidat peuvent être obtenues, notamment, dans le cas d'organisations confessionnelles, de la part de leaders religieux au sein de la communauté. Dressez une checklist pour la vérification des références, avec notamment des éléments relatifs à la PEAS/sauvegarde. Validez la référence via un appel téléphonique ou un appel vidéo (Skype, Zoom), mais pas par e-mail. Il est essentiel de vérifier qui fait office de référence afin d'entendre le ton et la sincérité des réponses.

- Veillez à ce que les références soient rigoureusement recueillies et correspondent à un format ou à une checklist établis. Lors de la vérification des références, il faut inclure des questions relatives à la sauvegarde et à toute mesure disciplinaire.
- Si les informations recueillies lors de la consultation de la référence soulèvent des préoccupations, celles-ci doivent être communiquées très clairement auprès du personnel de recrutement et de la direction, et doivent être consignées par écrit.

■ Exemples de questions à poser :

- *Quelle était la nature de l'emploi précédent du candidat ?*
- *Comment évalueriez-vous sa performance générale ? Mauvaise, satisfaisante, bonne, excellente ?*
- *Comment décririez-vous les interactions du candidat avec les autres ?*
- *Pourquoi le candidat a-t-il quitté ce poste ?*
- *Avez-vous des préoccupations concernant la possibilité pour ce candidat de travailler auprès de populations à risque et/ou y a-t-il quelque chose qui pourrait être sujet à préoccupation pour notre organisation ?*
- *Savez-vous si le candidat a un casier judiciaire ou s'il y a des choses que notre organisation devrait savoir concernant tout risque lié à la protection de l'enfance ?*
- *À un moment au cours de son contrat, avez-vous émis des actions disciplinaires à l'encontre du candidat pour des raisons liées à des questions de sauvegarde ?*

- Demandez le consentement écrit du candidat retenu pour effectuer une vérification de ses antécédents ou de son casier judiciaire. Incluez une mention selon laquelle le candidat confirme la véracité des renseignements fournis ainsi que les conséquences de toute inexactitude, omission ou falsification liée au processus de vérification des antécédents. Les conséquences doivent inclure la disqualification du processus de sélection ou la résiliation du contrat si l'employé a déjà été embauché.
- Vérifiez les antécédents des candidats retenus (internationaux et nationaux), y compris leur casier judiciaire dans leur pays d'origine et dans d'autres pays où ils auraient travaillé, dans la mesure du possible.
- Si des préoccupations ressortent du processus de vérification des références, demandez au candidat de fournir des renseignements supplémentaires.
- Vous ne devez jamais déroger à la réalisation d'une procédure approfondie de vérification des références, même lors d'une intervention humanitaire en première phase. L'expérience montre que le fait de ne pas procéder à ces étapes rigoureuses peut impliquer beaucoup plus de temps à passer à renvoyer un membre du personnel et à le remplacer. Et le pire scénario peut se produire : que les populations affectées soient exposées à des risques.

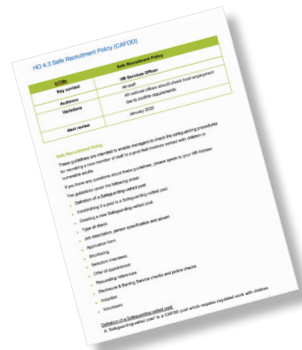


Vérifiez les antécédents des candidats retenus (internationaux et nationaux), y compris leur casier judiciaire dans leur pays d'origine et dans d'autres pays où ils auraient travaillé, dans la mesure du possible.

Tous les contrats d'embauche contiennent des éléments de la PEAS et le code de conduite de l'organisation

- Tous les contrats conclus avec les nouvelles recrues contiennent une déclaration confirmant que les recrues ont compris et adhèrent au code de conduite.
- Tous les contrats passés avec des membres du personnel contiennent les [six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels](#) (2019).
- Le code de conduite reprend, au minimum, ces mêmes principes.
- Tous les contrats conclus avec des membres du personnel contiennent les valeurs, la mission et la vision de l'organisation.
- Tous les documents signés sont conservés dans les dossiers RH.

DD 4.3 Politique pour des recrutements sûrs (CAFOD)



DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD)



DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD)



DD 4.6 Demande de références (CAFOD)



DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste

Une description de poste présente un aperçu des responsabilités, des qualifications et des compétences relatives au poste. Toutes les descriptions de poste doivent mentionner des engagements en matière de sauvegarde/PEAS.

Modèle de texte pour toutes les descriptions de poste :

- *Politique de sauvegarde : « [Nom de l'organisation] s'engage à protéger les participants au programme contre l'exploitation et les abus. Le candidat retenu sera tenu de signer et d'adhérer à la politique de PEAS/sauvegarde et au code de conduite de l'organisation. »*

Modèle de texte pour toutes les descriptions de poste :

- *Assumer la responsabilité de comprendre pleinement la politique et ses implications ;*
- *Suivre le code de conduite et de déontologie et respecter la politique de sauvegarde/PEAS à tout moment (vie professionnelle et personnelle) et demander des clarifications si nécessaire ;*
- *Entreprendre ses fonctions professionnelles de manière à ne pas nuire aux enfants, aux adultes vulnérables ou autres membres du personnel ou volontaires, ni à les exposer à un risque supplémentaire d'abus ou d'exploitation ;*
- *Promouvoir un environnement où règnent le respect et la confiance vis-à-vis des participants au programme et des membres de la communauté, tant dans les locaux de l'organisation que sur le terrain ;*
- *Signaler toute préoccupation liée à la sauvegarde, conformément aux procédures de [nom de l'organisation].*



Toutes les descriptions de poste doivent mentionner des engagements en matière de sauvegarde.

Autres considérations pour les gestionnaires de programme et le personnel dirigeant :

- Veillez à ce que des questions de sauvegarde spécifiques au programme soient posées lors des entretiens et dans les tests écrits.
- Veillez à ce que tous les nouveaux employés, dans le cadre de leur intégration, suivent la formation sur les politiques de sauvegarde.
- Veillez à ce que la sauvegarde soit prise en compte dans les évaluations de performance et dans le bilan de la période d'essai.
- Veillez à ce que la politique de sauvegarde et le code de conduite et de déontologie soient communiqués auprès des participants au programme et auprès des membres de la communauté concernés (de façon continue, par le biais d'informations verbales et/ou écrites, adaptées à l'âge et au contexte, et en langue locale).
- Veillez à ce que les participants au programme comprennent ce qui constitue le comportement attendu du personnel et la manière de signaler en toute sécurité toute préoccupation.
- Veillez à ce que le feedback des participants au programme soit traité correctement et fasse l'objet d'une réponse appropriée.
- Traitez avec respect et dignité toute personne qui soulève une préoccupation ou signale un incident de sauvegarde, et manifestez de l'intérêt pour sa sécurité et son bien-être général.

Autres considérations pour le personnel des ressources humaines :

- Veillez au respect de tous les aspects des processus de recrutement visent à empêcher le recrutement de personnel ou de volontaires qui ne sont pas aptes à travailler directement avec des populations vulnérables et des effectifs diversifiés.
- Identifiez les lacunes, révisiez et renforcez régulièrement les processus de recrutement pour les aligner avec les considérations de sauvegarde.
- Mettez à disposition de l'ensemble du personnel et des volontaires des documents sur la sauvegarde et l'orientation.
- Veillez à ce que l'ensemble du personnel et les volontaires soient formés à la sauvegarde.
- Veillez à ce que l'ensemble du personnel et des volontaires suivent une formation annuelle de renouvellement des connaissances.
- Veillez à ce que les considérations de sauvegarde soient systématiquement intégrées au système de gestion des performances (période d'essai, évaluation des performances, etc.).
- Mettez en place et gérez un système qui permet de vérifier que les membres du personnel et les volontaires ont compris le contenu de la formation sur la sauvegarde (ex. : par le biais de questionnaires post-formation).

Guide d'animation

Module 5 : Engagement communautaire et PEAS

- Informer et sensibiliser sur la nécessité d'impliquer les communautés au travers de consultations et de la diffusion d'informations sur la manière de répondre aux incidents d'EAS ;
- Discuter et réfléchir à des modalités efficaces de consultation communautaire et de diffusion d'informations, pour élaborer des messages tant sur la PEAS que sur les MFPR.

SESSION 1 : QU'EST-CE QUE LA REDEVABILITÉ ? (1 HEURE)

SESSION 2 : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET DIFFUSION
D'INFORMATIONS SUR LA PEAS (1 HEURE 30 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

2 heures 30 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel de
programme

SESSION 1 : QU'EST-CE QUE LA REDEVABILITÉ ? (1 HEURE)

Déroulé

- Qu'est-ce que la redevabilité ? (30 minutes)



Objectif

- Comprendre l'importance de la redevabilité.



Messages clés

- La redevabilité envers les populations affectées est essentielle pour la PEAS.
- L'instauration d'une relation de confiance avec les communautés avec lesquelles nous travaillons est la clé pour une redevabilité effective.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Un participant-animateur du groupe **DIRIGERA** l'exercice en s'aidant du guide d'animation ci-dessous.

EXERCICE : QU'EST-CE QUE LA REDEVABILITÉ ? (30 MINUTES)

INTRODUISEZ la session sur la redevabilité en demandant aux participants de partager ce que cette notion signifie pour eux.

LISEZ les définitions de la redevabilité et de l'EAS proposées par le IASC.

- « Un engagement actif des acteurs et organisations humanitaires d'utiliser leur pouvoir de manière responsable en tenant compte des populations qu'ils assistent et vis-à-vis desquelles ils devront rendre des comptes et seront tenus responsables. »
- L'exploitation et l'abus sexuels à l'encontre des membres de la communauté affectée, par toute personne associée à la fourniture d'assistance, constitue l'une des violations les plus graves de la redevabilité. Cela représente aussi une préoccupation majeure en termes de protection et dégrade la confiance des communautés et du pays hôte vis-à-vis de tous ceux qui fournissent une assistance.

INVITEZ les participants à se répartir en trois groupes. Les participants de chaque groupe évoqueront ce que signifie pour eux un aspect de la redevabilité parmi les notions : prendre en compte, rendre compte, et rendre des comptes. Les groupes inscrivent leurs observations sur leur tableau à feuilles. Prévoyez 20 minutes pour cet exercice, présentations comprises.

DÉBRIEFEZ sur ces trois aspects de la redevabilité envers les populations affectées, conformément à la norme humanitaire fondamentale.

Prendre en compte signifie donner aux communautés une influence significative sur les prises de décisions d'une manière qui soit inclusive, non discriminatoire et qui tienne compte de la diversité des communautés. La simple écoute ne suffit pas : les organisations et les acteurs humanitaires doivent intégrer le feedback dans leurs stratégies ainsi que dans la réponse collective à la crise. Cela peut se faire par le biais d'évaluations des besoins et d'enquêtes post-distribution.

Rendre compte consiste à partager des informations de manière efficace et transparente au sein des communautés. Ces informations peuvent inclure :

- Des informations sur l'organisation ;
- Les critères de ciblage ;
- La façon dont les travailleurs humanitaires doivent se comporter (code de conduite et/ou de déontologie de l'organisation) ;
- La façon de fournir du feedback, sensible ou non sensible.

Les informations doivent être partagées de façon à ce que les communautés puissent les comprendre, en tirer profit et participer activement à la réponse à ce feedback. Cela peut se faire par le biais de réunions communautaires, de visites de contrôle régulières et d'activités régulières, notamment des suivis post-distribution et des mécanismes de feedback et de plaintes.

Rendre des comptes signifie garantir que les communautés ont la possibilité d'évaluer et, si possible, de modifier ou de sanctionner les actions des acteurs humanitaires. Les communautés sont rarement dans une position où elles ont la possibilité ou le pouvoir de sélectionner les organisations qui les soutiendront ou le type de soutien qu'elles recevront, du moins au début. Leur avis sur la pertinence et la qualité du service ou de la réponse doit systématiquement être sollicité.

En plénière, **DEMANDEZ** aux participants comment ils perçoivent la relation entre EAS et la redevabilité envers les populations affectées.

DÉBRIEFER à l'aide de messages clés sur les raisons pour lesquelles nous devons consulter les communautés :

- Les consultations communautaires permettent de mieux comprendre les problèmes d'EAS et de les traiter efficacement dans un contexte donné.
- Les consultations communautaires favorisent la confiance et renforcent les mesures mises en place par l'organisation pour prévenir l'EAS. Ce type de consultations permet aussi de mieux comprendre comment diffuser, mais aussi de recueillir auprès des communautés des informations pertinentes en matière de PEAS.
- Les actes d'EAS peuvent avoir de graves conséquences pour la communauté et peuvent causer de graves préjudices aux individus et à la communauté.
- L'engagement de la communauté ne se fera pas de manière spontanée ; il doit être activement encouragé et promu par les travailleurs humanitaires.

À l'issue d'une brève discussion, **ÉNONCEZ** :

L'exploitation et les abus sexuels par toute personne associée à la fourniture d'assistance constituent la plus grave violation de la redevabilité, et les populations doivent pouvoir porter plainte et réclamer des mesures de sauvegarde/PEAS appropriées pour lutter contre de tels abus. Elles doivent également être informées des résultats des enquêtes menées sur ces plaintes. Cela peut se faire par le biais d'un mécanisme de feedback et de plaintes ou d'enquêtes post-distribution. La redevabilité envers les populations affectées concerne l'utilisation responsable du pouvoir dont disposent les organisations ; la PEAS est liée à leur réponse pour prévenir les abus de ce pouvoir.

SOULIGNEZ que prendre en compte, rendre compte et être tenu de rendre des comptes sont nécessaires pour que les organisations à titre individuel, mais aussi à titre collectif, puissent réduire et atténuer l'EAS dans un contexte d'urgence ou de développement.

SOULIGNEZ les relations qui existent entre redevabilité et PEAS.

- Les risques liés à l'EAS sont compris et atténués.
- Les communautés comprennent ce qui constitue le comportement attendu des travailleurs humanitaires.
- Les communautés affectées sont informées de l'assistance aux victimes/personnes survivantes d'EAS et comprennent cette assistance.

INVITEZ les participants et le participant-animateur à donner leur avis sur le processus d'animation. Demandez aux participants d'utiliser le formulaire de feedback sur la séance d'entraînement à l'animation. **DEMANDEZ** aux participants ce qui s'est bien passé et, au contraire, quelles difficultés ont été rencontrées. Soulignez les points et les messages clés qui n'ont pas été abordés, s'il y en a.

SESSION 2 : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET DIFFUSION D'INFORMATIONS SUR LA PEAS (1 HEURE 30 MINUTES)

Déroulé



- Exercice : Pourquoi il est nécessaire de consulter les communautés au sujet de la PEAS (10 minutes)
- Exercice : Trois rangées (15 minutes)
- Exercice : Consultations communautaires sur la PEAS (35 minutes)
- Plénière : Consultations communautaires sur la PEAS (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (plénière) (15 minutes)

Objectifs



- Comprendre l'importance de l'engagement communautaire et de la diffusion d'informations sur la PEAS en tant qu'éléments essentiels de la redevabilité ;
- Comprendre l'importance et les avantages à impliquer les communautés dans les actions de mise en œuvre de la PEAS par le biais de consultations et la diffusion d'informations ;
- Comprendre comment impliquer les communautés sur les questions d'EAS en utilisant des techniques et des outils participatifs.

Messages clés



- Étant donné la nature sensible des questions liées à l'EAS, toutes les consultations communautaires et les activités de diffusion des informations doivent être adaptées au contexte.
- Les communautés doivent être pleinement conscientes des engagements et des comportements attendus des membres du personnel de l'organisation.
- Les communautés doivent comprendre comment émettre des plaintes si ces engagements ne sont pas respectés et comment les signalements de nature sensible seront traités.
- Des outils et approches appropriés de sensibilisation à la l'EAS doivent être utilisés auprès des communautés.
- Les consultations communautaires sur la PEAS doivent représenter un processus continu et faire partie intégrante de toutes les activités du programme.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer



- DD 5.1 Groupes de discussion communautaires sur la PEAS
- DD 5.2 Consultations communautaires sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR)
- DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS
- DD 5.4 Étapes pour impliquer les communautés dans l'identification de messages sur la PEAS
- Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire), du chapitre Communication avec les communautés sur la PEAS

Ressources en ligne



- [*Assessing information and communication needs: A quick and easy guide for those working in humanitarian response*](#), CDAC Network (2017)
- [*Normes de pratiques relatives à la participation des enfants*](#), Save the Children (2010) (également disponible en anglais et en arabe)
- [*VSO Participatory approaches: A facilitator's guide*](#), VSO
- [*Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires*](#), URD (2009)
- [*Pre-crisis information mapping and consultation*](#), Community of Practice on Community Engagement

EXERCICE : POURQUOI IL EST NÉCESSAIRE DE CONSULTER LES COMMUNAUTÉS AU SUJET DE LA PEAS (10 MINUTES)

INVITEZ les participants à discuter brièvement des raisons pour lesquelles les communautés doivent être impliquées autour des questions liées à la PEAS. Utilisez des questions pour enrichir la discussion :

- Quels sont les avantages à impliquer les communautés autour de la PEAS et quelles sont les conséquences possibles si nous ne les impliquons pas ?
- Dans votre propre contexte, comment pouvez-vous impliquer les communautés dans la sensibilisation à la PEAS ?

Inscrivez les principales observations sur le tableau à feuilles.

EXERCICE : TROIS RANGÉES (15 MINUTES)¹

RÉPARTISSEZ les participants en trois groupes et invitez-les à former trois rangées.

ATTRIBUEZ à chaque rangée une méthode pour communiquer un message :

- Dessin
- Lecture labiale non vocalisée
- Mimes ou charades

PRÉCISEZ que les participants ne peuvent ni parler ni écrire.

DONNEZ à la première personne de chaque rangée le même message écrit. Par exemple, « J'aime le riz ».

DITES aux groupes que l'exercice consiste à faire la course pour communiquer le message le long de la rangée. Puis, donnez le signal de départ.

À la fin de l'exercice, **DÉTERMINEZ** quelle rangée a gagné et pourquoi. Demandez si le message a été transformé pendant le processus.

En séance plénière, **SOULIGNEZ** les points suivants :

- Les informations se transforment et peuvent être facilement mal interprétées ou mal comprises.
- Peu d'informations sont transmises lorsque le message n'est reçu qu'une seule fois et sous un seul format.
- Il est nécessaire d'utiliser différents formats pour diffuser une même information.
- Il est nécessaire de former le personnel sur la nature de ces messages et sur la manière de communiquer clairement et régulièrement avec différents groupes.
- Il est nécessaire de comprendre le lien entre, d'une part le sexe, l'âge et la diversité au sein des communautés ciblées et, d'autre part, l'EAS, afin de définir différentes stratégies de communication. Il est nécessaire d'adapter les messages à des publics différents selon leur sexe, leur âge et d'autres facteurs de vulnérabilité.

1. Guide d'animation sur la protection transversale, Module D3 : Diffusion des informations, Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).

EXERCICE : CONSULTATIONS COMMUNAUTAIRES SUR LA PEAS (35 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes. **DISTRIBUEZ** le document **D DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS** et le document **D DD 5.4 Étapes pour impliquer les communautés dans l'identification de messages sur la PEAS**.

EXPLIQUEZ l'exercice :

- Identifiez tout autre message sur la PEAS que vous souhaitez diffuser auprès de la communauté.
- Quelles stratégies de communication utiliseriez-vous pour les diffuser dans les quatre contextes de programme suivants :
 - Groupe 1 : Personnes déplacées internes vivant dans un camp
 - Groupe 2 : Enfants participant à un programme d'éducation
 - Groupe 3 : Femmes participant à un projet de distribution alimentaire
 - Groupe 4 : Personnes en situation de handicap dans une zone rurale

PRÉVOYEZ 15 minutes pour que chaque groupe puisse réaliser la tâche et inscrire les observations sur un tableau à feuilles. Accordez ensuite 5 minutes de présentation à chaque groupe.

DÉBRIEFÉZ l'exercice :

- Il faut tenir compte du sexe, de l'âge et d'autres facteurs de diversité et de la manière dont ces facteurs de vulnérabilité influent sur la manière dont les messages sur la PEAS doivent être adaptés à différents groupes.
- Pour les enfants, envisagez des méthodes amusantes de diffusion de messages, avec des marionnettes par exemple.
- Pour les environnements et structures de groupe qui évoluent très vite, tenez compte de la nécessité de constamment faire évoluer les messages sur la PEAS.
- Pour chaque groupe, les femmes par exemple, tenez compte d'une combinaison de facteurs qui influent sur la vulnérabilité, tels que l'âge ou le handicap.
- Pour les personnes en situation de handicap, tenez compte des types de handicap ou de déficience et assurez-vous que des stratégies de communication adéquates sont en place, comme les échanges en face à face et les messages audio et visuels.

LAISSEZ du temps pour aborder des messages ou préoccupations spécifiques à un contexte particulier.

DISTRIBUEZ le documents **D DD 5.1 Discussions communautaires sur la PEAS**, **D DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS**, **D DD 5.2 Consultations communautaires sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR)** et **l'Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire)**, du chapitre **Communication avec les communautés sur la PEAS**.

INDIQUEZ que ces documents peuvent faciliter le processus de consultation communautaire, tant sur la diffusion de messages sur la PEAS que sur la mise en place de mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse.

PLÉNIÈRE : CONSULTATIONS COMMUNAUTAIRES SUR LA PEAS (15 MINUTES)

DÉBRIEFER en présentant les messages clés au sujet des consultations communautaires à l'égard de la PEAS :

- Toutes les consultations communautaires et les activités de diffusion des informations sur l'EAS doivent être adaptées au contexte en raison de la nature sensible du sujet de l'EAS (et doivent inclure la compréhension de toutes les mauvaises pratiques relatives à l'EAS, les préjugés culturels/traditionnels/religieux et les opinions sur l'EAS).
- Les communautés doivent être pleinement conscientes du comportement et des engagements attendus du personnel de l'organisation (ex. : code de conduite ou déclaration d'engagement de l'organisation en faveur de la PEAS, traduits en langue locale et partagés avec les communautés).
- Les communautés doivent comprendre comment émettre des plaintes si ces engagements ne sont pas respectés (ex. : par le biais de mécanismes de FPR sûrs et accessibles) et comment les signalements de nature sensible seront traités.
- Des outils et approches appropriés de sensibilisation à la l'EAS doivent être utilisés auprès des communautés. Des supports d'information appropriés sur les MFPR doivent être élaborés et diffusés auprès des communautés, et mis à jour régulièrement.
- Les consultations communautaires sur la PEAS doivent représenter un processus continu et faire partie intégrante de toutes les activités du programme. Les consultations communautaires sur la PEAS et la diffusion des informations sur la PEAS ne constituent pas des activités à réaliser une fois ; des visites de suivi et d'autres interactions régulières avec les communautés doivent servir à des fins de consultation et de diffusion d'informations.

MENTIONNER les ressources suivantes qui traitent des consultations communautaires :

- Rapport [Pre-crisis information mapping and consultations](#) sur les Philippines
- [Guide on communication needs assessment: Assessing information and communication needs: A quick and easy guide for those working in humanitarian response](#), CDAC Network
- Exemples de messages sur la PEAS pour les contextes d'interventions humanitaires : [Key messages to share during humanitarian distribution](#), Groupe sectoriel de la protection

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations pour la mise en application de la formation. **SOULIGNEZ** que ce module est censé s'adresser à l'ensemble du personnel du programme.

DD 5.1. Groupes de discussion communautaires sur la PEAS

GUIDE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION (GD)

Objectif

Les consultations communautaires sur la diffusion de messages sur la PEAS ont plusieurs objectifs :

- Comprendre ce que les membres de la communauté savent déjà à propos de la PEAS et identifier les manières dont ils préfèrent s'informer sur l'EAS et signaler leurs préoccupations ou émettre des plaintes ;
- Identifier les mécanismes de diffusion d'informations sur la PEAS privilégiés par différents groupes, notamment les filles, les garçons, les femmes, les hommes, les personnes en situation de handicap, les personnes plus âgées et les groupes minoritaires ; et identifier le contenu à diffuser au sujet de la PEAS.

Principaux livrables de l'activité

- Informations sur les canaux et les modalités privilégiés de diffusion d'informations sur les messages de PEAS au sein de la communauté ciblée ;
- Informations sur le contenu et les messages de PEAS à diffuser.

Processus recommandé

Accordez une attention spéciale aux consultations avec les personnes les plus exposées à l'EAS, notamment les femmes, les enfants et adolescents et les personnes en situation de handicap. Parmi les autres groupes potentiellement à risque : les minorités, les personnes vivant dans un certain lieu géographique, les participants à un projet/programme particulier, selon le contexte.

La communauté doit être consultée sur la manière dont elle préférerait recevoir des informations sur la PEAS et sur les informations mêmes qu'elle a besoin de connaître à propos de la PEAS.

Il convient d'appliquer les bonnes pratiques en matière de groupes de discussion (GD) et de tenir compte de certains aspects spécifiques de la PEAS :

- Veillez à ce que chaque groupe ait un profil uniforme, avec une ventilation des participants par sexe, âge, handicap.
- Constituez des groupes de 6 à 12 participants.
- Sélectionnez la personne chargée d'animer le GD en tenant compte des sensibilités liées au genre (sélectionnez des animatrices pour les discussions avec des femmes).
- Choisissez un moment et un lieu appropriés pour organiser le GD.
- Prévoyez à la fois quelqu'un qui interrogera les participants et une personne qui prendra des notes lors du GD.
- Veillez à donner la parole à tous les participants au sein du groupe.
- Veillez à utiliser une langue appropriée et à ce qu'une traduction soit disponible si nécessaire.
- Proposez une solution pour que les participants puissent poser des questions ou soulever des préoccupations en dehors de la discussion, en toute sécurité.
- Assurez-vous que les personnes chargées d'interroger les participants savent comment gérer et signaler des incidents d'EAS soulevés lors d'un GD. Cela comprend la capacité à utiliser correctement les modalités de signalement (pour l'équipe chargée d'interroger les participants, privilégiez des membres du personnel ayant de l'expérience et des connaissances en matière d'EAS).
- Pour une collecte de données aussi riche et fiable que possible, la personne chargée d'interroger et la personne qui a pris les notes doivent faire un débriefing à l'issue de chaque GD.

QUESTIONNAIRE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION SUR LA PEAS

Objectifs

- Identifier les canaux de diffusion de messages sur la PEAS privilégiés et pertinents par rapport au contexte ;
- Évaluer le niveau de compréhension de la PEAS au sein de la communauté et identifier la manière de diffuser des messages de PEAS efficaces et pertinents par rapport au contexte.

Phase de présentation

Accueillez les participants et présentez la personne qui prendra les notes et la personne qui animera la discussion. Expliquez, dans la langue des participants, le but de la collecte de données, la finalité du GD, la manière dont les participants ont été sélectionnés pour faire partie de ce GD et l'utilisation qui sera faite des données recueillies. Expliquez les points suivants :

- Le rôle de l'animateur, le rôle de la personne chargée de prendre des notes et le rôle des participants ;
- La durée prévue de la discussion ;
- Certaines règles de base (éteindre son téléphone, etc.) ;
- Le déroulement de la discussion, en soulignant l'importance pour les participants de faire preuve de sincérité dans les interactions et dans leurs réponses, et qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ;
- Les considérations éthiques, notamment sur la confidentialité et ses limites (la participation est anonyme) ;
- Le caractère volontaire de la participation des personnes présentes, leur droit de refuser de participer ou même de partir, en insistant sur le fait qu'il n'y aura aucune répercussion ;
- Des instructions pour obtenir le consentement écrit ou oral des participants.

Lancez d'abord la discussion autour des canaux de diffusion d'informations préférés (comment les informations sont-elles diffusées au sein de la communauté ? Qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?). Puis, passez au contenu et aux messages de PEAS spécifiques qui doivent être diffusés (ce que les communautés savent déjà sur la PEAS et ce qui doit encore être diffusé, de manière adéquate, auprès des différents membres de la communauté).

Questions concernant les canaux privilégiés de communication et de diffusion d'informations

1. Quelles informations avez-vous reçues des acteurs humanitaires au cours des X derniers jours/mois ?
2. Par quel biais avez-vous reçu ces informations ?
3. Parmi ces canaux, lesquels sont les plus fiables ?
4. Les informations que vous avez reçues étaient-elles claires ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi ?
5. Avez-vous l'impression d'avoir des difficultés à accéder aux informations ? Quelles sont ces difficultés ?
6. Existe-t-il des canaux traditionnels de diffusion des informations que votre communauté utilise pour diffuser des messages/informations importants pour la communauté ?
7. Quelle serait la modalité la plus efficace pour vous renseigner sur les normes de conduite du personnel humanitaire ?
8. Connaissez-vous des canaux officiels que vous pouvez utiliser pour signaler les cas de mauvaise conduite du personnel humanitaire travaillant dans votre communauté ? **SI OUI**, comment avez-vous entendu parler de ces canaux ?

Questions concernant le contenu des messages de PEAS

1. Connaissez-vous les normes de conduite du personnel définies par le code de conduite de l'organisation ? **SI OUI**, comment en avez-vous entendu parler ?
2. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait constituer un mauvais comportement de la part du personnel de l'organisation ou d'autres travailleurs humanitaires ?
3. Selon vous, qu'est-ce que la communauté a besoin de savoir sur le comportement des travailleurs humanitaires ?

Phase de clôture

Invitez les participants à ajouter d'autres informations ou commentaires s'ils le souhaitent. Donnez aux participants les coordonnées de personnes à contacter s'ils souhaitent partager d'autres informations avec l'équipe d'animation. Précisez une dernière fois la manière dont les données vont être utilisées, et surtout qu'aucun nom ne sera associé aux discussions pendant la session. Précisez aussi quand le processus global sera terminé. Remerciez-les pour leur participation.

DD 5.2 Consultations communautaires sur les MFPR

ACTIVITÉ 1 : COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE PASSÉE DE LA COMMUNAUTÉ AVEC DES MÉCANISMES DE FEEDBACK

Expliquez l'objectif de l'exercice. Une organisation souhaite mettre en place un mécanisme de feedback et de plaintes pour mieux répondre à vos commentaires, plaintes, questions et suggestions. Aujourd'hui, nous voulons connaître votre avis sur la manière d'y arriver.

Commencez la conversation en évoquant les activités du programme (ce que l'organisation X est en train de faire ou prévoit de faire au sein de la communauté) :

Questions

- Quand avez-vous donné du feedback ou déposé une plainte pour la dernière fois ?
- Quelque chose vous a-t-il déjà empêché de donner du feedback ou de déposer une plainte ?
- Connaissez-vous les mécanismes de plaintes qui existent au sein de votre communauté ? Quels sont les mécanismes dont vous avez connaissance ? Si vous n'avez connaissance d'aucun mécanisme, pourquoi ?
- Savez-vous comment utiliser les mécanismes de plaintes au sein de votre communauté ? Quels sont ceux que vous savez utiliser ?
- Qu'est-ce que vous appréciez dans ce système, et qu'est-ce que vous n'aimez pas ?
- Avez-vous déjà essayé de donner du feedback ou d'émettre une plainte auprès d'une ONGI ou des autorités locales en passant par ce mécanisme de plainte ?
- Si vous avez utilisé un tel mécanisme au cours des X derniers jours/mois, l'avez-vous utilisé pour dénoncer la mauvaise conduite d'un travailleur humanitaire ?
- Si vous avez utilisé le mécanisme de plainte au cours des X derniers jours/mois, avez-vous reçu une réponse satisfaisante ? Si non, pourquoi cette réponse n'était-elle pas satisfaisante ?
- Connaissez-vous des personnes qui n'ont peut-être pas accès à des mécanismes de feedback disponibles parce qu'elles ont des besoins spécifiques ? Pourquoi n'ont-elles pas pu donner de feedback ?
- Avez-vous déjà appelé une ligne d'assistance téléphonique pour obtenir des informations ou un service ? Quelles informations ou quel service vouliez-vous obtenir en appelant cette ligne d'assistance téléphonique ?
- Cette ligne d'assistance est-elle gratuite ? Qui la gère ? Si elle n'est pas gratuite, combien coûte-t-elle ?

ACTIVITÉ 2 : COMPRENDRE LES PRÉFÉRENCES DES FEMMES, HOMMES, FILLES ET GARÇONS

Présentez brièvement les engagements de l'organisation en matière de redevabilité et expliquez pourquoi nous voulons mettre en place un mécanisme de feedback et de plaintes. Expliquez que les individus ont le droit de fournir du feedback et de se plaindre, et de recevoir une réponse en temps opportun. Discutez des types de feedback et de plaintes que le mécanisme serait en mesure de traiter, et présentez rapidement chaque catégorie.

Instructions : faites une liste de trois à cinq mécanismes pour envoyer et recevoir du feedback et des plaintes, et faites des dessins (au tableau à feuilles à l'aide d'un feutre). Accrochez les images au mur ou disposez-les par terre devant les participants.

Rappel ! Choisissez les mécanismes de feedback les plus répandus au sein de la communauté. Vous pouvez aussi choisir les mécanismes évoqués à l'Activité 1 (ex. : téléphone portable, boîte à suggestions, bureau d'informations, etc.). Donnez à chaque participant plusieurs cailloux ou autocollants. Expliquez que vous allez leur poser une série de questions et qu'ils peuvent voter pour le mécanisme qui répond le mieux à la question, en plaçant leur autocollant ou caillou à côté du dessin correspondant. Après chaque question, demandez aux participants d'expliquer leur choix. Posez des questions pour développer la discussion sur les éléments positifs et négatifs évoqués.

- Lequel de ces mécanismes préférez-vous pour fournir un feedback aux acteurs humanitaires sur la quantité, la qualité et la pertinence de l'aide que vous allez recevoir ? Pourquoi ?
- Lequel de ces mécanismes préférez-vous pour fournir un feedback aux acteurs humanitaires sur le comportement des travailleurs humanitaires ?
- Lequel de ces mécanismes vous semble le plus confidentiel (si vous laissez du feedback à une organisation humanitaire, personne d'autre ne le saura) ? Pourquoi pensez-vous que c'est le cas ?
- Lequel de ces mécanismes vous semble le plus facile et le plus pratique à utiliser ? Pourquoi ?
- Lequel de ces mécanismes permet d'obtenir une réponse le plus rapidement ? Pourquoi ?
- Lequel de ces mécanismes sera le plus lent à fournir une réponse ? Pourquoi ?
- Avez-vous la possibilité d'utiliser un téléphone portable ?
- À quelle fréquence utilisez-vous votre téléphone portable ? (Décrivez le but principal de l'utilisation du téléphone portable : envoyer des messages, recevoir des messages, téléphoner ou les deux).
- Quel est l'opérateur que vous utilisez ? Quelle est la qualité du réseau là où vous vivez ?
- Dans quelle langue préférez-vous donner du feedback ?

Ressources

- *Feedback and complaint channels guide*, CRS Philippines (2018)
- [*Menu of accountability to affected populations \(AAP\) related questions for multi-sector needs assessments \(MSNAs\)*](#), IASC (2018)

DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS

Adapté à partir de la publication [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (CHS Alliance 2020).

1. Toute assistance fournie par une organisation humanitaire est gratuite et basée sur les besoins identifiés.

Le travail des organisations humanitaires et de leur personnel est basé sur les principes d'humanité, d'impartialité et de respect. Si des membres de la communauté estiment avoir été victimes de discrimination en raison de leur sexe, de leur appartenance ethnique, de leur religion, de leur âge, de leur appartenance politique ou pour tout autre motif de ce type, ou si une personne travaillant dans une organisation humanitaire leur a demandé de faire quelque chose d'inapproprié, de réaliser une faveur ou une action sexuelle en échange de son aide, ce comportement doit être signalé.

2. Les femmes, les filles, les garçons et les hommes de tous âges, de toutes origines ethniques et orientations et ceux qui ont des besoins particuliers ont le droit d'avoir leur mot à dire sur la manière dont l'aide humanitaire est dispensée.

L'opinion de la communauté est importante pour décider de la manière dont l'assistance est fournie. Il peut s'agir par exemple de la manière dont les distributions auront lieu ou de la conception et l'emplacement des installations (latrines, zones de lavage, cuisine). Invitez les communautés à partager leurs opinions et fournissez les coordonnées des organisations et des personnes responsables.

3. Le droit d'être informé sur les services humanitaires fournis dans la région.

Il peut s'agir d'informations sur les organisations qui travaillent dans la région et leurs coordonnées, le processus et les critères de sélection des participants aux programmes, l'assistance et les services fournis, les horaires, et les personnes à contacter en cas de problème ou de plainte.

4. Toutes les agences humanitaires s'efforcent de fournir la meilleure assistance possible et de traiter toute personne avec respect.

Encouragez le signalement de toute plainte ou tout problème au-delà de l'EAS ou qui concerne les services fournis par toute organisation d'aide et indiquez les coordonnées de personnes à qui s'adresser. *Cela suppose que le système de plaintes mis en place garantit la protection et la confidentialité de ses utilisateurs. Avant de diffuser le message suivant, assurez-vous que le système est solide et que les personnes qui signalent des abus sont suffisamment protégées, que la confidentialité est assurée et que les plaintes sont traitées rapidement.*

5. Le droit de porter plainte et de signaler tout comportement inapproprié, toute exploitation ou tout abus par un travailleur humanitaire, y compris tout membre du personnel des Nations Unies.

Indiquez qu'un mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse a été mis en place. Communiquez des coordonnées, un lieu et d'autres informations utiles pour fournir du feedback sensible, de manière formelle ou informelle. Soulignez que toutes les plaintes restent confidentielles et qu'il n'y aura pas de représailles pour avoir signalé un problème.

DD 5.4 Étapes pour impliquer les communautés dans l'identification de messages sur la PEAS

Adapté à partir de la publication [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (CHS Alliance 2020).

1. À partir de vos politiques de PEAS ou de votre code de conduite, sélectionnez les messages clés de PEAS que les communautés doivent connaître.

- Quels sont les valeurs, la vision, la mission et l'engagement de l'organisation à l'égard de la PEAS ?
- Qu'est-ce qu'un comportement inacceptable ?

2. Dressez le profil de la communauté avec laquelle vous communiquez.

- Les besoins de communication sur l'EAS varieront en fonction des différents groupes (mères de jeunes enfants, personnes âgées en situation de handicap, groupes minoritaires).
- Identifiez ces besoins par le biais de groupes de discussion, d'entretiens avec des informateurs clés, ou encore lors d'une évaluation des besoins.

3. Réfléchissez à ce que vous pouvez faire pour communiquer des messages clés sur la PEAS de façon pertinente et accessible par la communauté, y compris aux personnes les plus affectées et marginalisées.

- Identifiez les modalités privilégiées de diffusion d'informations en menant des groupes de discussion, des entretiens avec des informateurs clés, ou une évaluation des besoins.
- Considérez les points suivants :
 - Les femmes, les hommes et les groupes minoritaires savent-ils lire et écrire ? Si oui, quelles langues parlent-ils ?
 - Si vos messages ont été traduits, il est utile de les faire relire par quelqu'un d'autre pour être sûr qu'ils sont corrects et appropriés.
 - Y a-t-il d'autres groupes marginalisés, comme les groupes ethniques, qui ont des difficultés à accéder à l'information ?
 - Quel pourcentage de la population se trouve en situation de handicap qui implique la mise en place de méthodes de communication alternatives (l'OMS recommande de partir du principe que 15 % de la population se trouve en situation de handicap) ?
 - Les adultes de plus de 60 ans et les enfants feront l'objet d'une communication avec des supports adaptés.

4. Élaborez votre plan et vos supports de communication.

Il existe différentes façons (format, langue, lieu, etc.) de communiquer des messages sur la PEAS, et il est possible d'avoir recours à plusieurs méthodes. Quelques exemples :

- Affiches, tracts et autres supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) ;
- Mises en scène, pièces de théâtre pour enfants, activités d'apprentissage ;
- Radio : émissions, discussions, annonces, sketches ;
- Réunions ou conversations au sein de la communauté ou de groupes communautaires ;
- Supports arborant l'identité visuelle de l'organisation ;
- Communiqués de presse, articles dans le journal local, réseaux sociaux accessibles localement ;
- SMS.

Précisez que ce sont des exemples. Une approche innovante consisterait à chercher à comprendre le contexte et les modalités pratiques en se basant sur le processus de consultation. Le plan et les supports de communication doivent garantir que les bonnes personnes reçoivent les bonnes informations sur l'EAS au bon moment, tout en gardant à l'esprit la sécurité et la dignité des communautés et des groupes ciblés.

Les équipes doivent également comprendre les méthodes qui sont déjà utilisées dans la communauté et identifier les différents groupes qui ont le plus facilement accès à ces méthodes.

5. Impliquez la communauté tout au long du processus d'élaboration des supports de communication relatifs à l'EAS et aux mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse.

- Assurez-vous que vos messages sont appropriés, sensibles et susceptibles de faire passer le bon message dans un contexte évolutif.
- Les consultations communautaires sur l'EAS et les MFPR ne sont pas un exercice à réaliser une seule fois. Elles doivent s'inscrire dans une continuité.

6. Assurez-vous toujours que les membres de la communauté savent comment émettre une plainte s'ils pensent que des faits d'EAS sont en train de se produire.

- Indiquez des informations claires sur la manière de contacter l'organisation pour soumettre une plainte, avec des détails sur le MFPR destiné à recevoir et à traiter le feedback sensible.



Guide d'animation

Module 6 : Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS

- Mettre en lumière l'importance des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) dans la mise en œuvre de la PEAS ;
- Proposer des actions pratiques pour traiter le feedback sensible, notamment des allégations d'EAS, et offrir des bonnes pratiques pour intégrer les mesures de PEAS aux mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse mis en place dans le cadre des projets, et ainsi satisfaire à l'une des normes minimales de fonctionnement de la PEAS.

SESSION 1 : MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS (1 HEURE)

SESSION 2 : TRAITER LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (2 HEURES)

SESSION 3 : QUIZ SUR LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (50 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

3 heures 50 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel MEAL et le
personnel chargé de
traiter le feedback



Personnel
dirigeant

SESSION 1 : MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS (1 HEURE)

Déroulé

- Plénière : Introduction aux MFPR (10 minutes)
- Exercice : Encourager le feedback et le dépôt de plaintes (40 minutes)
- Plénière : Messages PEAS de base (10 minutes)



Objectifs

- Comprendre les étapes nécessaires à la mise en place d'un mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse efficace et adapté au contexte ;
- Comprendre que le feedback et les plaintes sensibles et non sensibles doivent être traitées différemment ;
- Comprendre comment encourager la communauté à signaler des plaintes sensibles en diffusant des messages PEAS de base, pertinents et adaptés au contexte.



Messages clés

- La conception d'un mécanisme efficace de feedback, de plaintes et de réponse dépendra du contexte et doit se faire en consultation avec différents groupes de la population cible.
- La diffusion de messages pertinents sur les normes de PEAS et sur les codes de conduite des organisations peut favoriser le dépôt de plaintes sensibles.
- Les organisations doivent disposer de mécanismes sûrs et confidentiels, d'autant plus pour les plaintes les plus sensibles.
- Les communautés doivent savoir à quel type de comportement elles doivent s'attendre de la part du personnel de l'organisation. Elles doivent aussi être conscientes des engagements de l'organisation en matière de sauvegarde, et comment émettre une plainte si ces engagements ne sont pas respectés.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Outils de formation

- OF 6.1 Scénarios de feedback



Documents à distribuer

- DD 6.1 Huit principes pour instaurer la confiance (d'après la publication par BOND, septembre 2018¹) (un exemplaire par participant)
- DD 6.3 Sélectionner des mécanismes de feedback (formation e-learning [MEAL in Emergencies](#), CRS, 2015) (un exemplaire par participant)
- DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR (un exemplaire par participant)



¹ [Eight principles for building trust through feedback](#). CC BY-NC 4.0, BOND (septembre 2018).

PLÉNIÈRE : INTRODUCTION AUX MFPR (10 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de partager ce qu'ils entendent par les concepts de « feedback » et de « plainte » et pourquoi ils sont importants.

Note : différentes organisations peuvent utiliser différents termes (feedback, plaintes, signalements, rapports, allégations, etc.) ; il n'existe pas de norme d'utilisation globalement admise.

INSCRIVEZ les réponses des participants sur le tableau à feuilles et lancez la discussion. Avez la discussion sur deux aspects :

- Améliorer la qualité des programmes ;
- Assurer la sauvegarde des participants au programme.

EXPLIQUEZ que les mécanismes de feedback dans le domaine humanitaire ou du développement poursuivent deux objectifs principaux :

- **Améliorer la qualité des programmes** : étant donné que les contextes varient d'une communauté à l'autre et évoluent avec le temps, les programmes ont besoin d'être adaptés et améliorés en permanence. Le feedback des participants aux programmes y contribue, principalement au travers des aspects suivants :
 - *Tirer des enseignements rapidement* : les mécanismes de feedback agissent en complémentarité avec les évaluations, les enquêtes de satisfaction, etc., car ils sont accessibles à tous (les organisations ne choisissent pas qui donne du feedback), ne sont pas limités à une seule thématique, et peuvent être utilisés à tout moment.
 - *Garantir que les enseignements tirés sont pris en compte dans les prises de décisions* : les mécanismes de feedback doivent être conçus de manière à ce que toutes les informations reçues soient rassemblées pour servir d'enseignements. Ces enseignements peuvent conduire à un changement immédiat dans la programmation (ex. : en modifiant le jour ou l'heure d'une distribution), ou à un changement sur le plus long terme (ex. : les suggestions peuvent être intégrées à de nouvelles phases du programme ou à de nouvelles propositions). Il est essentiel que le feedback sur les programmes permette de tirer des enseignements et de mieux prendre des décisions, car cela peut renforcer la confiance vis-à-vis du mécanisme et ainsi encourager plus de signalements de feedback sensible en rapport avec la PEAS. Les mesures découlant du feedback reçu doivent également être communiquées aux participants au programme, afin qu'ils sachent que leur voix a été entendue et que des changements ont été apportés.
- **Assurer la sauvegarde des participants au programme** : les organisations ont la responsabilité de garantir que leurs programmes et effectifs n'impactent pas négativement les participants à ces programmes. Les mécanismes de feedback contribuent à la sauvegarde des participants de plusieurs manières :
 - **En prévenant les préjudices** (principe du « Ne pas nuire ») : les participants ont la possibilité de soulever immédiatement toute préoccupation concernant les risques créés ou aggravés par le programme ;
 - **En répondant aux allégations d'EAS, entre autres** : les allégations d'abus, d'exploitation, de fraude/corruption peuvent faire l'objet d'une enquête et, si elles sont avérées, des sanctions disciplinaires et mesures correctives peuvent être prises pour favoriser un environnement sûr et empêcher que ces incidents se reproduisent.

SOULIGNEZ que les politiques et procédures liées à la PEAS seront toujours plus efficaces lorsqu'un MFPR a été mis en place.

EXPLIQUEZ la définition d'un mécanisme de plaintes : « Ensemble de processus qui permettent aux individus de signaler des préoccupations telles que des violations de politiques ou du code de conduite d'une organisation². » Ici, il sera question de préoccupations liées à la PEAS, car c'est l'objet de cette formation.

2. Traduction libre [PSEAH Implementation Quick Reference Handbook](#), CHS Alliance (2020).

EXERCICE : ENCOURAGER LE FEEDBACK (40 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en deux groupes pour discuter de deux scénarios de feedback (15 minutes). **DISTRIBUEZ** à chaque groupe l'outil  **OF 6.1 Scénarios de feedback**.

Les groupes inscriront leurs réponses aux questions suivantes sur le tableau à feuilles pour en discuter juste après :

- *Quels obstacles les participants au programme peuvent-ils rencontrer lorsqu'ils tentent de fournir du feedback, émettre des plaintes ou faire part de leurs préoccupations, en lien notamment avec l'EAS ?*
- *Que pouvez-vous faire pour encourager les participants au programme à fournir du feedback, émettre des plaintes ou faire part de leurs préoccupations, en lien notamment avec l'EAS ?*

DÉBRIEFER l'exercice réalisé en mettant en lumière les difficultés qui peuvent être rencontrées au moment de signaler quelque chose :

- Crainte de perdre l'accès aux services, de subir des représailles ou d'autres conséquences ;
- Peur de ne pas être pris au sérieux ;
- Crainte vis-à-vis d'un membre du personnel dirigeant ou membre du personnel expatrié ;
- Signaler n'est pas considéré comme une pratique acceptable dans le pays/la région ;
- S'opposer aux figures d'autorité n'est pas considéré comme acceptable ;
- Manque de connaissance sur le droit de signaler ou sur la manière de signaler, soit parce que l'organisation n'a pas diffusé d'informations sur ce droit, soit parce qu'il y a un manque d'accès à ces informations (alphabétisation, dialectes, format de l'information, etc.) ;
- Accès insuffisant au mécanisme de feedback ;
- Choix inapproprié du mécanisme de feedback ;
- Croyance selon laquelle de toute façon ça ne changera rien ;
- Gêne ou honte.

SOULIGNEZ quelques manières d'encourager les participants à réaliser des signalements :

- Encouragez l'implication auprès de divers groupes (femmes, enfants, personnes âgées, personnes issues d'autres groupes marginalisés, etc.) pour comprendre leur perception du feedback et des plaintes et pour identifier les mécanismes de feedback les plus appropriés.
- Mettez en place plusieurs mécanismes de feedback pour garantir un accès plus large (ex. : lignes d'assistance téléphonique, échanges en face à face avec des volontaires, groupes WhatsApp, etc.).
- Assurez une meilleure diffusion des informations sur la manière de signaler, sur ce qu'il faut signaler, et sur ce qui constitue un comportement approprié ou inapproprié (six principes fondamentaux).
- Garantisiez des réponses de meilleure qualité ou plus rapides au feedback et aux plaintes.
- Améliorez votre communication sur la manière dont le feedback est pris en compte, notamment pour adapter les programmes.
- Renforcez l'engagement et la participation de la communauté et le dialogue régulier avec celle-ci tout au long du cycle du programme.
- Veillez à ce que vos équipes soient diversifiées pour représenter le groupe cible et ainsi permettre aux individus de se sentir plus à l'aise pour s'exprimer.
- Mettez en place des procédures solides pour garantir l'anonymat et la sécurité des personnes plaignantes.

SOULIGNEZ les points clés suivants :

- La confiance est essentielle pour qu'un système de feedback fonctionne. Instaurer la confiance peut prendre du temps.
- Il est essentiel d'avoir une culture organisationnelle dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux et font l'objet d'un suivi.
- Les communautés doivent savoir à quel comportement elles doivent s'attendre et comment se plaindre en cas de préoccupation.
- Les plaintes sensibles doivent être traitées rapidement et dans des conditions sûres. *Note* : vous devez orienter la personne plaignante vers le système d'assistance aux victimes/personnes survivantes, si un tel système existe, afin qu'elle puisse bénéficier d'un soutien médical, psychosocial, juridique et matériel approprié. Si un tel système n'est pas encore en place, le membre du personnel désigné doit faire en sorte que la personne reçoive le soutien dont elle a besoin.

SOULIGNEZ que pour encourager davantage le feedback et les plaintes dans les contextes d'urgence et de développement, il faut diffuser auprès des communautés au minimum les messages de PEAS qui suivent, par le biais de stratégies de communication adaptées au contexte. Ces messages devront être définis de manière plus précise en consultation avec les communautés.

PLÉNIÈRE : MESSAGES PEAS DE BASE (10 MINUTES)

RÉSUMEZ les messages PEAS de base à destination des communautés, sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse.

- La définition de l'exploitation et des abus sexuels ;
- Les normes de conduite applicables aux travailleurs humanitaires ;
- Le droit de bénéficier de l'assistance gratuitement ;
- Où et comment signaler des incidents d'EAS ;
- Les services disponibles et comment y accéder ;
- Ce à quoi s'attendre une fois la plainte réalisée : orientations, délais, rôle et limites des acteurs impliqués ;
- Les actions que prendra l'organisation en faveur de la sécurité et de la confidentialité.

Faites le lien entre ces points et la discussion sur les messages de PEAS du *Module 5 : Engagement communautaire et PEAS*.

SESSION 2 : TRAITER LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (2 HEURES)

Déroulé

- Normes pour des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) efficaces (10 minutes)
- Séance d'entraînement à l'animation : Douze étapes pour traiter les plaintes (35 minutes)
- Plénière : Débriefing sur l'animation de la session (15 minutes)
- Exercice : Traiter le feedback sensible et non sensible (30 minutes)
- Plénière : Débriefing (30 minutes)



Objectifs

- Découvrir les 12 étapes du processus de traitement des plaintes, dont la mise en place d'un mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse ;
- Découvrir les étapes pour le traitement de feedback sensible et non sensible.



Messages clés

- La mise en place d'un MFPR efficace implique de mettre en œuvre des activités qui nécessitent la contribution de différentes parties prenantes.
- Il existe différents modèles de MFPR, certains plus pertinents que d'autres dans certains contextes. Quel que soit le MFPR choisi, des étapes fondamentales doivent être suivies pour le concevoir et le mettre en œuvre.
- Bien comprendre le processus de traitement de tout type de feedback permet de mettre en place des politiques et des procédures adéquates.
- Les MFPR doivent être conçus pour traiter le feedback non sensible et sensible.
- Une procédure accélérée de traitement des plaintes relatives à l'EAS doit être mise en place.
- Des procédures opérationnelles standard doivent être mises en place pour définir des protocoles pour tous les processus de traitement de feedback afin d'assurer la confidentialité.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres
- Quatre exemplaires des *Douze étapes pour traiter les plaintes* (découpées)



Documents à distribuer

- DD 6.2 Normes minimales pour des MFPR efficaces (un exemplaire par participant)
- DD 6.3 Sélectionner des mécanismes de feedback
- DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR
- DD 6.5 Douze étapes pour traiter les plaintes (4 exemplaires)
- DD 6.6 Recueillir le feedback : choses à faire et à ne PAS faire
- DD 6.7 Modèle de procédures opérationnelles standard pour les MFPR
- DD 6.8 Logigramme MFPR
- DD 6.9 Catégories de feedback et de plaintes



Outils de formation

- OF 6.2 Douze étapes pour traiter les plaintes
- OF 6.3 Exemples de feedback sensible et non sensible (4 exemplaires)



Ressources en ligne

- [*Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires*](#) (Bonino 2014³) (également disponible en anglais, arabe et espagnol)



3. [*Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires*](#). Bonino, F. avec Jean, I. et P. Knox Clarke, ALNAP/ODI (2014).

PLÉNIÈRE : NORMES POUR DES MÉCANISMES DE MFPR EFFICACES (10 MINUTES)

INDIQUEZ que les éléments de la PEAS doivent être pris en compte dès le début de la conception d'un mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse.

PARCOUREZ les normes minimales pour des MFPR efficaces et distribuez le document **D DD 6.2 Normes minimales pour des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) efficaces** :

1. Il doit y avoir au moins deux mécanismes disponibles pour chaque projet et au moins l'un d'entre eux doit être un mécanisme passif.
2. Tous les membres du personnel sont briefés sur le mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse, sur leur rôle à son égard, et sur les processus de signalement interne (faites le lien avec les procédures des politiques de sauvegarde).
3. Les communautés sont briefées sur les six principes fondamentaux relatifs au comportement du personnel, sur le code de conduite et sur la manière de signaler des violations.
4. Veillez à ce que des consultations communautaires aient lieu et que les mécanismes sélectionnés reflètent les conclusions de ces consultations.
5. Quel que soit le nombre de mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse mis en place dans le cadre de projets spécifiques et gérés par une organisation dans un pays, tout feedback sensible doit être transmis au directeur général ou à un autre responsable ou membre du personnel désigné au sein de l'organisation.

SOULIGNEZ que le feedback peut être reçu de manière formelle, c'est-à-dire via des MFPR officiels, ou de manière informelle, notamment en personne lors de visites de contrôle. Il doit y avoir au moins un mécanisme en place pour permettre le dépôt de plaintes de façon anonyme. Les communautés doivent être informées des limites qui existent à partager du feedback ou des plaintes de manière anonyme. Parmi ces limites : l'impossibilité pour l'équipe de contacter la personne ayant signalé l'information.

DISTRIBUEZ le document **D DD 6.3 Sélectionner des mécanismes de feedback** et **D DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR**. Soulignez que ces deux outils doivent être utilisés pour sélectionner des mécanismes de feedback adéquats. Le choix du mécanisme doit être fondé sur les résultats des consultations communautaires.

DISTRIBUEZ le document **D DD 6.1 Huit principes pour instaurer la confiance** pour plus d'informations sur les MFPR.

Un participant-animateur du groupe **DIRIGERA** l'exercice suivant en s'aidant du guide d'animation ci-dessous.

SÉANCE D'ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : DOUZE ÉTAPES POUR TRAITER LES PLAINTES (35 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en groupes de quatre, distribuez l'outil **OF 6.2 Douze étapes pour traiter les plaintes** (découpées en sections), puis invitez les groupes à remettre les étapes dans le bon ordre. Prévoyez 15 minutes pour l'exercice puis demandez à un groupe de présenter l'ordre qu'ils ont choisi et aux autres groupes de comparer cet ordre avec ce qu'ils ont fait puis de commenter leurs choix.

POSEZ les questions suivantes aux participants :

- Avez-vous été surpris par l'ordre des étapes ?
- Cela correspond-il à votre propre façon de faire actuellement ?
- Quelles étapes manquent-ils dans le processus que vous suivez actuellement ?

DISCUTEZ en plénière de chacune des étapes ci-dessous. Prévoyez du temps pour les questions et les clarifications.

- **Assurez-vous de l'engagement et du soutien de la direction.** Assurez-vous que la direction comprend et s'engage à mettre en œuvre le mécanisme de plainte.
- **Consultez les participants au programme, les communautés d'accueil et les autres parties prenantes** sur la conception, le lieu, etc., du mécanisme.
- **Élaborez des procédures opérationnelles standard basées sur les contributions de la communauté et les ressources du programme.** Élaborez une politique à partir des informations recueillies au sein de la communauté, compte tenu des ressources financières et humaines réellement disponibles. Réfléchissez au fonctionnement du mécanisme et à qui en assurera la supervision.
- **Formez les membres du personnel au traitement des plaintes.** Réalisez des formations sur le fonctionnement du mécanisme et sur les responsabilités de chaque membre du personnel à ce sujet.
- **Mettez en place un mécanisme adapté et sensibiliser la communauté quant au processus de gestion des plaintes.** Informez la communauté sur l'utilisation du mécanisme, son objectif, ses limites, son fonctionnement, et les personnes qui en sont responsables.

SOULIGNEZ que les cinq étapes mentionnées ci-dessus étaient axées sur la mise en place du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse. Les étapes qui suivent sont axées sur le traitement du feedback et des plaintes.

- **Recevez une plainte**
 - Les plaintes sont reçues par le mécanisme mis en place par l'organisation. Idéalement, les plaintes doivent indiquer des informations sur l'objet de la plainte, les personnes concernées, ainsi que le moment, le lieu et la manière dont la personne qui a émis la plainte peut être recontactée.
- **Enregistrez et confirmez la réception de la plainte**
 - Vérifiez que la plainte est admissible, c'est-à-dire qu'elle relève de la compétence de l'organisation. Si la plainte est admissible, consignez-en les détails dans un système de classement centralisé. Décidez si elle est sensible ou non, puis transmettez-la aux personnes responsables du suivi. Contactez la personne ayant émis la plainte pour lui confirmer que sa plainte a bien été reçue.
 - Si la plainte n'est pas admissible (c'est-à-dire qu'elle ne relève pas la compétence de l'organisation), contactez la personne ayant émis la plainte et essayez de l'aider en l'orientant vers une autre organisation si possible.

■ Consultez, examinez et enquêtez

- Toutes les plaintes doivent être examinées, mais elles ne nécessitent pas toutes une enquête formelle.
- Les plaintes non sensibles sont généralement des plaintes courantes liées à l'exécution des projets. Elles doivent être traitées par l'équipe du programme avec l'aide du responsable des plaintes ou autre membre du personnel équivalent. Une plainte dite « non sensible » ne signifie pas qu'elle n'est pas importante, ou que la personne concernée n'a pas le sentiment qu'il s'agit d'une question sensible. « Non sensible » signifie que la plainte ne concerne pas l'exploitation, les abus ou les fautes graves.
- Les plaintes sensibles doivent être traitées par une personne dotée de l'expertise nécessaire, comme un responsable des ressources humaines ou un point focal Sauvegarde pour les cas d'abus ou de mauvaise conduite, un responsable financier ou un auditeur interne pour les cas de fraude ou de détournement de fonds, etc.
- Il faut décider si l'allégation constitue une infraction pénale à renvoyer devant les autorités (tout en veillant à la sécurité des personnes concernées).

Note pour les animateurs : le Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS explique plus en détail les enquêtes internes.

- **Apportez une réponse à la personne ayant émis la plainte.** Contactez la personne ayant émis la plainte et expliquez l'issue de sa plainte (sanctions disciplinaires, par exemple). Si une action spécifique est requise, elle peut se présenter sous trois formes : changement des pratiques (ex. : décision de modifier les méthodes de travail à l'avenir) ; réparation (ex. : remplacement de produits ou de services qui ne remplissaient pas leur rôle) ; et restitution (ex. : envisager une indemnisation dans un cas extrême où il n'est pas possible de réparer).
- **Donnez la possibilité de contester la décision.** Les personnes qui émettent les plaintes ont le droit de faire appel de toute décision.
- **Examinez les tendances en termes de plaintes d'EAS, faites-en un rapport à la direction et adaptez le programme en conséquence.** Le suivi et la communication sur les plaintes peuvent aider l'équipe de gestion du programme à identifier des opportunités pour améliorer les projets, programmes et l'organisation dans son ensemble.
- **Évaluez l'efficacité du mécanisme de plaintes et procédez à des ajustements.** Les mécanismes de plaintes ne doivent pas rester tels quels si des changements du contexte venaient à indiquer que d'autres méthodes seraient désormais appropriées (ex. : la reconstruction des infrastructures téléphoniques).

Laissez du temps supplémentaire pour discuter des étapes qui pourraient nécessiter des clarifications supplémentaires.

DISTRIBUEZ les documents **D DD 6.7 Modèle de procédures opérationnelles standard pour les MFPR** et **D DD 6.8 Logigramme MFPR**.

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING SUR L'ANIMATION DE LA SÉANCE (15 MINUTES)

INVITEZ les participants et le participant-animateur à donner leur avis sur le processus d'animation. Demandez aux participants ce qui s'est bien passé et quelles ont été les difficultés. **SOULIGNEZ** les points et les messages clés qui n'ont pas été abordés, s'il y en a.

EXERCICE : TRAITER LE FEEDBACK SENSIBLE ET NON SENSIBLE (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ que l'exercice qui suit permettra aux participants de s'entraîner à traiter le feedback et les plaintes.

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes.

PRÉPAREZ l'outil **OF 6.3 Exemples de feedback sensible et non sensible** avec un exemple de feedback sensible et un exemple de feedback non sensible. Distribuez l'outil à chaque groupe. Demandez aux participants d'utiliser les six dernières étapes du document **DD 6.5 Douze étapes pour traiter les plaintes**. En s'aidant du document **DD 6.9 Catégories de feedback et de plaintes**, ils doivent discuter.

PRÉVOYEZ 20 minutes pour l'exercice et 10 minutes pour la présentation de l'un des groupes, avec les contributions des autres groupes selon leurs propres conclusions.

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING (30 MINUTES)

SOULIGNEZ que selon le type de feedback reçu (sensible ou non sensible), les **processus de traitement** seront différents. Dans les deux cas, des procédures opérationnelles standard doivent être mises en place et diffusées auprès de toute l'organisation afin que tout le personnel soit au courant des processus de traitement des plaintes.

Pour la mise en œuvre de ces étapes, les organisations doivent prévoir différents niveaux de formation du personnel au traitement de feedback sensible (premiers secours psychologiques, compétences en communication, autres compétences non techniques), compte tenu du fait que ces membres du personnel seront en contact direct avec des personnes survivantes d'EAS et exposées à des informations sensibles. Aussi, différents membres du personnel seront impliqués dans différentes étapes et cela doit être défini dans les procédures opérationnelles standard.

EXPLIQUEZ :

- **Le feedback non sensible** sera reçu, enregistré et traité par le personnel du projet. Il sera ensuite transmis à l'équipe de direction du projet pour les décisions finales sur le type de réponse nécessaire. Un membre du personnel présentera ensuite une réponse adéquate à la communauté ou à l'individu ayant soulevé le feedback.
- Le personnel du projet peut recevoir du **feedback sensible**, mais il devra être transmis au personnel dirigeant pour être traité. En cas d'EAS, le point focal PEAS doit être impliqué. Une décision sera prise quant à la réponse à donner. Cette décision fera l'objet d'un suivi, puis une décision finale sur l'ouverture d'une enquête ou non sera prise. Les décisions sur les questions sensibles doivent être communiquées à la personne plaignante individuellement.

Note pour les animateurs :

Comme mentionné ci-dessus, un soutien doit être proposé immédiatement à la personne survivante selon les circonstances (assistance médicale, transfert en lieu sûr, etc.) avec la participation de la personne survivante, et de manière adaptée à ses besoins. Cela implique d'identifier au préalable un système d'orientation vers des services d'assistance pour la personne survivante.

Toutefois, la première étape consiste à empêcher que la personne survivante ne subisse d'autres préjudices en empêchant tout contact entre elle et l'auteur présumé. Toutes les étapes du processus de traitement de feedback sensible, et d'allégations d'EAS en particulier, doivent être clairement énoncées dans les procédures opérationnelles standard et être conformes aux politiques et procédures de l'organisation, et avec le système de signalement et d'enquête internes.

EXPLIQUEZ :

Délai de réponse

- Pour le feedback non sensible, une réponse doit être donnée dans un délai de deux semaines.
- Pour le feedback sensible, des actions doivent être entreprises immédiatement : confirmation de réception de la plainte et initiation du processus de traitement.

SOULIGNEZ que le feedback sensible ne doit jamais être communiqué publiquement. La question de la confidentialité pourra éventuellement se poser lors du traitement des deux types de feedback. Dans certains cas, il ne sera pas possible de garantir la confidentialité, par exemple lorsque l'EAS ou les allégations de fraude sont transmises aux autorités nationales en vertu de lois prévoyant une obligation de signalement.

La bonne pratique consiste à informer la personne plaignante des procédures prévues concernant le feedback sensible et les allégations d'EAS en particulier, afin qu'elle puisse prendre une décision éclairée de signaler ou non. Les procédures opérationnelles standard associées au MFPR devront indiquer clairement comment votre agence entend garantir la confidentialité tout en respectant les lois et politiques locales et nationales pertinentes en matière de signalement obligatoire.

EXPLIQUEZ que le feedback sensible inclut non seulement les allégations d'EAS, mais aussi de fraude, toute violation du code de conduite ou de la politique de sauvegarde et les allégations d'EAS par le personnel d'autres organisations.

EXPLIQUEZ que tout feedback doit faire l'objet d'une réponse :

- Remerciez à chaque fois la personne d'avoir partagé ses impressions.
- Si nécessaire, demandez-lui comment elle préférerait recevoir la réponse : réponse individuelle (appel téléphonique, SMS, visite à domicile) ou publique (annonce publique, affiche).
- Il est particulièrement important de boucler la boucle (donner suite) en ce qui concerne le feedback sensible, du fait même de ce caractère sensible, mais aussi étant donné les conséquences potentiellement désastreuses pour de nombreuses parties prenantes si aucune action n'est entreprise. Une réponse spécifique à du feedback sensible ne doit jamais être donnée par voie publique ; elle doit être communiquée directement à la personne qui en est à l'origine. Toutefois, il est possible d'expliquer à la communauté que des plaintes de nature sensible ont été reçues puis de communiquer des informations sur le processus de traitement de ces plaintes.

CLÔTUREZ la session en affichant la diapositive de la liste des choses à faire et à ne PAS faire en matière de recueil de feedback. **DISTRIBUEZ** le document **DD 6.6 Recueillir le feedback : choses à faire et à ne PAS faire**.

SESSION 3 : QUIZ SUR LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (50 MINUTES)

Déroulé

- Séance d'entraînement à l'animation : Quiz (20 minutes)
- Plénière : Débriefing sur l'animation (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)



Objectif

- Réviser les points clés sur les mécanismes de feedback.



Support de formation

- Ruban adhésif



Un participant-animateur du groupe **DIRIGERA** l'exercice suivant en s'aidant du guide d'animation ci-dessous.

SÉANCE D'ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : QUIZ (20 MINUTES)

COLLEZ une bande de ruban adhésif le long du milieu de la salle. **DEMANDEZ** aux participants de se tenir debout sur la ligne.

EXPLIQUEZ les règles du jeu :

- Un côté de la salle représente le camp « D'accord » et l'autre, le camp « Pas d'accord ».
- Une série de questions sera posée et les participants devront se déplacer à gauche ou à droite de la ligne selon leur réponse.
- Après chaque question, et lorsque tous les participants ont choisi leur côté, **INVITEZ** une ou deux personnes de chaque côté à expliquer son choix.
- Communiquez ensuite la bonne réponse puis expliquez pourquoi il s'agit de la bonne réponse.

COMMENCEZ le jeu en posant les questions une à une, suivies à chaque fois d'un débriefing en vous aidant des notes suivantes :

1) **Le feedback constitue toute information partagée par les participants au programme ou la communauté à mon organisation et toute information partagée par mon organisation en retour aux participants au programme ou à la communauté.**

- **D'accord** : Par « feedback » on entend toute information provenant des participants au programme ou de la communauté et destinée à l'organisation. Après avoir reçu ce feedback, l'organisation émet une réponse à destination des participants au programme ou de la communauté, sous forme d'une réponse verbale ou d'une action. Les participants au programme nous donnent du feedback et nous leur donnons une réponse en retour. Le feedback peut être positif ou négatif.

2) **Une plainte peut être positive ou négative.**

- **Pas d'accord** : Selon la Norme humanitaire fondamentale, les plaintes sont des griefs spécifiques de toute personne qui a été affectée négativement par les actions d'une organisation ou qui estime qu'une organisation n'a pas respecté un engagement déclaré. Les plaintes peuvent alerter les organisations sur des fautes graves ou des échecs vis-à-vis de la réponse proposée. Une plainte est toujours négative.

3) Le feedback doit être reçu via un système formel.

- **Pas d'accord** : Le feedback peut être reçu par des modalités formelles comme les activités d'évaluation spécifiques (groupes de discussion ou entretiens), les enquêtes post-distribution, les questionnaires. Cependant, le feedback peut également être reçu de manière informelle par le biais d'interactions quotidiennes entre le personnel du programme et les participants au programme. Il est essentiel d'utiliser ces informations car elles peuvent aider à développer la confiance et à améliorer les programmes de manière continue.

4) Uniquement le feedback concernant un programme de l'organisation est accepté.

- **Pas d'accord** : En fonction des politiques de l'organisation, le feedback peut également porter sur le comportement du personnel, des partenaires et des volontaires (allégations de fraude, de corruption, d'abus ou d'exploitation). En outre, les normes admises pour tous les secteurs stipulent que tout travailleur humanitaire a l'obligation de signaler toute préoccupation concernant un abus ou un cas d'exploitation sexuelle par un travailleur humanitaire de toute organisation ou toute agence des Nations Unies, même si nous n'avons aucun lien avec cette organisation. Le feedback peut porter sur notre programme (feedback non sensible) ou sur le comportement d'un membre du personnel, d'un partenaire, d'un volontaire ou d'un autre travailleur humanitaire (feedback sensible).

5) Nous pouvons ignorer certains types de feedback.

- **D'accord et pas d'accord** : L'objectif est de « boucler la boucle », donc en théorie tout feedback doit recevoir une réponse. Une réponse peut être une réponse verbale (remercier d'avoir émis une suggestion ou répondre à une question) ou une action (réimprimer une carte de participant au programme qui a été perdue). Néanmoins, certains types de feedback sont considérés comme non admissibles (feedback qui ne concerne pas : nos programmes, le comportement d'un membre du personnel, d'un partenaire, d'un volontaire, ou un cas d'abus ou d'exploitation). Généralement, recevoir ce type de feedback vous servira à tirer des enseignements. Par exemple, si vous recevez beaucoup de feedback non admissible, cela peut signifier que les participants au programme n'ont pas compris clairement le but du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse. Vous devez prendre les mesures nécessaires pour communiquer la finalité et la portée du mécanisme aux différents groupes au sein de la population cible.

PRÉVOYEZ du temps pour les questions. **PARTAGEZ** ces ressources supplémentaires : [Lignes directrices sur les investigations](#), CHS Alliance (2015) (également disponible en anglais, en arabe et en espagnol) et [Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires](#) (Bonino, 2014).

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING SUR L'ANIMATION (15 MINUTES)

Invitez les participants et le participant-animateur à donner leur avis sur le déroulement de la séance. Demandez aux participants ce qui s'est bien passé et quelles ont été les difficultés. Soulignez les points et les messages clés qui n'ont pas été abordés, s'il y en a.

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations en vue de la mise en application de la formation. Soulignez que ce module doit s'adresser au personnel dirigeant et aux managers au sein de leurs organisations ainsi qu'aux membres du personnel chargés de traiter le feedback.

DD 6.1

Huit principes pour instaurer la confiance

Adapté à partir de la publication [Eight principles for building trust through feedback](#).
Creative Commons BY-NC 4.0. BOND (septembre 2018).

Pour développer la confiance des communautés locales vis-à-vis du mécanisme de feedback et de réponse, les principes suivants doivent être respectés et appliqués au mécanisme afin qu'il soit :

1. Spécifique au contexte

Le mécanisme de feedback et de réponse doit être adapté au contexte local, en tenant compte des normes sociales, culturelles et de genre qui pourraient affecter l'utilisation du mécanisme.

2. Inclusif et accessible

Un mécanisme de feedback efficace est un mécanisme qui inclut tout le monde, qu'importe son sexe, son âge, son handicap ou tout autre facteur lié à la diversité.

3. Source de pouvoir pour les communautés

Un mécanisme de feedback crédible et capable d'instaurer la confiance doit être centré sur les personnes ou, dans le cas de préoccupations liées à la sauvegarde, sur les personnes survivantes. Le mécanisme doit tenir compte des dynamiques de pouvoir qui existent au sein des communautés et entre les communautés et les organisations d'aide humanitaire.

4. Capable de « fermer la boucle » à chaque fois

Les mécanismes doivent créer un rapport avec les communautés, respecter la confidentialité et répondre au feedback sensible et non sensible dans les délais convenus.

5. Conscient de la responsabilité collective

Toutes les interventions humanitaires affectent la réputation des organisations à titre individuel.

6. Impartial

Le personnel doit utiliser le mécanisme sans émettre de jugements biaisés.

7. Conforme au principe « Ne pas nuire »

Le mécanisme de feedback n'affecte pas négativement les personnes qu'il est censé justement aider.

8. Adéquatement doté en ressources

Les organisations doivent mobiliser les ressources adéquates pour avoir des programmes soucieux de la transparence et de la redevabilité, et les bailleurs de fonds doivent soutenir ces efforts, conformément aux normes internationales en matière de sauvegarde.

DD 6.2 Normes minimales pour des MFPR efficaces

1. Au moins deux mécanismes doivent être disponibles pour chaque projet et au moins l'un d'entre eux doit être un mécanisme passif.
2. Tous les membres du personnel sont briefés sur le mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse, sur leur rôle à son égard, et sur les processus de signalement interne (faites le lien avec les procédures des politiques de sauvegarde).
3. Les communautés sont briefées sur le comportement attendu du personnel humanitaire, à partir des six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels (2019), sur le code de conduite de l'organisation et sur la manière de signaler des violations.
4. Veillez à ce que des consultations communautaires aient lieu et que les mécanismes sélectionnés reflètent les conclusions de ces consultations.
5. Tout feedback sensible doit être remonté au directeur général ou tout autre membre du personnel désigné au sein de l'organisation, quel que soit le nombre de mécanismes de feedback et de plaintes mis en place par l'organisation dans le cadre de projets dans le pays.

DD 6.3

Sélectionner des mécanismes de feedback



DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR

Comment savoir quels mécanismes de feedback conviennent le mieux aux personnes auxquelles nous prêtons assistance ?

ÉTAPE 1. CARTOGRAPHIER LES PROJETS ET DRESSER LE PROFIL DES PARTICIPANTS AU PROGRAMME

Instructions : Pour un projet donné, le personnel remplit le tableau ci-dessous en fonction de ce qu'il sait au sujet du projet.

Projet (si le projet concerne plusieurs pays, remplissez un tableau par pays) :			
Sites de déploiement des services ou du programme :			
Partenaire(s) de mise en œuvre :			
Profil des participants au programme	Sexe <i>(femme, homme)</i>	Groupes d'âge <i>(enfants, adolescents, adultes, personnes âgées)</i>	Autres facteurs de diversité <i>(zone de résidence, nationalité, religion, groupe socioéconomique, handicap)</i>
Décrivez les caractéristiques des différentes populations de participants au programme (ex. : sexe, âge, facteurs de diversité susceptibles d'influencer leurs préférences ou leurs capacités à donner du feedback à l'organisation par modalité formelle). Indiquez autant de détails que possible ; nous devons nous assurer d'inclure tous les participants au programme.			
Y a-t-il des groupes de participants au programme qui ont ou n'ont pas accès à l'utilisation d'un téléphone ?			
Y a-t-il des participants au programme qui n'ont pas accès à Internet et/ou qui ne se sentent pas aptes à s'en servir ?			
Pour ceux qui ont accès à un téléphone, y a-t-il des coûts supplémentaires pour passer des appels locaux ?			
Pour ceux qui ont accès à Internet, y a-t-il des coûts supplémentaires pour l'utiliser ?			

Pratiques actuelles	
S'il y en a, listez les mécanismes de feedback actuellement opérationnels dans le cadre de vos projets. (Note : mécanismes formels de feedback au travers desquels l'organisation ou ses partenaires enregistrent tout feedback reçu et y répondent de façon systématique.) Précisez si ces mécanismes sont différents selon les groupes de population mentionnés ci-dessus (sexe, âge, diversité, etc.).	
Ces mécanismes sont-ils utilisés par les participants au programme ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi ? Si c'est le cas, quel mécanisme est le plus utilisé ? Quel groupe de participants au programme l'utilise le plus souvent ? Y a-t-il des groupes de participants au programme qui répondent rarement ou qui ne répondent jamais ?	
Avons-vous consulté les participants au programme ou réussi par quelque autre manière à savoir comment ils préféreraient émettre du feedback sensible ? Si oui, comment avez-vous procédé et quels ont été les résultats ?	
Existe-t-il des sous-groupes de participants au programme pour lesquels vous ne disposez pas de suffisamment d'informations ? Quels sont ces groupes ?	

ÉTAPE 2. CARTOGRAPHIER LES MODALITÉS POUR LES MFPR

Instructions : Lors d'un atelier participatif, réunissez les gestionnaires de programme/projet pour analyser leurs résultats. En vous basant sur les réponses ci-dessus, listez les différents groupes de participants au programme dans la colonne de gauche et toutes les modalités de feedback appropriées possibles dans la première ligne du tableau. Ensuite, pour chaque groupe, cochez les cases des modalités qui seraient appropriées (que le groupe en question serait à l'aise d'utiliser), accessibles et gratuites pour le groupe en question.

		Modalités de feedback						
Groupe de participants au programme (avec exemples)								Commentaires

DD 6.5

Douze étapes pour traiter les plaintes

Adapté à partir du Module D5 Feedback et plaintes du Guide d'animation sur la protection transversale, élaboré par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).

	État actuel	Lacunes	Prochaines étapes
1. Obtenir l'engagement et le soutien de la part du personnel dirigeant			
2. Consulter les participants au programme, les communautés d'accueil et les autres parties prenantes			
3. Élaborer les politiques à partir des contributions de la communauté et des ressources du programme			
4. Former les membres du personnel au traitement des plaintes			
5. Sensibiliser la communauté sur la procédure de traitement des plaintes			
6. Recevoir le feedback et les plaintes			
7. Enregistrer et accuser réception des plaintes			
8. Consulter, analyser et enquêter sur les plaintes			
9. Présenter une réponse aux personnes ayant émis les plaintes			
10. Proposer la possibilité de contester les décisions			
11. Analyser les tendances concernant les plaintes, en faire rapport auprès de la direction et adapter le programme en conséquence			
12. Évaluer l'efficacité du mécanisme de plaintes et l'ajuster			

DD 6.6 Recueillir le feedback : choses à faire et à ne PAS faire

Adapté à partir du Module D5 Feedback et plaintes du Guide d'animation sur la protection transversale, élaboré par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).

CHOSSES À FAIRE

- Expliquez clairement à la personne ce que va devenir le feedback recueilli.
- Demandez l'accord de la personne pour prendre ses coordonnées (la personne n'est pas obligée de fournir des informations personnelles telles que son nom ; si elle préfère rester anonyme, elle doit être informée que cela signifie qu'il ne sera pas possible de la recontacter directement).
- Écoutez attentivement ce que la personne a à dire.
- Faites preuve d'empathie envers la personne.
- Prenez rigoureusement note du feedback (pensez à poser les questions : que s'est-il passé ? Qui était impliqué ? Où et quand cela s'est-il passé ?).
- Répétez les détails du feedback à la personne pour vous assurer que vous avez bien compris la situation.

CHOSSES À NE PAS FAIRE

- Ne vous mettez pas sur la défensive.
- Ne poussez pas les personnes à vous donner des détails qu'elles n'ont pas envie de partager.
- N'argumentez pas avec la personne.
- Ne soyez pas méprisant.
- Ne mettez pas de faute sur les autres.
- Ne faites pas de suppositions sans connaître les faits.
- Ne faites pas de promesses que vous ne pourrez pas tenir.
- N'ignorez pas le problème.

DD 6.7 Modèle de procédures opérationnelles standard pour les MFPR

Aperçu	
Finalité	La finalité des procédures opérationnelles standard (POS) est de documenter les processus et les protocoles nécessaires à la bonne mise en œuvre d'un MFPR.
Quand utiliser les POS	Phase de lancement d'un MFPR.
Qui impliquer	Le gestionnaire de programme doit suivre les POS avec l'aide du personnel MEAL et d'autres membres de l'équipe du projet.

Merci d'adapter ce modèle aux besoins spécifiques de votre MFPR et veillez à le mettre à jour pour qu'il reflète les évolutions et les améliorations le concernant. Il est recommandé d'inclure tous les outils et toute la documentation complémentaire sous forme d'annexes. Chaque annexe doit être mentionnée et décrite au sein de la description des POS. Vous trouverez un exemple de description de POS dans la section Sexual Exploitation and Abuse du portail [Emergency Field Operations Manual](#) (EFOM).

Contexte : portée du projet, exigences des bailleurs de fonds vis-à-vis des MFPR, politiques de sauvegarde des organisations partenaires, politiques et exigences de l'agence humanitaire en matière de sauvegarde et de MEAL, catégories de MFPR (avec des exemples locaux ou des sous-catégories si possible), intégration avec les MFPR des partenaires du consortium et les MFPR au niveau du programme pays, structure des effectifs et rôles principaux vis-à-vis des MFPR. Annexes : Logigramme MFPR, Tableau des rôles et des responsabilités, Catégories de MFPR.

Modalités de feedback et de plaintes : désignation et description de chaque modalité de feedback et de plaintes, infos sur l'accès à chacune des modalités (p. ex : heures d'ouverture d'un bureau d'information, numéro de téléphone d'une ligne d'assistance, langues disponibles), processus pour émettre du feedback et des plaintes (notamment via des rencontres en personne), système de confirmation de réception de feedback et de plaintes pour chaque modalité. Annexes : Outils de collecte des données, Réponses types de confirmation de réception.

Modalités de réponse : désignation et description de chaque modalité de réponse, engagement au niveau projet en termes de délai de réponse pour chaque catégorie de feedback et de plaintes. Annexes : Foire aux questions, réponses types aux demandes d'informations, Cartes d'orientation.

Remontée des plaintes sensibles : procédures à l'échelle locale pour la remontée des plaintes sensibles en accord avec les politiques des bailleurs de fonds et de l'organisation humanitaire, coordonnées du point focal responsable des plaintes sensibles (représentant pays ou personne désignée). Annexes : Logigramme MFPR, Réponses types aux signalements touchant à la protection ou à la sauvegarde.

Communication sur les MFPR : stratégies de communication pour sensibiliser les communautés sur les MFPR, sur l'accès à chaque modalité de feedback et de réponse, attentes en termes de réponses en fonction des catégories de MFPR, processus de consentement, processus de recours, code de conduite de l'agence humanitaire. Annexes : Plan de communication et Supports de communication.

Description du système de gestion des données : système de gestion des données (SGD) utilisé, accès et protection des données liées aux plaintes sensibles, consolidation des SGD ou autres répertoires utilisés par les partenaires, réglementation nationale et locale relative à la protection des données, stratégie de contrôle qualité de la complétude du système. Annexe : Modèle ou répertoire de SGD.

Analyse des données : stratégie et fréquence d'analyse, groupes de comparaison pour identifier les tendances (femmes et hommes, utilisation de chaque modalité), plan de calcul du taux de réponse (par rapport aux engagements temporels), données graphiques pour accompagner l'interprétation des tendances.

Utilisation des données : plans pour l'utilisation des données et des tendances relatives au feedback à des fins de gestion adaptative (p. ex : réunions de réflexion trimestrielles et annuelles).

Contrôle de l'efficacité : actions prévues pour vérifier l'efficacité des MFPR au cours de réunions de réflexion (p. ex. : tous les trimestres), sur une base annuelle et/ou en intégrant ces vérifications à des activités d'évaluation (p. ex. : chronologie, méthodes, questions de réflexion).

Clôture des MFPR : actions de passation ou de clôture d'un MFPR ou actions de pérennisation du système et processus d'anonymisation et d'archivage des données collectées dans le cadre du MFPR.

Annexe : Logigramme MFPR

Annexe : Tableau des rôles et responsabilités

Annexe : Catégories de MFPR

Annexe : Outils de collecte des données

Annexe : Réponses types de confirmation de réception, par modalité ou par catégorie

Annexe : Foire aux questions, réponses types aux demandes d'informations

Annexe : Cartes d'orientation

Annexe : Réponses types aux signalements touchant à la protection ou à la sauvegarde.

Annexe : Plan de communication

Annexe : Supports de communication

Annexe : Modèle ou répertoire de SGD

DD 6.9 Catégories de feedback et de plaintes

	CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
Feedback et plaintes relatives au programme (demandes d'informations et demandes relatives au programme)	1. Demandes d'informations	Questions portant sur les activités, les services, l'éligibilité vis-à-vis de l'assistance, l'organisation.	- Quand aura lieu la prochaine distribution ? - Quels étaient les critères pour bénéficier de l'assistance en abri ? - Votre organisation travaille-t-elle uniquement avec des personnes de confession catholique ? - Est-ce que je peux travailler chez CRS ?	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - Fournissez une réponse immédiatement si possible. - Si ce n'est pas possible, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne les a pas encore fournies, puis transmettez les informations à l'équipe pour suivi dès que possible (idéalement sous un délai d'1 semaine).	Les questions fréquemment posées au sujet des services et activités du projet peuvent être répertoriées dans une foire aux questions (FAQ) sous forme de fiche à consulter facilement. Les questions et réponses peuvent être publiées en langue locale dans les espaces collectifs et doivent être mises à jour pour inclure les réponses aux nouvelles questions à mesure qu'elles sont posées.
	2. Demandes individuelles pour bénéficier de l'assistance du projet	Demandes émises par une personne souhaitant bénéficier de services du projet qui ne lui ont pas été fournis en raison d'une potentielle erreur de ciblage ou d'un problème d'accès.	- Je n'étais pas inclus dans la liste de ciblage, mais ma situation répond aux critères requis. - Mon kit ne contenait pas de bâche. - Je ne peux pas me rendre sur le site de distribution ; comment puis-je bénéficier de l'assistance ?	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données. - Remontez l'information à l'équipe concernée pour qu'elle puisse étudier le feedback et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines.	Concerne le feedback nécessitant un suivi individuel et faisant partie du périmètre du projet. Les tendances observées relatives à ce feedback doivent être prises en compte, au cas où des problèmes plus généraux de discrimination ou de communication seraient identifiés.
	3. Suggestions générales pour améliorer les services et le programme	Feedback portant sur la pertinence, la qualité et l'adéquation des services et du programme. Demandes pour changer la manière dont l'assistance est actuellement proposée ou dans le cadre de projets futurs.	- Pour avoir un réel impact, nous avons besoin d'allocations en espèces et des formations sur des compétences pertinentes. - Les uniformes scolaires auraient dû être de couleur rouge parce que le bleu est associé à la couleur du parti politique de l'opposition. - Les formations doivent être traduites dans d'autres langues.	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - À des fins de suivi, demandez à la personne ses coordonnées si elle ne vous les a pas déjà données. - Remontez l'information à l'équipe concernée pour réaliser un suivi, étudier la question et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines.	Implique que l'équipe étudie le feedback pour décider s'il peut être traité dans le cadre du projet actuel ou s'il interviendra plutôt dans la conception d'autres projets.
	4. Appréciation exprimée vis-à-vis des services ou de l'assistance	Expression d'appréciation envers les activités ou l'assistance actuellement proposées.	- Merci pour votre aide. - Les uniformes scolaires sont de très bonne qualité.	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - Si possible, confirmez auprès de la personne qu'elle ne s'attend pas à recevoir une réponse.	Ce feedback implique une appréciation générale de la présence de l'équipe au sein de la communauté ou fait référence à un aspect spécifique de l'assistance apportée.
	5. Mécontentement et plaintes à l'égard des services ou de l'assistance	Plaintes ou expression de mécontentement vis-à-vis de la rapidité ou la qualité des services ou de l'assistance.	- Le lieu où sont installées les latrines est mal éclairé et les femmes ne se sentent pas en sécurité de s'y rendre la nuit. - Le prestataire chargé de distribuer l'eau a oublié d'en fournir à plusieurs ménages. - Votre assistance bénéficie seulement aux communautés chrétiennes. C'est injuste.	- Enregistrez et confirmez la réception des plaintes. - À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données. - Remontez l'information à l'équipe concernée pour réaliser un suivi, étudier la question et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines.	Si elles l'estiment nécessaire, les équipes peuvent créer des sous-catégories d'une part pour le mécontentement exprimé vis-à-vis des activités en cours et d'autre part pour les suggestions pour davantage d'activités ou des activités plus pertinentes à l'avenir.

	CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
Plaintes sensibles	6. Signalements de violations alléguées du Code de conduite et de déontologie ou de la politique de sauvegarde de CRS	Allégations de fautes impliquant le personnel CRS (y compris les stagiaires, volontaires, partenaires, vendeurs et fournisseurs, ou d'autres travailleurs humanitaires). Inclut : - les problèmes liés à la sauvegarde ; - le harcèlement ; - l'abus ou l'exploitation ; - la fraude ou le détournement de ressources appartenant au projet ; - les comportements non professionnels.	- Un membre du personnel CRS me demande des faveurs personnelles en échange d'assistance. - Un membre du personnel de terrain a demandé à épouser ma fille. - Un membre du personnel m'a manqué de respect et m'a crié dessus. - Un volontaire est arrivé en état d'ébriété à un événement organisé au sein de la communauté.	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous l'a pas déjà données et si elle souhaite être contactée. Dites-lui que quelqu'un la contactera dans les 3 jours ouvrables pour réaliser le suivi du feedback. - Faites immédiatement remonter l'information au point focal responsable des questions déontologiques, au représentant pays, ou au point focal Sauvegarde (pas plus tard que dans les 24 heures). - Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté¹.	- À la suite d'un signalement d'incidents graves (surtout les atteintes liées à la sauvegarde), les personnes survivantes doivent se voir proposer un soutien pour accéder aux services essentiels qui pourraient les aider à se remettre de l'incident. Il est important que ces informations soient disponibles immédiatement, car la rapidité de l'orientation de la personne peut en effet avoir un impact direct sur l'efficacité du service fourni. - Les points focaux désignés par le représentant pays doivent contacter la personne survivante pour lui confirmer la réception de son signalement, dans un délai de 3 jours maximum, selon la gravité de la situation². - Le type d'orientation adéquat pour assurer le suivi et l'accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai d'intervention doit être proportionnel à la gravité de la situation. - Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. - Pour les allégations qui impliquent d'autres travailleurs humanitaires, remontez l'information au représentant pays qui informera à son tour les organisations concernées pour qu'elles puissent orienter les plaintes via leurs propres MFPR.

1. Certains systèmes de gestion des données, tels que CommCare et YouTrack, limiteront automatiquement l'accès aux données personnelles et aux données relatives à l'incident enregistrées dans le système. D'autres systèmes impliqueront l'intervention de l'équipe pour supprimer manuellement ces données, de manière à respecter la confidentialité.

2. La gravité est souvent établie en évaluant à la fois la sévérité des allégations et l'impact ou l'impact potentiel du comportement allégué sur la personne survivante. Par exemple, les victimes d'agression sexuelle nécessitent souvent une prise en charge médicale dans les 72 heures afin de réduire la probabilité de séquelles pour le reste de leur vie. De la même manière, il a été prouvé qu'à la suite d'un incident grave, un accès rapide à une assistance psychosociale peut diminuer l'impact des événements à long terme sur le fonctionnement quotidien et le bien-être de personnes survivantes.

Sensitive complaints

CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
7. Autres problèmes liés à la protection	Allégations d'exploitation ou d'abus qui <i>n'impliquent pas</i> le personnel CRS, les partenaires ou d'autres travailleurs humanitaires ; ou allégations d'atteintes à la protection ³ qui affectent les communautés que nous appuyons. Cela comprend toute mention d'exploitation ou d'abus commis par exemple par un agent étatique, un enseignant, un membre de la communauté, ou un membre de la famille.	- J'ai entendu une rumeur selon laquelle les violences conjugales avaient augmenté au sein de la communauté soutenue par CRS. - Ma fille a été agressée par un membre d'un groupe armé.	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - Dans la mesure du possible, en utilisant le système d'orientation, fournissez tout de suite des informations sur les services de protection disponibles et pertinents par rapport au problème de protection soulevé. - S'il n'est pas possible d'orienter la personne immédiatement vers ces services, demandez-lui ses coordonnées, sauf si elle vous les a déjà données et si elle souhaite être contactée. - Transmettez les informations immédiatement au gestionnaire de programme en mettant en copie le directeur des programmes ou la personne coordinatrice des interventions d'urgence. - Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. - Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté⁴.	- Si vous ne savez pas de manière sûre si la plainte reçue concerne une atteinte liée à la sauvegarde/protection, suivez les indications de la catégorie 6. - Rapprochez-vous de la personne et donnez-lui toute information supplémentaire sur les services et prestataires disponibles. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation. - Le directeur des programmes ainsi que le gestionnaire de programme doivent considérer toute action nécessaire au niveau du programme pour réduire ou atténuer ce risque. - Après consultation du représentant pays, le directeur des programmes prend une décision sur toute mesure supplémentaire nécessaire (p. ex. : transmettre les informations au groupe sectoriel de protection). - Dans la mesure du possible, le directeur des programmes doit conserver un registre des incidents liés à la protection pour identifier les tendances qui motiveront les décisions et actions futures liées au programme pour améliorer la sécurité et la dignité.
8. Préoccupations exprimées à l'égard de la sûreté et de la sécurité	Informations liées à la sûreté ou à la sécurité de CRS (son personnel, ses locaux ou ses biens), des partenaires ou de toute organisation humanitaire, ou à la sûreté et la sécurité des communautés que nous appuyons.	- Votre convoi est la cible d'une attaque. - Un groupe armé s'est emparé de notre village. - Une rumeur raconte que les locaux de l'organisation vont être pillés cette semaine. - Il y a des inondations localisées et la route conduisant au site de mise en œuvre du programme a été affectée.	- Enregistrez et confirmez la réception du feedback. - Remontez l'information immédiatement au représentant pays ou la personne désignée à sa place pour assurer le suivi et l'orientation, en interne ou en externe. - Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté⁵.	- Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. - Le type d'orientation adéquat pour assurer le suivi et l'accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation.

3. Les atteintes à la protection incluent les situations de violence, de discrimination, de violations des droits humains pouvant affecter les membres d'une communauté. Il peut s'agir de faits allégués ou de rumeurs. Par exemple, il se peut que des réfugiés se voient de plus en plus refuser l'accès aux services de santé dans une zone donnée, ou que des enfants arrêtent d'aller à l'école pour participer à des activités « argent contre travail » proposées par différentes ONG, ou encore que des femmes et filles aient subi des attaques sur une route en particulier.

4. Certains systèmes de gestion des données, tels que CommCare et YouTrack, limiteront automatiquement l'accès aux données personnelles et aux données relatives à l'incident enregistrées dans le système. D'autres systèmes impliqueront l'intervention de l'équipe pour supprimer manuellement ces données, de manière à respecter la confidentialité.

5. En fonction de la structure de gestion et du contexte sécuritaire du programme pays, il peut s'avérer favorable pour certains programmes pays de supprimer intégralement du système toute information relative à la sécurité, tandis que d'autres programmes préféreront conserver ces informations dans le système pour une meilleure accessibilité par les décisionnaires (p. ex. : lorsque la gestion de la sécurité est plus localisée)..

	CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
Autre	9. Feedback hors de la portée du programme	Demandes pour obtenir une assistance qui n'est pas proposée par le projet, ou feedback sur l'assistance fournie dans le cadre du programme d'un autre acteur. Cette catégorie n'inclut aucune atteinte à la sauvegarde ni d'atteinte à la protection contre l'abus ou la fraude.	• J'ai perdu ma chèvre. Pouvez-vous m'aider à la retrouver ? • J'aimerais participer à la prochaine formation agricole proposée par le gouvernement, mais je ne sais pas quand elle aura lieu. • Pouvez-vous m'aider à obtenir un crédit ? • La qualité de la nourriture distribuée par XYZ est mauvaise.	• Enregistrez et confirmez la réception du feedback. • Orientez la personne vers d'autres acteurs si possible. • S'il n'est pas possible d'orienter la personne ailleurs, dites-lui que sa demande n'entre pas dans le cadre du projet. • Rappelez-lui la finalité et l'importance du MFPR pour toute utilisation future.	• Si possible, pour les orientations, élaborer une carte pour identifier quels autres acteurs proposent des services. Si une carte pour les orientations existe, les équipes peuvent créer des sous-catégories, d'une part pour les orientations et d'autre part pour le feedback hors de la portée du programme.

OF 6.1 Scénarios de feedback

Scénario 1

Vous êtes une femme célibataire, avec deux enfants. Vous bénéficiez d'une aide humanitaire sous forme de bons alimentaires de la part d'une ONG. Chaque semaine, vous recevez votre bon et vous vous rendez chez les vendeurs approuvés pour acheter de la nourriture pour votre famille. Le programme compte quatre vendeurs approuvés. Trois d'entre eux facturent des prix plus élevés lorsqu'ils voient que vous allez payer avec des bons. L'autre, un homme, demande un prix équitable même avec les bons, mais il ne cesse de vous toucher la main lorsque vous le payez, et la façon dont il vous regarde vous met mal à l'aise. Vous aimeriez parler à quelqu'un du comportement de ce vendeur, mais vous ne vous sentez pas capable de le faire. Il y a parfois un bureau d'aide sur le site de distribution, mais il est toujours tenu par des employés hommes. Il y a aussi une boîte à suggestions, mais vous ne savez pas écrire et vous entendez d'autres personnes locales dire que de toute façon l'organisation ne donne pas suite aux messages.



Scénario 2

Vous êtes une femme de 50 ans qui vit seule. Vous avez perdu votre mari dans un tremblement de terre et vos enfants et petits-enfants vivent dans la capitale, à plus de 80 km de chez vous. Votre maison a été détruite, et vous n'avez pas réussi à accéder aux distributions qui ont lieu dans le village, car les routes ont également été endommagées, et vous avez des difficultés à marcher. Des agents d'une ONG sont venus examiner votre maison la semaine dernière et vous ont inscrite sur une liste pour que vous puissiez bénéficier de l'assistance. Vous avez reçu un « kit abri » composé d'outils et de bâches en plastique, mais vous ne pensez pas avoir assez de forces pour faire tout le travail. L'un des hommes qui ont livré les matériaux a dit qu'il viendrait vous aider à réparer la maison à condition que « vous vous occupiez de lui ». Vous ne savez pas comment vous pourrez construire votre abri autrement. Vous ne voulez pas non plus vous plaindre parce que vous avez peur d'être retirée de la liste des participants au programme. Vous n'avez rencontré aucun membre du personnel de l'organisation, à l'exception de ceux qui sont venus vous voir la semaine dernière.



OF 6.2

Douze étapes pour traiter les plaintes

Adapté à partir du Module D5 Feedback et plaintes de la formation sur la protection transversale élaborée par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG).

Découpez chaque étape pour les utiliser lors de l'exercice.

Obtenir l'engagement et le soutien de la part du personnel dirigeant

Consulter les participants au programme, les communautés d'accueil et les autres parties prenantes

Élaborer les politiques à partir des contributions de la communauté et des ressources du programme



Former les membres du personnel au traitement des plaintes

Sensibiliser la communauté sur la procédure de traitement des plaintes

Recevoir le feedback et les plaintes

Enregistrer et accuser réception des plaintes

Consulter, analyser et enquêter sur les plaintes

Présenter une réponse aux personnes ayant émis les plaintes

Proposer la possibilité de contester les décisions

Analyser les tendances concernant les plaintes, en faire rapport auprès de la direction et adapter le programme en conséquence

Évaluer l'efficacité du mécanisme de plaintes et l'ajuster

OF 6.3 Exemples de feedback sensible et non sensible

Préparer un exemplaire par sous-groupe.

Exemple 1

Votre collègue a demandé à ma fille de sortir avec lui après ses cours.



Exemple 2

Il n'y a pas de moyen de transport pour permettre aux personnes vivant dans le camp d'accéder au site de distribution.



Guide d'animation

Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS

- Sensibiliser sur la nécessité de répondre aux signalements d'EAS via des processus internes qui sont sûrs, confidentiels et focalisés sur les personnes survivantes ;
- Fournir aux participants des exemples concrets de difficultés et bonnes pratiques en matière de signalement et d'enquête internes vis-à-vis d'allégations d'EAS.

SESSION 1 : OBSTACLES AU SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LE PERSONNEL (45 MINUTES)

SESSION 2 : SIGNALEMENT INTERNE (1 HEURE)

SESSION 3 : SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LA COMMUNAUTÉ (45 MINUTES)

SESSION 4 : ENQUÊTES (1 HEURE)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

3 heures 30 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel
administratif



Personnel
dirigeant

SESSION 1 : OBSTACLES AU SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LE PERSONNEL (45 MINUTES)

Objectifs

- Découvrir pourquoi il est essentiel que l'ensemble du personnel et des volontaires¹ comprennent les difficultés liées au signalement d'allégations d'EAS, et les questions de sauvegarde au sein de l'organisation ;
- Se familiariser avec les difficultés éventuelles pour le personnel de signaler des allégations d'EAS et les stratégies possibles pour encourager les signalements.



Messages clés

- Tous les membres du personnel (employés et volontaires) comprennent l'importance de signaler les allégations d'EAS et savent comment le faire dans des conditions sûres et en respectant la dignité et la confidentialité.
- Les programmes doivent disposer de mécanismes sûrs et confidentiels, en particulier pour les plaintes les plus sensibles, d'EAS notamment.
- Les processus doivent se focaliser sur les personnes survivantes, de façon à répondre en priorité à leurs besoins et à leurs souhaits.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Outils de formation

- OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe (CARE Canada, 2016)² (un jeu de cartes par groupe)



EXERCICE (45 MINUTES)

EXPLIQUEZ qu'étant donné que l'EAS est un sujet sensible, même notre propre personnel peut rencontrer des difficultés à signaler des incidents potentiels d'EAS. Il est essentiel que les organisations répondent à ces défis de manière appropriée en élaborant et en adaptant des politiques et procédures de signalement internes.

RÉPARTISSEZ les participants en groupes de quatre personnes. **DISTRIBUEZ** l'outil

OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe et dites aux participants de ne pas les regarder tout de suite. Expliquez le déroulement de l'activité :

- Chaque groupe possède des cartes et doit commencer par la Carte n°1.
- Sur chaque carte vous est présenté un scénario avec des options sur la manière dont vous pouvez intervenir. En fonction de votre réponse, vous serez dirigé vers une autre carte. Ne parcourez pas toutes les cartes. Suivez les numéros indiqués dans les indications sur chaque carte. Vous pouvez placer les cartes au sol ou sur la table devant vous à mesure que vous avancez dans ce labyrinthe, car il vous sera demandé de partager avec le groupe les points forts de votre parcours à la fin de la session.
- Avant de commencer, déterminez si votre groupe incarnera un membre du personnel féminin ou masculin de l'équipe de distribution.

1. « Le terme "personnel" renvoie à tout représentant désigné de l'organisation, c'est-à-dire ses employés nationaux, internationaux, permanents ou à court terme, ainsi que les volontaires et les consultants. » (CHS Alliance)

2. La prévention de l'exploitation et des abus sexuels : *Un formation*, p. 16, CARE Canada (2016).

PRÉVOYEZ 25 minutes pour l'exercice et 20 minutes pour le débriefing :

- Demandez à un groupe de présenter les points forts de son labyrinthe.
- Demandez aux autres s'ils en ont fait une expérience différente.
- Qu'est-ce que cette activité a mis en évidence pour les groupes concernant les répercussions de l'EAS sur eux, sur les participants au programme et sur l'ensemble du personnel ?

LISTEZ les réponses sur un tableau à feuilles. Parmi les réponses figureront probablement les éléments suivants :

- Considérations de sécurité personnelle dans le cadre d'un signalement ;
- Considérations hiérarchiques dans le cadre d'un signalement ;
- Distinction entre rumeur et preuve ;
- Signaler peut avoir de graves répercussions sur la sécurité des participants aux projets ;
- Signaler peut avoir un impact sur la programmation ;
- Signaler peut freiner l'atteinte des objectifs en rapport avec le genre ;
- Signaler peut limiter notre accès à la communauté et l'acceptation de celle-ci vis-à-vis de notre travail ;
- Signaler peut ternir notre réputation à l'échelle locale et internationale et entraîner des difficultés de collecte de fonds.

EXPLIQUEZ que si l'on n'est pas à l'aise avec l'idée de signaler des allégations d'EAS, il faut se rappeler à quel point cela doit être difficile pour les participants au programme de le faire. Insistez sur la dynamique de pouvoir entre les travailleurs humanitaires et les participants au programme.

SOULIGNEZ que cette activité, bien que basée sur des exemples réels, vise surtout à montrer ce qui peut mal tourner. **DEMANDEZ** aux participants de proposer des stratégies d'atténuation et notez ces stratégies à côté des obstacles. Invitez les participants à sélectionner les 3 obstacles et les 3 stratégies d'atténuation correspondantes les plus pertinentes pour leur organisation et au regard du contexte qui pourraient être mis en œuvre dans le cadre d'un plan d'action.

DÉBRIEFING

- Le personnel peut être confronté à certaines difficultés lorsqu'il s'agit de signaler des incidents sensibles, notamment d'EAS.
- Le personnel doit être formé aux systèmes de signalement internes et encouragé à les utiliser sans crainte de représailles.
- Le personnel dirigeant a un rôle spécifique à jouer dans la sensibilisation du personnel aux signalements internes.
- Comprendre les obstacles qui empêchent le personnel de réaliser des signalements permet aux organisations d'adapter leurs systèmes de PEAS.

SESSION 2 : SIGNALEMENT INTERNE (1 HEURE)

Déroulé

- Exercice : Modalités de signalement internes (30 minutes)
- Plénière : Processus de remontée des informations (30 minutes)



Objectif

- Découvrir pourquoi il est essentiel de mettre en place des processus de signalement internes efficaces, en particulier pour les plaintes sensibles, y compris celles liées à l'EAS.



Messages clés

- Le personnel doit donner suite au feedback et aux plaintes, en particulier lorsqu'il s'agit de signalements de nature sensible, et informer les personnes concernées des mesures qui ont été prises.
- Tout le personnel et tous les volontaires doivent savoir comment faire part de leurs préoccupations en matière d'EAS.
- Tout le personnel doit se sentir libre de rapporter une plainte sensible sans risque de représailles.
- L'engagement et le soutien de la haute direction sont essentiels à la mise en place et à la promotion du système interne de signalement.
- Un soutien technique spécifique peut s'avérer nécessaire dans le cadre de signalements et d'enquêtes internes.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives



Outils de formation

- OF 7.2 Scénarios de signalement d'EAS (un scénario par sous-groupe)



EXERCICE : MODALITÉS DE SIGNALEMENT INTERNES (30 MINUTES)

ÉCRIVEZ chacun des termes suivants sur une feuille et placez les feuilles à différents endroits de la salle : ligne d'assistance téléphonique, manager, directeur, point focal PEAS, équipe d'enquête, collègue, service RH.

RÉPARTISSEZ les participants en trois groupes et distribuez un scénario  de l'**OF 7.2 Scénarios de signalement d'EAS** à chaque groupe.

DEMANDEZ à chaque groupe de discuter du scénario pendant 10 minutes, puis de se positionner devant la feuille qui décrit la modalité de signalement qu'ils préfèrent utiliser pour leur scénario de plainte.

DEMANDEZ à chaque groupe d'expliquer son scénario et posez les questions suivantes :

- *Pourquoi avez-vous choisi cette modalité de signalement ?*
- *Aviez-vous des inquiétudes ?*

PRÉVOYEZ 20 minutes de temps de discussion.

EXPLIQUEZ que les procédures de signalement interne visent à présenter les principes fondamentaux et les mesures qui devront être respectés par les membres du personnel recevant des signalements ou des préoccupations, liés notamment à l'EAS.

Afin de préserver au mieux la confidentialité, il faut transmettre les signalements (y compris les rumeurs) aux personnes chargées de l'enquête, aussi rapidement et directement que possible, c'est-à-dire en passant par le moins de personnes possible jusqu'à ce que les signalements parviennent à l'équipe d'enquête.

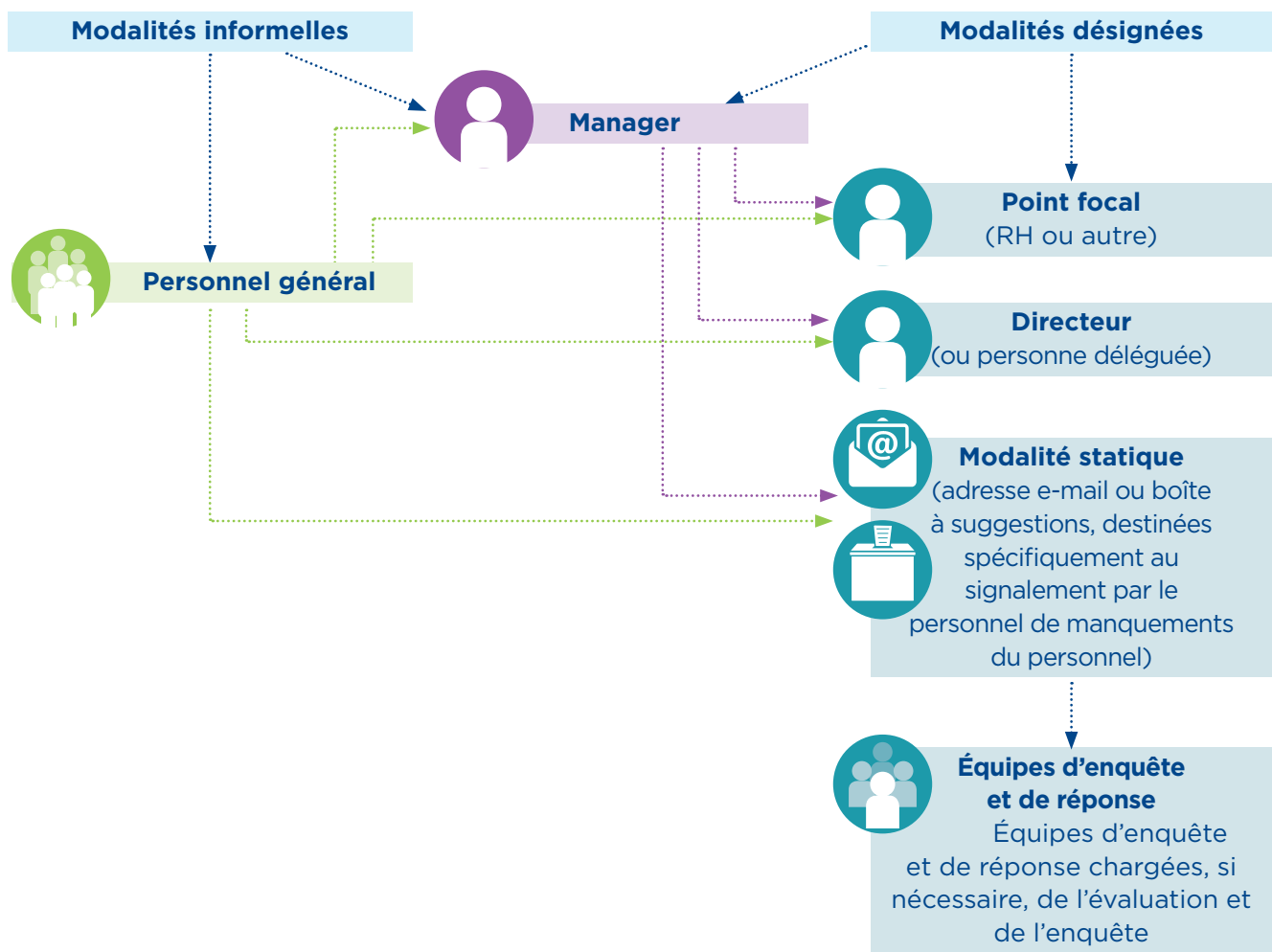
Chaque allégation d'EAS doit être traitée de manière urgente et confidentielle par le personnel dirigeant. Parmi les points essentiels à prendre en compte :

Confidentialité : l'allégation ne doit être communiquée à personne, sauf s'il est absolument nécessaire de diffuser l'information.

- **La sûreté, la sécurité et la dignité** des victimes/personnes survivantes et de toute personnes à risque seront prises en considération. Si une enquête est nécessaire, elle doit être menée par des professionnels expérimentés et qualifiés, formés aux enquêtes sensibles impliquant notamment des allégations d'EAS.

PLÉNIÈRE : PROCESSUS DE REMONTÉE D'INFORMATIONS (30 MINUTES)

AFFICHEZ la diapositive montrant le processus de remontée d'informations :



EXPLIQUEZ les points clés du processus de remontée d'informations et la manière dont différents membres du personnel doivent réaliser leurs signalements :

1. Personnel général

- **Personnel acceptant de signaler un cas d'EAS :** faites part de vos préoccupations en utilisant l'une des modalités désignées (le cas échéant) ou adressez-vous au personnel dirigeant ou à votre manager direct.
- **Personnel recevant une plainte de la part d'un autre membre du personnel :**
 - Signalez vous-même l'incident si vous en avez été témoin ou impacté. Signaler en tant que témoin permet de réduire le stress ressenti par la personne ayant subi l'incident.
 - Encouragez le membre du personnel à réaliser les signalements via les modalités désignées ou en s'adressant à son chef de service.
 - Si vous estimez que le membre du personnel ou d'autres personnes risquent de subir un préjudice en raison de la conduite d'un autre membre du personnel, pensez à signaler la situation au plus haut niveau hiérarchique (directeur ou la personne le représentant) ou sollicitez l'aide du point focal pour le faire.

Voir Session 3 : Signalement d'allégations d'EAS par la communauté

Si vous n'êtes pas sûr si vous devez signaler le comportement, contactez un point focal. Évoquez vos préoccupations avec le point focal désigné. S'il s'agit d'une allégation crédible ou d'un comportement suspect impliquant une faute grave, le point focal est tenu de le signaler auprès des équipes d'enquête et de réponse. Toutefois, pendant le processus de remontée d'informations et de préparation des prochaines étapes, le point focal tiendra toujours compte des inquiétudes de l'informateur et de la victime/personne survivante quant à leur sécurité et bien-être personnels.

2. Managers

Doivent signaler via l'une des modalités désignées et doivent informer l'informateur de leur devoir de signalement : Les managers en tant que managers ont le devoir de transmettre toutes les plaintes sensibles, d'EAS notamment, dans les 24 heures via l'une des modalités désignées. Il peut arriver que certaines personnes, par inadvertance ou sans le savoir, signalent des problèmes aux managers lors de discussions sur d'autres préoccupations. Les managers ont l'obligation, en particulier si la personne signalant le problème est la victime de l'allégation, de transmettre les informations au personnel dirigeant, qui décidera de la meilleure marche à suivre. Si des membres de l'équipe d'enquête sont impliqués, ils doivent être exclus de tout échange d'informations ultérieur.

3. Modalités de signalement désignées

- **Point focal/personnel formé aux enquêtes sensibles (si disponible) :** le point focal spécialiste de la PEAS constitue sans doute la modalité de signalement la plus pertinente. Les personnes qui s'interrogent ou qui hésitent à faire un signalement peuvent s'adresser au point focal, formé spécialement pour savoir quelles situations doivent être signalées au personnel dirigeant et faire l'objet d'un suivi. Les points focaux pourront prodiguer des conseils à la personne quant au processus en cas d'inquiétude.
- **Modalité statique :** la modalité statique de signalement choisie devra faire l'objet d'un contrôle régulier par le point focal ou par un autre représentant de l'équipe de réponse (un membre du service RH) pour s'assurer que les signalements sont transmis, dans les 24 heures suivant leur réception, à l'équipe d'enquête et de réponse pour qu'elle prenne des décisions sur la marche à suivre. Cette modalité doit être une modalité spécifique au personnel, pour signaler des préoccupations. Elle doit donc être distincte du mécanisme communautaire de feedback, de plaintes et de réponse puisque ces mécanismes communautaires permettraient à de nombreux membres du personnel d'avoir accès aux plaintes de mauvaise conduite entre membres du personnel : un risque en termes de confidentialité qui pourrait aussi créer des histoires au bureau. Les signalements du personnel ne doivent être vus que par les points focaux ou les RH. Enfin, dans la pratique, ces modalités statiques peuvent prendre la forme d'une adresse électronique spéciale ou d'une boîte à suggestions, deux moyens qui permettent d'émettre des signalements confidentiels.

SESSION 3 : SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LA COMMUNAUTÉ (45 MINUTES)

Déroulé



- Plénière : Exemples de procédures de signalement et de remontée d'informations pour les communautés (15 minutes)
- Entraînement à l'animation : Jeu d'orientation des signalements (30 minutes)

Objectifs



- Découvrir pourquoi il est essentiel de mettre en place des processus internes efficaces pour traiter les plaintes d'EAS formulées par les communautés ;
- Comprendre la nécessité d'une approche centrée sur les victimes/personnes survivantes et sur la sécurité, la confidentialité et les souhaits de celles-ci.

Messages clés



- Tous les membres du personnel (employés, volontaires et associés) doivent savoir comment traiter les plaintes d'EAS formulées par les communautés.
- Le système de signalement interne doit permettre de traiter les plaintes, d'EAS notamment, formulées par les communautés et par le personnel.
- Les membres du personnel comprennent la nécessité de disposer de systèmes confidentiels sûrs, qui accordent la priorité aux souhaits et aux besoins des personnes plaignantes ou survivantes.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Pelote de ficelle ou de laine

Document à distribuer



- DD 7.1 Checklist d'orientation

Outil de formation



- OF 7.3 Étiquettes de rôles pour le jeu de la toile

Online resource



- [*Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain*](#), Organisation mondiale de la Santé (2011) (disponible en 33 langues)

PLÉNIÈRE : MODÈLE DE PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE REMONTÉE D'INFORMATIONS POUR LES COMMUNAUTÉS (15 MINUTES)

EXPLIQUEZ que les plaintes des communautés en matière d'EAS peuvent être transmises aux organisations de différentes manières, en utilisant différentes modalités. Nous évoquerons les plaintes d'EAS qui sont transmises aux organisations via des mécanismes de feedback ou alors directement via des membres du personnel.

RÉITÉREZ les points suivants :

- Les plaintes d'EAS reçues via le mécanisme de feedback ou directement via le personnel doivent être transmises immédiatement au personnel dirigeant via les modalités désignées : point focal PEAS, directeur, modalité statique, ou équipes d'enquête et de réponse si disponible. Lors du traitement de ces plaintes, un retour doit être fait à la victime/personne survivante ou au témoin, dans les 24 heures, avec une indication que la plainte est en cours de traitement.
- La confidentialité doit être respectée en tout temps, et les informations ne doivent être partagées que si c'est absolument nécessaire et ce, uniquement auprès du personnel désigné pour traiter le feedback sensible au sein de l'organisation.
- La priorité doit être accordée à la victime/personne survivante des actes d'EAS, et un système d'orientation doit être utilisé pour que la personne puisse bénéficier d'une assistance immédiate, notamment médicale, juridique et psychosociale (si disponible). Il se peut que certains services soient déjà en place, mais il est crucial d'explorer toutes les options possibles. Il est également essentiel de déterminer si la victime est en danger, et ce qu'il est possible de faire pour l'aider.
- Tous les documents liés à la plainte, tels que la plainte elle-même (écrite), les rapports du personnel et les notes de suivi, doivent rester confidentiels et être rangés en toute sécurité conformément aux procédures de l'organisation en matière de traitement d'informations sensibles.

COMMUNIQUEZ les informations suivantes relatives aux équipes d'enquête et de réponse :

- **Équipe d'enquête** : il est important de désigner des personnes qui serviront de points focaux pour recevoir les plaintes. Il faudra également désigner la personne chargée de mener les enquêtes. Il sera parfois nécessaire d'ajuster la composition de l'équipe pour tenir compte de besoins spécifiques (entretiens impliquant des femmes ou des enfants, barrières linguistiques, etc.). Afin de préserver l'indépendance des enquêtes, toute personne ayant une relation proche vis-à-vis du rapporteur de la plainte ou du sujet de la plainte, ou encore toute personne ayant un rôle de supervision à l'égard de ceux-ci ne doit pas faire partie de l'équipe d'enquête. Par ailleurs, idéalement, les entretiens doivent être réalisés par deux personnes.
- **Équipe de réponse** : cette équipe est généralement composée des personnes chargées de la gestion de l'enquête et des décisions concernant toute mesure disciplinaire nécessaire. Notez toutefois que l'équipe d'enquête ne peut émettre uniquement des recommandations. Parfois, les enquêteurs ont besoin d'examiner des documents spécifiques qui se trouvent entre les mains d'autres équipes. Généralement, un membre de l'équipe de réponse (manager haut placé) peut demander à recevoir ces documents en évitant de dévoiler la véritable nature de la demande, de manière à minimiser les spéculations et la divulgation des détails de l'enquête à d'autres membres du personnel non concernés. Les membres de l'équipe d'enquête procèdent alors à l'examen de ces documents. L'équipe de réponse ne doit être composée que de membres du personnel dirigeant, directement habilités à prendre des décisions. Par ailleurs, l'équipe ne devrait pas être composée de plus de 5 personnes.

ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : JEU D'ORIENTATION DES SIGNALEMENTS (30 MINUTES)³

EXPLIQUEZ que des étiquettes de rôles vont être distribuées (**O** **OF 7.3 Étiquettes de rôles pour le jeu de la toile**). Il s'agit de personnages susceptibles d'interagir avec une personne survivante d'EAS au sein de la communauté.

DEMANDEZ à 11 personnes de se porter volontaires et **DISTRIBUEZ** à chacune d'entre elles une étiquette en leur demandant de jouer le rôle indiqué.

DEMANDEZ aux volontaires de s'asseoir en cercle. Leurs chaises sont disposées de façon rapprochée et de façon à ce que les volontaires se voient. Les participants restants se tiennent debout à l'extérieur du cercle pour pouvoir observer l'activité.

EXPLIQUEZ l'histoire d'une adolescente de 17 ans qui a été exploitée par un travailleur WASH (eau, hygiène et assainissement) d'un programme humanitaire. La pelote de ficelle ou de laine représente le parcours de l'information, entre l'adolescente jusqu'à la première personne à qui elle s'est confiée : le leader communautaire. Donnez la pelote au volontaire qui a l'étiquette FILLE.

DITES aux volontaires qu'à chaque fois qu'un nouveau personnage intervient dans l'histoire de la fille, ce personnage doit recevoir la pelote. Le nouveau personnage enroule un bout de ficelle/laine autour de son doigt, avant de passer la pelote au personnage suivant. *Note* : la pelote n'a pas besoin de retourner à la fille après chaque nouvelle intervention.

RACONTEZ l'histoire comme suit :

- La **FILLE** signale l'incident au **LEADER COMMUNAUTAIRE**.
- Le leader communautaire emmène la jeune fille au bureau d'aide de l'ONG et dépose une plainte auprès du **BÉNÉVOLE AU KIOSQUE**.
- Le bénévole au kiosque prend note de la plainte et la transmet au **RESPONSABLE PROGRAMME WASH**.
- Le responsable programme WASH ne sait pas à qui s'adresser et en discute avec son collègue, le **RESPONSABLE ABRIS**.
- Le responsable Abris conseille au **RESPONSABLE PROGRAMME WASH** de faire remonter l'information au **DIRECTEUR PAYS**, qui demande à rencontrer le **POINT FOCAL PEAS** pour discuter de la situation.
- Le point focal PEAS initie une enquête et interroge la **FILLE** pour lui demander plus de détails. Toutefois, après avoir parlé avec le **CONSEILLER RH**, le point focal se rend compte qu'il a oublié de demander certains détails, alors il demande à la **FILLE** de revenir pour un deuxième entretien.
- Après l'entretien, le point focal PEAS demande à l'**ASSISTANT ADMINISTRATIF** de mettre au propre les notes concernant les détails de l'incident.
- L'assistant administratif est un ami du **CHAUFFEUR** de l'ONG et lui parle de l'affaire autour d'un dîner après le travail.
- Le chauffeur, qui est un ami de l'**AGENT DE TERRAIN WASH**, lui dit que la fille a porté plainte.
- L'agent de terrain WASH se rend au domicile du **PÈRE** de la jeune fille et lui dit que la famille sera retirée de la liste des participants au programme si la plainte est maintenue.

3. Module D7 de la formation sur la protection transversale, élaborée par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).

ARRÊTEZ l'exercice et observez la toile qui a été formée.

POSEZ des questions aux participants pour animer la discussion :

- *Que se passe-t-il à l'intérieur de ce cercle ?*
- *Observateurs : Combien de fois la jeune fille a-t-elle été obligée de raconter son histoire ?*
- *Personnages : Combien de fois chaque personnage s'est-il entretenu avec la survivante, ou avec d'autres personnes à son sujet ?*
- *Est-ce que tous ces échanges ont été utiles pour la survivante ? Selon vous, comment s'est-elle sentie tout au long de ce processus ?*
- *Est-ce que ce genre de situation pourrait se produire ici ?*
- *Qu'aurait-on pu faire pour éviter d'obtenir cette toile de ficelle ?*
- *Imaginez si la jeune fille avait signalé la situation à un membre du personnel d'une organisation humanitaire ne disposant pas de procédures définies pour faire remonter les informations.*

EXPLIQUEZ que dans de nombreux contextes, une victime/personne survivante d'EAS doit interagir avec un grand nombre de personnes qui ne sont souvent ni suffisamment formées ni suffisamment coordonnées. Cela peut être intimidant et déroutant pour les victimes/personnes survivantes et peut même les décourager à signaler des incidents. Et cela ne concerne pas seulement les victimes/personnes survivantes d'EAS, mais aussi les personnes qui ont été exposées à d'autres dangers.

DEMANDEZ aux participants de se tourner vers leur camarade et de réfléchir aux points suivants :

- Les services dont la personne survivante avait besoin (*assistance médicale, psychosociale, juridique, assistance en moyens de subsistance et abri*) ;
- Comment l'organisation aurait pu faire en sorte d'orienter l'adolescente vers les services les plus adaptés (*l'organisation peut demander aux acteurs de la protection de fournir une cartographie du système d'orientation ou des services disponibles dans la région*).

DISTRIBUEZ **DD 7.1 Checklist d'orientation.**

DÉBRIEFING

- Les victimes/personnes survivantes d'EAS et les personnes exposées à d'autres risques ne devraient pas avoir à raconter plusieurs fois leur histoire car cela peut les mettre encore plus en danger.
- Les processus complexes impliquant trop de personnes ou entraînant des retards peuvent également nuire aux personnes à risque.
- Les organisations doivent disposer de procédures d'orientation claires, simples, accessibles, confidentielles et respectueuses.

Ces procédures doivent définir clairement les responsabilités de chaque acteur (par exemple, la responsabilité du personnel d'orienter les cas, la responsabilité des autorités compétentes de mettre en place un système d'orientation, de fournir des services et de mener des enquêtes, etc.).

Déroulé

- Séance d'entraînement à l'animation : Quiz sur les enquêtes (30 minutes)
- Débriefing sur l'animation de la session (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)



Objectif

- Découvrir les caractéristiques principales d'une enquête.



Messages clés

- Les enquêtes doivent être menées par des membres du personnel désignés et formés en la matière, et en toute indépendance (les membres du personnel dirigeant et la direction ne peuvent pas être enquêteurs).
- Les plaintes doivent être traitées différemment selon qu'elles sont sensibles ou non sensibles. Les plaintes sensibles, y compris de nature sexuelle, doivent être traitées de manière urgente et confidentielle par le personnel dirigeant du programme.
- Les enquêtes visent à réunir des preuves attestant d'une mauvaise conduite ou de violations du code de conduite ou de politiques. Elles ne visent pas nécessairement à réunir des preuves matérielles d'EAS.
- La sécurité et la sûreté de toutes les personnes impliquées dans le processus d'enquête doivent être assurées.
- Les fautes commises par le personnel représentent des risques pour les participants au programme et pour les organisations ; c'est pourquoi des mesures disciplinaires appropriées doivent être prises.
- Qu'une enquête officielle soit menée ou non, l'organisation doit disposer d'une procédure claire pour apporter un soutien aux victimes/personnes survivantes.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Bonbons



Ressources en ligne

- [Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires](#) (Bonino 2014) (disponible en anglais, arabe, espagnol et français)
- [Lignes directrices sur les investigations](#), CHS Alliance (2015)



Un participant du groupe officiant comme animateur animera l'exercice suivant :

SÉANCE D'ENTRAÎNEMENT À L'ANIMATION : QUIZ SUR LES ENQUÊTES (30 MINUTES)

PRÉSENTEZ le quiz sur les enquêtes. Expliquez qu'il comporte 6 questions. Une ou plusieurs bonnes réponses sont proposées. L'équipe doit identifier toutes les bonnes réponses pour marquer un point.

RÉPARTISSEZ les participants en deux équipes et demandez-leur de former une rangée par équipe. Expliquez que chaque équipe pourra se mettre d'accord avant de donner sa réponse. Pour pouvoir répondre à une question, un membre de chaque équipe jouera à « pierre, papier, ciseaux » (ou un autre jeu rapide, comme pile ou face) ; le gagnant permet à son équipe de répondre à la question en premier. Si une équipe ne parvient pas à identifier toutes les bonnes réponses à la question, l'autre équipe aura une chance de répondre et de marquer un point. Le participant-animateur sera chargé de lire les questions et de noter les scores. L'équipe gagnante recevra une récompense (des bonbons). Les bonnes réponses sont indiquées en *italiques*.

1. Quand une enquête est-elle nécessaire ?

- A. Quand il y a une rumeur d'EAS qui court
- B. Quand du feedback sensible a été reçu via le mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse
- C. Quand un membre du personnel a été témoin d'un potentiel incident d'EAS
- D. Quand une autre organisation a signalé un incident d'EAS dans la communauté au sein de laquelle nous travaillons

PRÉCISER que toutes les réponses proposées étaient correctes. Tous les signalements d'EAS doivent être examinés. Dans les cas où des informations crédibles indiquent que des faits d'EAS ont été commis, une enquête complète est nécessaire. Certains bailleurs de fonds peuvent exiger des rapports sur les incidents d'EAS dès ce stade. En fonction de la gravité de l'incident d'EAS, l'enquête peut être immédiatement confiée aux autorités locales.

2. Qui peut mener une enquête au sein de l'organisation ?

- A. Directeur
- B. Service des ressources humaines
- C. Responsable de projet
- D. Équipe d'enquête désignée

PRÉCISER que si des informations suffisantes sont réunies pendant la phase de suivi d'un signalement d'EAS, une équipe d'enquête et une équipe de réponse doivent être constituées. Elles doivent être composées de plusieurs personnes pour un maximum de transparence et de crédibilité. La composition doit tenir compte de l'ancienneté et de la parité femmes-hommes, en particulier pour l'équipe d'enquête qui mènera directement des entretiens avec les victimes/personnes survivantes, les témoins et l'auteur présumé. Les membres de l'équipe peuvent varier en fonction de la sensibilité des signalements reçus et du personnel impliqué dans l'incident d'EAS.

3. Sur quoi l'enquête doit-elle se focaliser ?

- A. Trouver des preuves matérielles que des faits d'EAS ont été commis
- B. L'auteur présumé des faits d'EAS
- C. La sûreté et la sécurité de toutes les personnes concernées
- D. Rassembler des preuves sur les violations du code de conduite et de politiques pertinentes

PRÉCISEZ que l'objectif de l'enquête est d'identifier les violations du code de conduite ou d'autres politiques organisationnelles. Même si aucune preuve matérielle explicite n'est trouvée, d'autres preuves peuvent suffire pour déterminer les violations des normes du code de conduite ou d'autres politiques justifiant des mesures disciplinaires. La sûreté et la sécurité ne doivent être mises en péril pour personne, y compris l'auteur présumé de l'infraction. Un soutien doit être proposé à la victime immédiatement. Dans le cadre des procédures d'enquête, lors des entretiens, il convient de ne diffuser que le strict minimum d'informations. L'identité de la personne ayant signalé l'incident ne doit jamais être divulguée à l'auteur présumé.

4. Quels sont les principaux rôles de l'équipe d'enquête ?

- A. Élaborer un plan d'enquête
- B. Réunir des preuves et les corroborer
- C. Décider si des politiques ont été transgressées ou non
- D. Veiller à la sécurité de toutes les parties impliquées dans l'enquête

PRÉCISEZ que toutes les réponses étaient correctes. L'indépendance de l'équipe d'enquête doit être garantie, et des mises à jour quant aux progrès réalisés doivent être transmises régulièrement, y compris les demandes de renfort auprès de l'équipe de réponse.

Le plan d'enquête doit tenir compte des éléments suivants :

- La sécurité de toutes les parties impliquées ;
- La confidentialité ;
- Les comportements criminels ;
- La conformité avec le droit du travail ;
- Le reporting destiné aux bailleurs de fonds.

Sur la base des preuves corroborées, l'équipe d'enquête fait des recommandations à l'équipe de réponse concernant les mesures disciplinaires. L'équipe d'enquête doit également veiller en tout temps à la sécurité des parties concernées.

5. Quels sont les principaux rôles de l'équipe de réponse ?

- A. Soutenir l'équipe d'enquête
- B. Répondre aux questions de toutes les parties concernées
- C. Informer les autres membres de l'équipe quant au déroulement de l'enquête
- D. Décider des sanctions disciplinaires et des mesures correctives

PRÉCISEZ qu'en fonction du dénouement de l'enquête, l'équipe de réponse doit se charger des sanctions disciplinaires et des mesures correctives à l'échelle de l'organisation. Les mesures disciplinaires peuvent inclure des sanctions ou la résiliation du contrat de travail, conformément à la législation en vigueur. Les facteurs à prendre en considération sont la gravité et la fréquence des fautes, la position d'autorité de l'auteur, ses fautes antérieures, l'admission de sa faute et la capacité de l'auteur à se redresser.

- **Les sanctions** peuvent prendre différentes formes : un congé sans solde, un programme de performance avec des conditions spécifiques d'amélioration et de formation, une lettre d'avertissement à joindre au dossier de l'auteur, des excuses adéquates, une déclaration de la victime/personne survivante sur l'impact de l'incident, la rétrogradation ou l'exclusion d'une promotion, le transfert des responsabilités/missions.
- **Les mesures correctives** à l'échelle de l'organisation peuvent inclure des formations sur les mécanismes de signalement, l'amélioration de la diversité femmes-hommes et de meilleures procédures de PEAS.

6. Que signifie adopter une approche centrée sur les personnes survivantes ?

- A. Décider pour la victime/personne survivante ce qui constitue la meilleure solution pour elle
- B. Informer la victime/personne survivante quant aux prochaines étapes et respecter ses souhaits, dans la mesure du possible
- C. Contacter la victime/personne survivante pour la tenir informée de toute avancée, même si elle a exprimé le souhait de ne pas être contactée
- D. Proposer des informations et un soutien à la victime/personne survivante pour qu'elle puisse obtenir de l'aide, notamment médicale, juridique et psychosociale

Il faut d'abord satisfaire aux besoins, au bien-être et à la sécurité de la victime/personne survivante. Elle est elle-même la mieux placée pour comprendre ses propres besoins ; le processus doit se dérouler en fonction de ses souhaits, dans la mesure du possible et du raisonnable. Les victimes/personnes survivantes doivent recevoir un soutien non directif et sans jugement et doivent être informées des étapes du processus et des options possibles. Si la personne survivante est un enfant, l'organisation doit se conformer à la législation du pays et aux normes internationales, selon ce qui confère le plus haut degré de protection. L'organisation doit aider la victime/personne survivante à accéder à une assistance adéquate, notamment médicale, psychosociale et juridique.

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING SUR L'ANIMATION DE LA SESSION (15 MINUTES)

DÉBRIEFER en utilisant des messages clés sur les enquêtes :

- Les enquêtes doivent être menées par des membres du personnel désignés et formés en la matière, et en toute indépendance (le personnel dirigeant et la direction ne peuvent pas avoir le rôle d'enquêteurs).
- Les plaintes doivent être traitées différemment selon qu'elles sont sensibles ou non sensibles. Les plaintes sensibles, y compris de nature sexuelle, doivent être traitées de manière urgente et confidentielle par le personnel dirigeant du programme.
- Si suffisamment d'informations sont recueillies lors du suivi d'une plainte, une enquête doit être ouverte.
- Les enquêtes visent en premier lieu à réunir des preuves de mauvais comportement et de manquements au code de conduite ou autres politiques. Elles ne visent pas nécessairement à réunir des preuves matérielles d'EAS.
- La sûreté et la sécurité de toutes les personnes impliquées dans le processus d'enquête doivent être assurées, en mettant l'accent sur la confidentialité (communiquer les informations uniquement si c'est absolument nécessaire).
- Les fautes commises par le personnel représentent des risques pour les participants au programme et les organisations. C'est pourquoi des mesures disciplinaires appropriées doivent être mises en place.
- L'organisation doit disposer d'un processus de cartographie et d'orientation clair afin de pouvoir aider les personnes survivantes à accéder à l'aide, notamment médicale, psychosociale ou juridique.

INVITEZ les participants et l'animateur à donner leur avis sur le déroulement de la séance. Demandez aux participants d'utiliser le formulaire de feedback sur l'exercice d'animation. Demandez aux participants ce qui s'est bien passé et quelles ont été les difficultés. Soulignez lors de l'animation les points et les messages clés qui n'ont pas été abordés (s'il y en a). **PARTAGEZ** des outils additionnels sur les pratiques d'enquête : [Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires](#) (Bonino 2014) et [Lignes directrices sur les investigations](#), CHS Alliance (2015).

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations en vue de la mise en application de la formation. Précisez que lors du déploiement, ce module doit cibler l'ensemble du personnel, y compris le personnel dirigeant.

DD 7.1 Checklist d'orientation

Inspirée du Module D7 de la formation sur la protection transversale, élaborée par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG).

1	Existe-t-il un processus/système d'orientation déjà en place ? (<i>Proposé par les autorités étatiques ou par le Groupe (ou sous-groupe) sectoriel de protection ?</i>)
2	S'il n'existe pas de système d'orientation, avez-vous réalisé une <i>cartographie des acteurs</i> ¹ afin d'identifier tous les acteurs clés directement ou indirectement impliqués ou susceptibles d'avoir de l'autorité en matière de protection ?
3	Votre organisation a-t-elle désigné et formé un membre du personnel au rôle de point focal pour l'orientation ?
4	Le processus d'orientation garantit-il le consentement éclairé des personnes impliquées ? (<i>Assurez-vous que la personne survivante a été consultée et prend part aux décisions qui la concernent.</i>)
5	Avez-vous vérifié que l'ensemble du personnel de l'organisation (des chauffeurs au directeur du bureau) a bien compris ce qui était attendu d'eux et de la part de leurs subordonnés ou managers (savoir quand et comment orienter les cas) ainsi que les limites de l'organisation (ex. : les cas pour lesquels l'organisation peut ou ne peut pas agir) ?
6	Existe-t-il un système continu de formation et d'encadrement pour le personnel sur la signification des procédures internes, les responsabilités de chacun, l'importance de ne pas nuire et le processus de confidentialité ?
7	Garantisiez-vous que les membres du personnel savent qu'ils ne doivent jamais partager des informations médicales sensibles (notamment lié au statut VIH) avec quiconque n'est pas directement impliqué dans le parcours de soins du patient, sans la permission de celui-ci ? (<i>Veillez, en tout temps et notamment en situation d'urgence, à ce qu'il y ait des mesures en place pour éviter que les dossiers médicaux ne tombent entre les mains d'auteurs, potentiels ou avérés.</i>)
8	La documentation est-elle rangée selon un système de classement sécurisé, avec des procédures de confidentialité établies ? (<i>Veillez toujours à ce que toute information soit transmise de façon maîtrisée et de manière à ne pas exposer les personnes à des risques supplémentaires.</i>)
9	Votre processus d'orientation garantit-il que les organisations spécialisées recevront de la part de votre organisation toute information en votre possession afin qu'elles puissent prendre la main ² ?
10	Fournissez-vous aux communautés des informations sur la manière dont elles peuvent accéder à d'autres organisations directement ?
11	Effectuez-vous un suivi régulier pour vérifier si des mesures ont été prises ?
12	Votre comportement est-il approprié en ce sens que vous prenez en considération la culture, l'âge et le sexe de la personne ? (<i>Respectez la sécurité, la dignité et les droits des personnes : traitez la personne survivante/ le patient avec respect, veillez à ce que tous vos échanges se déroulent dans un lieu sûr, respectez les droits des personnes à prendre leurs propres décisions.</i>)
13	Est-ce que vous prenez soin de vous-même ? (<i>Des mesures simples peuvent être adoptées, à commencer par la formation du personnel aux premiers secours psychologiques</i> ³ .)
14	Respectez-vous les procédures opérationnelles standard en tout temps ?

1. Lors de la phase de planification et de collecte des informations, réfléchissez aux différents acteurs, à leur pouvoir d'influence et à leur réseau.

Menez une analyse des acteurs pour chaque problème de protection. Considérez une variété d'acteurs, en particulier au niveau local. Par exemple : organisations communautaires, ONG, médias locaux, organisations de femmes, clubs et autres groupes, universitaires, réseaux sociaux, leaders communautaires ou leaders de villages, œuvres caritatives, institutions religieuses, entreprises locales, syndicats, services ou représentants des autorités locales, police, services sociaux, armées, ONG internationales, Nations Unies, CICR. Identifiez soigneusement les acteurs avec lesquels vous collaborerez, selon qu'ils disposent des ressources pratiques ou de l'habilitation mandatée nécessaires pour intervenir.

2. Il se peut que vous ne sachiez pas vers quelle organisation vous tourner. L'incident peut aussi impliquer plusieurs organisations. Dans ce cas, utilisez les mécanismes de coordination humanitaire comme le Groupe sectoriel mondial de la protection. Sur le terrain, le groupe sectoriel se réunira régulièrement pour échanger des informations.

3. *Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain*, Organisation mondiale de la Santé (2011).

OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe

La prévention de l'exploitation et des abus sexuels : Un formation, p. 16, CARE Canada (2016).

Carte n° 1

Lors d'une distribution alimentaire dans un camp, vous remarquez que le responsable de la distribution drague de façon excessive l'une des résidentes du camp:

- A) Vous décidez de le confronter à ce sujet et de lui dire que son comportement est inapproprié. (Passez à la **Carte n° 2**)
- B) Vous ignorez la situation. C'est votre patron, et vous n'avez aucune preuve qu'il est en train de faire quelque chose de mal. (Passez à la **Carte n° 3**)
- C) Vous décidez d'en parler à une collègue. (Passez à la **Carte n° 5**)

Carte n° 3

Vous commencez à entendre des rumeurs selon lesquelles ce responsable de la distribution alimentaire entretient une relation intime avec une participante au programme.

- A) Vous ignorez la situation. Vous vous êtes attiré suffisamment d'ennuis la dernière fois en essayant d'intervenir. En plus, ce ne sont que des rumeurs. (Passez à la **Carte n° 4**)
- B) Vous en discutez avec lui. (Passez à la **Carte n° 2**)
- C) Vous signalez les rumeurs aux RH ou au manager du responsable concerné. (Passez à la **Carte n° 6**)

Carte n° 5

Vous ne savez pas que cette collègue est une très bonne amie de la femme du responsable de la distribution. Votre collègue en parle à la femme du responsable, qui confronte son mari. (Passez à la **Carte n° 2**)

Carte n° 7

En arrivant au camp, vous découvrez que vos activités prévues pour la journée doivent être annulées. Une femme a été battue à mort la nuit dernière parce que son mari la soupçonnait de coucher avec un autre homme. Toutes les femmes sont présentes à son enterrement. Vous découvrez qu'il s'agit de la femme avec qui votre patron flirtait lors de la distribution.

- A) Vous soupçonnez que votre collègue est peut-être impliqué. Vous en parlez aux RH. (Passez à la **Carte n° 10**)
- B) Vous ignorez la situation. Vous n'en avez toujours pas la preuve, et les informations dont vous disposez sont très circonstanciées. (Passez à la **Carte n° 8**)

Carte n° 2

Votre patron commence à se montrer froid envers vous et vous pensez qu'il vous punit.

- A) Vous vous excusez et lui dites que vous avez fait une erreur. (Passez à la **Carte n° 3**).
- B) Vous vous rendez chez les RH pour porter plainte contre lui. (Passez à la **Carte n° 6**)
- C) Vous ignorez la situation et espérez qu'elle s'améliore au fil du temps. (Passez à la **Carte n° 3**)



Carte n° 4

L'entrepôt de distribution a été cambriolé un soir où il n'y avait personne. 10 000 USD de fournitures ont été dérobés. Vous vous demandez si l'incident est lié aux rumeurs qui courent.

- A) Vous signalez votre soupçon au point focal PEAS/ Sauvegarde/Protection ou aux RH. (Passez à la **Carte n° 6**)
- B) Vous ignorez la situation. Ce ne sont pas vos affaires. Il ne s'agit que de rumeurs et personne n'a été blessé. (Passez à la **Carte n° 7**)
- C) Vous vous dites que les vols sont courants ici et décidez de ne pas vous inquiéter. (Passez à la **Carte n° 7**)

Carte n° 6

L'équipe des RH mène une enquête mais ne trouve rien de concret car personne d'autre ne souhaite partager ses préoccupations concernant ce même membre du personnel. Un jour, vous trouvez votre patron à votre bureau en train de vous dire que vous êtes un fauteur de troubles et que « vous allez le regretter ». Vous commencez à recevoir des menaces de mort anonymes. Vous vous sentez impuissant à faire quoi que ce soit à ce sujet et décidez de faire profil bas en espérant que tout cela passe. (Passez à la **Carte n° 13**)

Carte n° 8

La nouvelle selon laquelle cette femme couchait avec votre patron circule vite au sein du camp. La sœur se fait connaître pour dire que la femme s'était sentie forcée par cet homme à avoir un rapport sexuel pour pouvoir continuer à bénéficier des rations alimentaires pour sa famille. (Passez à la **Carte n° 9**).

Carte n° 9

D'autres femmes se présentent en disant qu'elles aussi ont été forcées à avoir des rapports sexuels avec votre patron, pour les mêmes raisons. Les médias locaux reprennent cette histoire, qui est ensuite reprise par les médias internationaux. Les titres affichent « [Nom de votre organisation] distribue de la nourriture aux réfugiées en échange de rapports sexuels ». Passez à la **Carte n° 10**.

Carte n° 11

Une militante du village vient vous voir lors de votre prochaine visite au camp. Elle n'a jamais participé aux programmes de votre organisation. D'autres femmes (qui, elles, participent au programme) se tiennent derrière elle. La militante vous demande si vous avez entendu parler d'une ONG qui travaille dans un autre camp, et dont le personnel obligerait les femmes à coucher avec eux avant de pouvoir bénéficier de l'assistance alimentaire:

- A) Vous lui dites que vous allez vous renseigner, mais que vous ne savez rien de cette ONG, donc que cela ne vous regarde pas. Vous ne faites rien. (Passez à la **Carte n° 7**)
- B) Vous vous dites qu'elle est peut-être en train de parler de votre ONG, indirectement. Vous en parlez aux RH de votre organisation. (Passez à la **Carte n° 6**).
- C) Vous décidez de mener un peu l'enquête de votre côté. Vous en parlez à des collègues femmes. (Passez à la **Carte n° 12**).

Carte n° 10

Votre organisation envoie une équipe pour enquêter sur ce sujet. Si à un moment au cours de cette activité vous avez discuté de vos préoccupations avec les RH, vous conservez votre emploi. Si vous ne l'avez pas signalé plus tôt aux RH, vous subissez des procédures disciplinaires avant d'être finalement licencié. **FIN**

Carte n° 12

Lors d'une réunion d'équipe, vous apprenez que certaines des femmes participant au programme ont laissé sous-entendre à des agents de santé haut placés les raisons pour lesquelles elles avaient arrêté de participer au programme. Ces éléments d'information renforcent vos soupçons.

- A) En tant qu'équipe, vous vous rapprochez des RH et communiquez vos préoccupations. (Passez à la **Carte n° 10**)
- B) Votre équipe décide qu'elle ne se sent pas à l'aise d'essayer de faire quelque chose à ce sujet, ou vous vous dites que vous ne savez pas quoi faire. (Passez à la **Carte n° 7**)

Carte n° 13

Les équipes chargées des questions de genre et de santé se demandent ce qui se passe parce que les femmes ont arrêté de participer aux programmes mis en place par ces équipes. La conseillère en santé revient d'un atelier sur la nutrition et le planning familial et vous dit que les femmes du village refusent de lui parler. Ça n'était pas arrivé avant.

- A) Vous lui parlez de vos soupçons. (Passez à la **Carte n° 5**)
- B) Vous ne faites rien. Vous n'avez aucune preuve de quoi que ce soit. (Passez à la **Carte n° 11**)
- C) Vous en parlez aux RH. (Passez à la **Carte n° 6**)



OF 7.2 Scénarios de signalement d'EAS

Découpez et distribuez un scénario à chaque groupe.

Scénario n° 1

Vous êtes responsable informatique au sein de votre organisation. Un collègue plus haut placé travaillant sur le terrain vient vous voir à son retour au bureau car son ordinateur a des problèmes qu'il vous demande de résoudre. Pendant que vous essayez de réparer l'ordinateur, vous tombez sur des photos de plusieurs d'enfants. Vous savez que votre collègue n'a pas d'enfants. Sur ces photos, les enfants sont nus.



Scénario n° 2

Un jour, vous quittez le travail et vous apercevez un collègue au volant d'un véhicule de l'organisation. À côté de lui sur le siège avant se trouve une jeune fille, peut-être adolescente. Vous la reconnaissez de la distribution qui a eu lieu plus tôt dans la journée. Il se peut qu'elle travaille pour une autre organisation, vous n'en êtes pas sûr. Il est 18 heures un vendredi.



Scénario n° 3

Dans un village, vous entendez des rumeurs selon lesquelles les membres de la communauté peuvent être inscrits sur la liste des bénéficiaires en faisant preuve de « gentillesse et de sympathie » envers le leader communautaire.



OF 7.3 Étiquettes de rôles pour le jeu de la toile

Adapté à partir du *Module D7 Cartographie et orientation du Guide d'animation* sur la protection transversale, élaboré par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG 2018).

Père	Mère
Agent de terrain WASH	Responsable de programme WASH
Responsable Abris	Directeur pays
Point focal PEAS	Conseillère RH
Assistant administratif	Chauffeur
Fille	Leader communautaire
Bénévole au kiosque	



Guide d'animation

Module 8 : Attribution des responsabilités liées à la PEAS

- Informer et sensibiliser sur les rôles et les responsabilités en matière de PEAS à l'échelle de l'organisation ;
- Discuter et analyser les besoins et les structures des organisations partenaires afin de définir des rôles et des responsabilités adaptés à leur contexte.

SESSION 1 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (30 MINUTES)

SESSION 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR LES POINTS FOCaux (1 HEURE 10 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

1 heure 40 minutes



Mise en application
de la formation



Personnel
dirigeant



Personnel du
programme

SESSION 1 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (30 MINUTES)

Objectif

- Comprendre les rôles et les responsabilités de l'ensemble du personnel dans le cadre de la PEAS.



Messages clés

- Il est essentiel que tous les membres du personnel comprennent que la PEAS/sauvegarde relève de leur responsabilité et s'inscrit dans leur travail au quotidien.
- Ces responsabilités doivent être mentionnées dans les descriptions de poste et dans les discussions relatives à la gestion et à l'évaluation des performances.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



EXERCICE : WORLD CAFÉ

PRÉSENTEZ la session en précisant que la PEAS est une responsabilité partagée entre tous les segments de l'organisation et tous les niveaux hiérarchiques. Tout le monde s'efforce d'offrir un environnement accueillant, inclusif, digne et sûr pour les personnes qui entrent en contact avec l'organisation. L'exercice qui suit portera sur les responsabilités générales de l'ensemble du personnel en ce qui concerne la PEAS.

Si nécessaire, **EXPLIQUEZ** brièvement la méthode du World Café.

RÉPARTISSEZ les participants en cinq groupes. **INVITEZ** chaque groupe à désigner un porte-parole qui sera chargé de présenter un aperçu des précédentes conversations et de résumer les idées principales qui ont été soulevées.

ATTRIBUEZ à chaque table une catégorie de personnel.

- Managers
- Équipe RH
- Membres du conseil d'administration/direction générale
- Personnel de programme
- Ensemble du personnel (y compris le personnel de soutien tel que les équipes finances, informatique, collecte de fonds, le personnel de programme, etc.)

Conseil pour les formateurs



Il se peut que ces catégories ne soient pas toujours pertinentes ou représentatives de petites organisations. Si nécessaire, adaptez les catégories aux ressources humaines dont disposent les organisations des participants. Par exemple, si le service RH est regroupé avec les services finance et logistique, adaptez les catégories en conséquence.

DEMANDEZ à chaque groupe de réaliser les tâches suivantes :

- Procéder à un brainstorming sur les rôles/responsabilités clés pour chacune de ces catégories en ce qui concerne la PEAS ;
- Examiner la liste du groupe précédent et suggérer des rôles/responsabilités qui devraient être ajoutés/supprimés.

Au bout de 3 séries 10 minutes, **DEMANDEZ** aux participants de retourner en plénière. **DEMANDEZ** au porte-parole de résumer les principaux points de discussion soulevés par son groupe. Les réponses suivantes sont susceptibles d'être évoquées :

Ensemble du personnel

- Adhérer à la politique de PEAS et au code de conduite ;
- Signaler des préoccupations ;
- Participer à une séance de sensibilisation sur la PEAS ;
- Savoir identifier le point focal PEAS de l'organisation. Si ce n'est pas le cas : demander au service RH.

Managers

- Veiller à ce que tous les nouveaux employés, dans le cadre de leur programme d'intégration, suivent les formations nécessaires sur la PEAS, la sauvegarde, le code de conduite ;
- Veiller à ce que les mesures de PEAS soient mises en œuvre dans les domaines pour lesquels ils sont responsables ;
- Assurer un suivi et traiter les questions d'EAS de manière appropriée.

Équipe RH

- Mettre en œuvre les mesures nécessaires lors du recrutement de nouveaux employés et volontaires ;
- Veiller à ce que chaque nouvel employé reçoive un exemplaire de la politique de PEAS et du code de conduite, avant ou au moment d'éditer son contrat d'embauche. L'exemplaire signé doit être rangé dans le dossier RH du nouvel employé.

Personnel de programme

- Veiller à ce que les communautés connaissent la politique de PEAS et la façon de signaler les préoccupations, et sont conscientes que le personnel de programme est souvent le premier intervenant et/ou le point de contact pour les membres de la communauté ;
- Établir un rapport avec les communautés ; il peut être difficile pour les membres d'une communauté de signaler un incident si un rapport de confiance n'est pas établi avec le personnel.

Membres du conseil d'administration/personnel dirigeant

- Définir et mettre en œuvre des actions pour assurer la mise en œuvre des mesures de PEAS ;
- Réaliser un suivi régulier des activités menées à l'égard de la PEAS ;
- Direction générale : assume la responsabilité globale de la mise en œuvre des mesures de PEAS ;
- Membres du conseil d'administration : tous les trois mois au minimum, inclure un point sur la PEAS à l'ordre du jour des réunions de l'équipe de direction et discuter d'une part, des progrès et des défis liés à la mise en œuvre de la politique de PEAS, et d'autre part, du plan de mise en œuvre de la PEAS.

Réalisez un **BRAINSTORMING** sur la façon de garantir que la PEAS/sauvegarde relève de la responsabilité de tous. Utilisez les questions suivantes pour vous guider :

- Comment le personnel dirigeant peut-il s'assurer que la PEAS s'inscrive dans le travail quotidien du personnel de l'organisation ?
- Pourquoi est-il important que les responsabilités touchant à la PEAS soient reflétées dans les descriptions des rôles et des postes ?
- Comment faire pour inclure la PEAS dans la gestion des performances ?

En séance plénière, **DÉBRIEF** les points clés suivants :

- Il est essentiel que tous les membres du personnel comprennent que la PEAS relève aussi de leur responsabilité.
- Ces responsabilités doivent figurer dans les descriptions de poste et être abordées lors des conversations de gestion et d'évaluation des performances.

SESSION 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR LES POINTS FOCaux (1 HEURE 10 MINUTES)

Déroulé

- Plénière (5 minutes)
- Exercice (50 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)



Objectifs

- Comprendre les différents rôles et responsabilités attribués aux points focaux spécialistes de la PEAS ;
- Comprendre que les points focaux PEAS font partie du personnel de l'organisation et qu'ils ont des responsabilités formelles qui aident à mettre en œuvre les engagements de l'organisation en faveur de la PEAS.



Messages clés

- La nomination d'un point focal PEAS dépend de la structure, des besoins et des ressources de l'organisation. Le rôle de point focal peut être tenu par une ou plusieurs personnes au sein de l'organisation.
- Les rôles et responsabilités des points focaux PEAS doivent inclure un volet de soutien à l'échelle des programmes et un soutien à l'échelle de l'organisation afin d'assurer la mise en œuvre des principes de la PEAS dans toute l'organisation.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Documents à distribuer

- DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS (GCPS)



PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

PRÉSENTEZ la session en rappelant qu'une PEAS réussie exige que toutes les composantes de l'organisation (des programmes sur le terrain aux structures et systèmes organisationnels, du personnel dirigeant au personnel administratif) reconnaissent l'importance de la PEAS et leur propre rôle dans la promotion de sa mise en œuvre.

Certaines tâches sont mieux assumées par les points focaux PEAS, qui ont des responsabilités spécifiques et formelles. **PARTAGEZ** la définition d'un point focal PEAS :

Une ou plusieurs personnes ayant une certaine ancienneté au sein de l'organisation, responsables de la mise en œuvre globale de la politique de PEAS, qui accompagnent le personnel sur les questions liées à la PEAS notamment au travers de visites sur le terrain et de rapports auprès du personnel dirigeant sur les questions liées à la PEAS.

Selon l'organisation, le rôle de point focal PEAS peut être assumé par des membres du personnel dirigeant ou des membres du conseil d'administration qui ont la responsabilité globale et finale en matière de PEAS. Certaines organisations reconnaissent également la nécessité que des membres du personnel RH ou administratif occupent le rôle de point focal PEAS pour garantir que les recommandations concernant la gestion du personnel sont suivies. En outre, il est souvent nécessaire d'avoir des points focaux PEAS au sein des programmes, car le contact avec les communautés soulève différentes questions liées à la PEAS.

EXERCICE (50 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes. **DISTRIBUEZ** le document **DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS**. Parcourez le document et prenez 15 minutes pour aborder les points suivants :

- Quelles responsabilités et compétences clés en matière de PEAS sont pertinentes au regard de votre contexte ou pour votre organisation ?
- Qui, au sein de votre organisation, assumera ces responsabilités ?

Idéalement, les groupes devraient envisager d'avoir un point focal affilié aux RH, et un point focal affilié à la programmation. Ils doivent également tenir compte de la parité des sexes pour ces deux fonctions.

INVITEZ tous les participants à se regrouper par organisation. **DEMANDEZ** à ces groupes de consacrer les prochaines 20 minutes à élaborer des termes de référence pour le rôle de point focal PEAS en se basant sur leur propre contexte d'intervention. Chaque participant peut utiliser cette ébauche de termes de référence et la présenter à son organisation pour un examen plus approfondi et une approbation finale.

En plénière, réalisez un **BRAINSTORMING** sur les défis auxquels les points focaux pourraient être confrontés et sur les mesures d'atténuation qui pourraient être mises en place. **LISTEZ** les défis et mesures dans deux colonnes sur le tableau à feuilles. Parmi ces défis :

- Comment les points focaux feront-ils pour concilier les priorités correspondant aux tâches indiquées dans les termes de référence pour le rôle de point focal et leur charge de travail habituelle ?
- Comment vont-ils travailler avec le personnel dirigeant pour déterminer la portée de leur travail et de leur influence, etc. ?
- Que faire si un des membres du personnel dirigeant fait preuve de réticence ?
- Comment évaluer la répartition du temps de travail à consacrer à la PEAS ?

CLÔTUREZ la session en mettant en avant les points suivants :

- *Tout le personnel a un rôle et une responsabilité à assumer dans la PEAS.*
- *Certaines responsabilités sont spécifiques aux points focaux PEAS. Le membre du personnel désigné pour le rôle de point focal PEAS doit avoir plus ou moins d'ancienneté et/ou occuper des fonctions qui impliquent déjà la mise en œuvre de mesures de PEAS. Il peut s'agir de membres du personnel des ressources humaines, par exemple.*
- *Par ailleurs, les fonctions de point focal PEAS peuvent être attribuées soit à un membre du personnel existant soit à une personne embauchée spécialement pour entreprendre ce rôle.*
- *Qu'il s'agisse d'un rôle à temps plein ou à temps partiel doit dépendre des besoins et des capacités spécifiques de l'organisation.*
- *Idéalement, chaque organisation doit désigner deux points focaux pour entreprendre les activités de l'organisation en matière de PEAS. Dans la mesure du possible, il faut envisager de désigner les points focaux parmi les membres du personnel RH et du personnel de programmation, tout en veillant à la parité des sexes.*
- *Il est essentiel que les points focaux PEAS bénéficient de l'appui du personnel dirigeant.*
- *Il est crucial que les managers et le personnel dirigeant apportent leur soutien aux points focaux spécialistes de PEAS.*

PARTAGEZ cette ressource supplémentaire : *Mandat du coordonnateur de la PEAS* (page 39), [Manuel sur la prévention et la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels](#), FICR (2020).

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

DEMANDEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations en vue de la mise en application de la formation. **SOULIGNEZ** que ce module doit s'adresser au personnel dirigeant et aux managers au sein de leurs organisations.

DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS



Guide d'animation

Module 9 : La PEAS avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels

- Informer et sensibiliser sur la nécessité de conclure des accords avec les partenaires, fournisseurs et contractuels, qui intègrent la PEAS ; y parvenir grâce à une compréhension des relations et à l'élaboration de contenu adapté aux parties prenantes ;
- Découvrir comment élaborer le contenu des accords conclus avec les partenaires, fournisseurs et contractuels, ainsi que les implications pratiques de ces accords pour les organisations, les communautés et les bailleurs de fonds.

SESSION 1 : SENSIBILISATION DES PARTENAIRES, FOURNISSEURS ET CONTRACTUELS SUR LA PEAS (40 MINUTES)

SESSION 2 : MISE EN ŒUVRE DES EXIGENCES DE LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES CONTRACTUELS (1 HEURE 20 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

2 heures



Mise en application
de la formation



Personnel
logistique/
achats



Personnel
dirigeant

SESSION 1 : SENSIBILISATION DES PARTENAIRES, FOURNISSEURS ET CONTRACTUELS SUR LA PEAS (40 MINUTES)

Objectifs

- Comprendre que chaque organisation, en collaboration avec ses partenaires, fournisseurs et contractuels, a un rôle clé à jouer dans la prévention de l'EAS ;
- Comprendre les différents types de relations contractuelles dans les contextes humanitaires et de développement et leurs implications pour la PEAS/sauvegarde.



Messages clés

- Le personnel des contractuels, des fournisseurs et des partenaires doivent démontrer un engagement en faveur de la PEAS ; ce degré d'engagement doit être pris en considération lors du processus de sélection des prestataires.
- Dans les contextes humanitaires et de développement, les organisations entrent dans des relations contractuelles. Dans le cadre de l'engagement des organisations en faveur d'une tolérance zéro à l'égard de l'EAS, ces relations contractuelles doivent tenir compte de façon formelle de considérations liées à la PEAS.
- La PEAS est une exigence des bailleurs de fonds ; un manque d'engagement, d'implication et de notification sur les activités de PEAS peut entraîner la fin de partenariats avec les bailleurs de fonds concernés.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres



Outil de formation

- OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS



PLÉNIÈRE (10 MINUTES)

INTRODUISEZ la session en demandant aux participants si leur organisation travaille avec des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels dans la mise en œuvre de programmes/projets.

DEMANDEZ aux participants de donner des exemples. Les réponses suivantes sont susceptibles d'être évoquées : les partenaires de mise en œuvre (organisations locales/nationales, organisations communautaires, bailleurs de fonds, instituts de recherche, entreprises de construction, fournisseurs d'articles non alimentaires, vendeurs, écoles, etc.).

EXPLIQUEZ qu'il existe trois types d'entités avec lesquelles une organisation peut créer une relation¹ :

- **Partenaires** : organisations sollicitées pour mettre en œuvre des programmes et des projets, ou pour fournir un financement.
- **Fournisseurs** : organisations ou entreprises engagées pour fournir des biens, des équipements et d'autres fournitures qui seront utilisés par l'organisation, notamment pour la mise en œuvre de programmes et de projets.
- **Contractuels** : organisations ou entreprises sollicitées pour fournir des services spécifiques.

1. [PSEAH implementation quick reference handbook](#), CHS Alliance (2020).

DEMANDEZ aux participants pourquoi il est important que les partenaires, les fournisseurs et les contractuels s'engagent à mettre en œuvre la PEAS et à agir contre l'EAS. **SOULIGNEZ** les points suivants :

- Le comportement du personnel des partenaires, des fournisseurs et des contractuels soutient tout le travail qu'une organisation effectue. Ils sont l'intermédiaire entre l'organisation et les communautés. Il se peut que les participants au programme ne comprennent pas que ces intermédiaires ne travaillent pas directement pour votre organisation.
- Le personnel des partenaires, des fournisseurs et des contractuels sont souvent les premiers intervenants et/ou travaillent directement avec les participants aux programmes. Nous avons la responsabilité collective d'agir contre l'EAS et il est essentiel de ne pas supposer que les organisations et les entreprises sont à l'abri de commettre des actes d'EAS.

EXERCICE : JEU DE RÔLES (30 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en deux groupes. **ATTRIBUEZ** à chaque groupe une tâche dans le cadre du jeu de rôles de l'outil  **OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS.**

Groupe A

- **Contexte** : votre organisation rencontre un organisme communautaire qui travaille dans un environnement très conservateur. L'organisme affirme que la PEAS n'existe pas dans son contexte et que le concept a été introduit par des acteurs externes.
- **Tâche** : expliquer au personnel de l'organisme ce qu'est la PEAS sans utiliser les mots « protection », « sexuel » et « abus ».

Groupe B

- **Contexte** : votre organisation restaure dix salles de classe dans une école qui a été détruite par un typhon. L'entreprise de construction est une petite entreprise locale avec des travailleurs journaliers. Le chef de l'entreprise affirme que la PEAS ne s'applique pas à eux.
- **Tâche** : expliquer à l'interlocuteur pourquoi la PEAS est importante et pourquoi elle s'applique à son entreprise.

En séance plénière, **POSEZ** les questions suivantes aux participants :

- Qu'avez-vous trouvé difficile en essayant de parler de la PEAS aux parties prenantes dans ces deux scénarios ?
- Quelles sont les considérations spécifiques à prendre en compte pour évoquer la PEAS pour la première fois avec ces acteurs ? Par exemple :
 - Le type de parties prenantes (organismes communautaires, contractuels, partenaires de mise en œuvre, organismes gouvernementaux, fournisseurs, etc.) ;
 - La taille de l'organisme ou de l'entreprise ;
 - Le type de relation (partenariat ou engagement contractuel) et les précédentes collaborations avec l'organisme ou l'entreprise.
- Quels sont les obstacles contextuels et culturels (coutumes, religion, etc.) qui empêchent l'organisme ou l'entreprise de s'engager contre l'EAS ? Quelles approches/techniques pouvez-vous adopter face à ces facteurs ? Comment lier l'EAS aux priorités de chaque partie prenante ?

PRÉVOYEZ 10 minutes pour la tâche et 5 minutes de présentation par groupe.

En séance plénière, **SOULIGNEZ** les points suivants :

- Avant d'envisager une collaboration, tous les partenaires, fournisseurs et contractuels potentiels doivent être informés des normes de l'organisation en matière de PEAS.
- Le sujet de l'EAS doit être explicitement abordé et, si nécessaire, évoqué dans les accords de partenariat et/ou les contrats. La stratégie pour évoquer le sujet de la PEAS dépendra du contexte, du type de relation et du type d'organisation/d'entreprise.
- Essayez de relier la PEAS aux priorités existantes de chaque type de partenaire : possibilités de financement accru, statut de partenariat privilégié, enseignement social catholique ou autres principes religieux, vision/mission/mandat de l'organisation, etc.
- L'instauration d'exigences de PEAS et la mise en œuvre de mesures sensibles à la PEAS démontrent l'engagement d'une organisation en faveur d'une politique de zéro tolérance à l'égard de l'EAS. Le personnel dirigeant et la direction ont un rôle particulier à jouer pour garantir que la PEAS est bien comprise et mise en œuvre chez les partenaires, les fournisseurs et les contractuels. Les politiques ne suffisent pas à elles seules.
- Le non-respect des principes de PEAS a des répercussions sur les partenariats, sur les communautés et sur l'ensemble du secteur humanitaire.
- La PEAS est une exigence des bailleurs de fonds² ; un manque d'engagement, d'implication et de notification à l'égard des activités de PEAS peut mettre fin aux accords avec les bailleurs de fonds concernés (citer l'affaire Oxfam si nécessaire).
- La dimension du relationnel et du partenariat est centrale. La communication avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels sur la PEAS ne tourne pas juste autour d'une mise en conformité et ne doit pas être perçue de manière négative ou menaçante. Il est surtout question de responsabilité collective en faveur d'une politique de tolérance zéro à l'égard de l'EAS.

2. Voir, par exemple, la politique de USAID en matière de PEAS : [Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse \(PSEA\)](#).

SESSION 2 : MISE EN ŒUVRE DES EXIGENCES DE LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES CONTRACTUELS (1 HEURE 20 MINUTES)

Déroulé



- Exercice : Étude de cas (50 minutes)
- Étapes pour identifier les attentes vis-à-vis de la PEAS (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)

Objectif



- Apprendre à définir et à intégrer des engagements de PEAS aux accords conclus avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels.

Messages clés



- Les entités contractantes doivent être informées, formées et accompagnées dans la mise en œuvre des mesures de PEAS qu'elles se sont engagées à respecter dans les accords de coopération.
- Le sujet de l'EAS doit être abordé explicitement dans tous les accords, aussi bien dans les contextes de développement que dans les contextes d'urgence. Les actions prohibées et les conséquences encourues par les entités contractantes en cas de violation de l'accord doivent être clairement indiquées.
- Le degré d'interaction prévu avec les participants au programme déterminera le niveau de détails sur l'EAS à inclure dans les contrats/accords.
- Le respect des clauses relatives à la PEAS dans les accords de partenariat doit faire l'objet d'un suivi régulier.

Supports de formation



- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer



- DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels
- DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels

Outils de formation



- OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS

EXERCICE : ÉTUDE DE CAS (50 MINUTES)

PARTAGEZ l'étude de cas suivante :

Votre organisation vient de recevoir un financement d'un bailleur de fonds sur une période d'un an pour une distribution alimentaire dans deux centres pour personnes déplacées internes. L'accord de partenariat avec le bailleur de fonds stipule clairement que tout incident relatif à l'EAS doit être immédiatement signalé auprès du bureau pays du bailleur de fonds. Votre organisation est en cours d'appel d'offres pour la sélection d'un fournisseur. L'accord avec le fournisseur devra être signé à l'issue du processus de sélection, d'ici un mois.

RÉPARTISSEZ les participants en trois groupes. **ATTRIBUEZ** à chaque groupe une des trois études de cas prévues à l'outil **OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS**.

Groupe A Vous êtes un responsable des achats. On vous demande d'évaluer la compréhension du fournisseur vis-à-vis de la PEAS et sa capacité à s'y engager.

- Que faites-vous ?
- Quelles questions devez-vous inclure dans l'évaluation initiale pour mesurer le niveau de compréhension du fournisseur à l'égard de la PEAS et sa capacité à s'engager ?

Groupe B Vous êtes un responsable des achats. Un fournisseur local a désormais été sélectionné. Il vous a été demandé de préparer le contrat entre votre organisation et le fournisseur sélectionné.

- Quels sont les éléments clés à inclure dans les clauses relatives à la PEAS pour garantir le respect des principes et des engagements en faveur de la PEAS ?

Groupe C Vous êtes gestionnaire de programme. Vous rencontrez le fournisseur de nourriture retenu pour la distribution afin de souligner l'importance de faire remonter à votre organisation toute information relative à l'EAS en cas de préoccupations en ce sens. Comment lui expliquez-vous :

- **QUELLES** informations sur la PEAS doivent être notifiées à votre organisation ?
- Avec **QUI** partager ces informations ?
- **COMMENT** communiquer les informations sur la PEAS ?
- **QUAND** les informations doivent être partagées ?

PRÉVOYEZ 15 minutes pour cette tâche.

DISTRIBUEZ aux participants des Groupes A et C des exemplaires du document **DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels**, et au groupe B le document **DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels**.

INVITEZ les participants à analyser leur travail et à identifier les actions clés qu'ils ont ou n'ont pas abordées. **PRÉVOYEZ** 10 minutes pour cette tâche.

LAISSEZ 5 minutes à chaque groupe pour faire sa présentation.

Conseil pour les formateurs



Pour les groupes plus avancés, une deuxième partie de l'exercice pourrait consister à analyser la Checklist et à discuter des points suivants :

- Le statut de chaque recommandation au sein de votre organisation ;
- Les lacunes à combler et défis à relever pour satisfaire à certaines recommandations ;
- Les prochaines étapes vis-à-vis de certaines recommandations.

En séance plénière, **EXPLIQUEZ** que :

- Selon le niveau d'accès et d'interaction directe de l'entité contractante avec les participants au programme, les différents partenariats/contrats peuvent contenir plus ou moins de détails relatifs à la PEAS/sauvegarde.
- Il est essentiel de communiquer avec les différents partenaires, fournisseurs et contractuels sur l'importance et les attentes de la PEAS/sauvegarde.

ÉTAPES POUR IDENTIFIER LES ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PEAS (15 MINUTES)

DISTRIBUEZ les deux documents aux personnes qui ne les ont pas déjà.

LAISSEZ 10 minutes aux participants pour parcourir les deux documents.

En séance plénière, **PRÉSENTEZ** en détail les actions clés du document **DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels**.

1. **Procéder à une évaluation de tous les partenaires, fournisseurs et contractuels avant de conclure des accords.**
 - Déterminez le degré d'interaction avec les participants au programme, surtout les enfants et les adultes en situation de vulnérabilité.
 - Est-il prévu que l'organisation ou l'entreprise travaille directement avec les participants au programme ? Les services qu'elles prévoient de fournir impliquent-ils un contact avec les participants au programme ?
 - Si la réponse est OUI, le partenaire ou l'entité contractante devra disposer d'une politique de PEAS et d'un code de conduite, ou alors signer votre politique et votre code de conduite (à condition qu'ils répondent aux critères d'acceptabilité).
 - Procédez à une évaluation initiale du partenaire, du fournisseur, ou du contractuel pour mesurer sa compréhension de la PEAS, sa capacité à s'engager et à mettre en œuvre la PEAS.
 - Quelle est la capacité de l'organisation/entreprise à mettre en œuvre les mesures ? À quel état se trouvent les mesures de PEAS adoptées par l'organisation/entreprise ?
 - Dans quelle mesure la politique de PEAS a-t-elle été mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation ou de l'entreprise ?
 - Partagez auprès des partenaires ou des entités contractantes des informations sur l'engagement et la culture organisationnels en faveur de la PEAS, avant de conclure un accord (lors de l'appel d'offres).

2. Éditer des contrats pour les organisations ou entreprises en incluant les principes et engagements en faveur de la PEAS.

- Assurez-vous que tous les accords contractuels comportent des clauses sur la PEAS.
- Définissez les actes d'EAS proscrits et les conséquences contractuelles applicables.
- Les critères de mise en œuvre de la PEAS peuvent par exemple exiger l'adhésion aux règles de l'organisation ou de l'entité contractante, notamment :
 - Le code de conduite en cas de contact direct avec les participants au programme ;
 - La politique de PEAS couvrant la protection des adultes vulnérables et des enfants ;
 - La politique de protection de l'enfance si le partenariat implique un accès direct à des enfants.

3. Décider du type d'accompagnement ou de formation sur la PEAS à offrir aux organisations ou entreprises, compte tenu de leurs besoins, du contexte et des ressources disponibles.

- Organisez une formation sur la PEAS et/ou une séance d'information sur la PEAS à l'intention des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels, surtout si ces organisations ou entreprises sont susceptibles d'être au contact des participants au programme.
- Impliquez les membres du personnel de l'organisation ou de l'entreprise dans des événements de formation du personnel s'ils prévoient de mettre en œuvre des activités eux-mêmes ou d'avoir un contact régulier avec les participants au programme.

4. Convenir avec les organisations ou entreprises de la manière d'échanger des informations sur la PEAS/sauvegarde.

- Discutez de la façon dont vous allez partager des informations sur la PEAS :
 - QUELLES informations doivent être partagées ?
 - Avec QUI les informations doivent-elles être partagées ?
 - COMMENT les partager ?
 - QUAND les partager ?
- Les échanges d'informations peuvent inclure :
 - Des mises à jour sur la mise en œuvre des mesures de PEAS à inclure dans les rapports sur l'avancement des projets ou des services (le cas échéant) ;
 - Les préoccupations ou les incidents impliquant l'organisation ou l'entreprise devront être signalés à votre organisation (via un mécanisme de signalement interne, un formulaire dédié ou une ligne d'assistance téléphonique ou adresse e-mail).

5. Réaliser un suivi de la mise en œuvre des principes de PEAS.

- Réalisez un suivi de l'application des clauses de PEAS prévues dans l'accord.
- Élaborez un plan de suivi des activités du projet en mettant l'accent sur les mécanismes de signalement et de plaintes concernant des actes d'EAS, mis en place par le partenaire/l'entité contractante (qui doit signaler ? Que signaler ? Quand et comment signaler ?).
- Organisez des consultations régulières avec les communautés ou les participants au programme pour savoir comment se passent les interactions avec les partenaires/entités contractantes.

CLÔTUREZ l'exercice en communiquant des messages clés sur les accords/partenariats sensibles la PEAS :

- Dans les contextes humanitaires et de développement, les organisations créent des relations contractuelles. Dans le cadre de l'engagement des organisations en faveur d'une tolérance zéro à l'égard de l'EAS, ces relations contractuelles doivent tenir compte de façon formelle de considérations liées à l'EAS.
- Le personnel dirigeant a un rôle particulier à jouer pour s'assurer que ces types de relations contractuelles tiennent bien compte des mesures de PEAS.
- Les entités contractantes doivent être informées, formées et accompagnées dans la mise en œuvre des mesures de PEAS qu'elles se sont engagées à respecter dans les accords de coopération.

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations en vue de la mise en application de la formation.

SOULIGNEZ que ce module doit s'adresser à l'ensemble du personnel du programme.

DD 9.1 Checklist pour la mise en œuvre de la PEAS avec les partenaires, fournisseurs et contractuels

Cette checklist doit être utilisée par les organisations pour sensibiliser les partenaires, les fournisseurs et les contractuels aux principes de la PEAS et les aider à les mettre en œuvre.

		Oui/Non
1	Procéder à une évaluation de tous les partenaires, fournisseurs et contractuels avant de conclure des accords. <i>Les réponses vous aideront à déterminer le type d'accompagnement à offrir au partenaire, au fournisseur ou au contractuel.</i>	
1.1	Estimer le degré potentiel d'interaction avec les participants au programme, surtout les enfants et les adultes en situation de vulnérabilité. ■ Est-il prévu que l'organisation ou l'entreprise travaille directement avec les participants au programme ? Les services qu'elles prévoient de fournir impliquent-ils un contact avec les participants au programme ? Si la réponse est OUI, le partenaire ou l'entité contractante devra disposer d'une politique de PEAS et d'un code de conduite, ou alors signer votre politique et votre code de conduite (à condition qu'ils répondent aux critères d'acceptabilité).	
1.2	Procéder à une évaluation initiale du partenaire, du fournisseur ou du contractuel pour mesurer sa compréhension de la PEAS et sa capacité à s'engager et à mettre en œuvre la PEAS. ■ Quelle est la capacité de l'organisation ou de l'entreprise à mettre en œuvre les mesures ? ■ Quel est le degré de mise en œuvre des mesures de PEAS adoptées par l'organisation ou l'entreprise ? ■ Dans quelle mesure la politique de PEAS a-t-elle été mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation ou de l'entreprise ?	
1.3	Partager auprès des partenaires ou des entités contractantes des informations sur l'engagement et la culture organisationnelle en faveur de la PEAS, avant de conclure un accord (lors de l'appel d'offres).	
2	Éditer des contrats pour les organisations ou les entreprises en incluant les principes et engagements en faveur de la PEAS.	
2.1	Inclure des clauses sur la PEAS dans tous les accords contractuels.	
2.2	Définir les actes d'EAS proscrits et les conséquences contractuelles applicables. Les critères de mise en œuvre de la PEAS peuvent par exemple exiger l'adhésion aux règles de l'organisation ou de l'entité contractante, notamment : ■ Le code de conduite en cas de contact direct avec les participants au programme ; ■ La politique de PEAS couvrant la protection des enfants et des adultes vulnérables ; ■ La politique de protection de l'enfance si le partenariat implique un accès direct à des enfants.	

		Oui/Non
3	Décider du type d'accompagnement ou de formation sur la PEAS à offrir aux organisations ou entreprises, compte tenu de leurs besoins, du contexte et des ressources disponibles.	
3.1	Organiser une formation et/ou une séance d'information sur la PEAS à l'intention des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels, surtout si ces organisations ou entreprises sont susceptibles d'être au contact des participants au programme.	
3.2	Impliquer les membres du personnel de l'organisation ou de l'entreprise dans des événements de formation du personnel s'ils prévoient de mettre en œuvre des activités eux-mêmes ou d'avoir un contact régulier avec les participants au programme.	
4	Convenir avec l'organisation ou l'entreprise de la manière d'échanger des informations sur la PEAS.	
4.1	Discuter de la façon dont vous allez échanger des informations sur la PEAS : ■ QUELLES informations doivent être partagées ? ■ Avec QUI les informations sur la PEAS doivent-elles être partagées ? ■ COMMENT les informations seront-elles transmises ? ■ QUAND les informations sur la PEAS doivent-elles être partagées ?	
4.2	Ces échanges d'informations peuvent inclure : ■ Des mises à jour sur la mise en œuvre des mesures de PEAS à inclure dans les rapports sur l'avancement des projets ou des services (le cas échéant) ; ■ Les préoccupations ou les incidents impliquant l'organisation ou l'entreprise devant être signalés à votre organisation (via un mécanisme de signalement interne, un formulaire dédié ou une ligne d'assistance téléphonique ou adresse e-mail).	
5.	Réaliser un suivi de la mise en œuvre des principes de PEAS.	
5.1	Réaliser un suivi de l'application des clauses de PEAS prévues dans l'accord.	
5.2	Élaborer un plan de suivi des activités du projet en mettant l'accent sur les mécanismes de signalement et de plaintes d'EAS, mis en place par le partenaire/l'entité contractante (qui doit signaler ? Que signaler ? Quand et comment signaler ?).	
5.3	Organiser des consultations régulières avec les communautés ou les participants au programme pour savoir comment se passent les interactions avec les partenaires/entités contractantes.	

DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels

FONDS DES NATIONS UNIES POUR L'ENFANCE (UNICEF)

- Le partenaire d'exécution veille à ce que tous ses employés et agents respectent les dispositions du document ST/SGB/2003/13 intitulé « Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels », accessible à l'adresse <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13>.
- Le partenaire d'exécution s'assure en outre qu'aucun de ses employés et agents n'expose les bénéficiaires visés, y compris les enfants, à une forme quelconque de discrimination, d'abus ou d'exploitation, et que chacun d'eux respecte les dispositions des autres politiques de l'UNICEF relatives à la protection de l'enfance, telles qu'énoncées par l'UNICEF de temps à autre.

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (PNUD)

22.1 L'Entrepreneur prend toutes les mesures appropriées pour empêcher ses employés ou toute autre personne engagée pour exécuter des services au titre du Contrat de se livrer à des actes d'exploitation ou à des abus sexuels à l'égard de quiconque. En ce sens, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de 18 ans, indépendamment des lois relatives à l'âge du consentement, constitue une forme d'exploitation et d'abus sexuels à l'égard de cette personne. En outre, l'Entrepreneur s'abstient et prend toutes les mesures appropriées pour interdire à ses employés ou autres personnes engagées de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère dégradant ou d'exploitation en échange d'une somme d'argent, de biens, de services, d'offres d'emploi ou autres. L'Entrepreneur déclare savoir et accepte que les présentes dispositions revêtent une importance fondamentale et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise le PNUD à résilier immédiatement le Contrat dès notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

AGENCE DES NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS (UNHCR)

- Les principes de partenariat du HCR renvoient au code de conduite « de ce dernier et réaffirment que le personnel du HCR doit encourager les partenaires à adhérer aux normes du HCR et à s'associer à ses efforts pour les respecter ».
- *La section 6 du code de conduite porte sur les « accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies » (extrait de la Circulaire du Secrétaire général) :*
 - 6.1 Les fonctionnaires de l'Organisation qui concluent des accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies sont tenus d'informer les intéressés des règles de conduite énoncées à la section 3 et d'obtenir d'eux qu'ils s'engagent par écrit à les respecter.
 - 6.2 Le fait pour ces entités ou particuliers de ne pas prendre de mesures préventives contre l'exploitation et la violence sexuelles, de ne pas enquêter sur les cas d'exploitation ou de violence portés à leur connaissance ou de ne pas prendre de mesures correctives lorsque des cas d'exploitation ou de violence sexuelles se produisent justifie l'annulation de l'accord de coopération qui les lie à l'Organisation des Nations Unies.

PROGRAMME ALIMENTAIRE MONDIAL (PAM)

Accords de partenariat conclus à l'échelle locale : Prévention de l'exploitation et des abus sexuels

- 9.1 Les Nations Unies et le PAM sont déterminés à protéger les populations vulnérables dans les crises humanitaires, y compris contre l'exploitation et les abus sexuels. En concluant un accord avec le PAM, le partenaire coopérant s'engage à respecter : i) les règles énoncées dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » (ST/SGB/2003/13) ; ii) les éventuelles normes opérationnelles minimales adoptées à la suite de la Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités du 4 décembre 2006 ; et iii) toute autre politique ou directive en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels adoptée par le PAM, telle que notifiée de temps à autre par ce dernier au partenaire coopérant.
- 9.2 Le partenaire coopérant fait en sorte que son personnel, ses agents, ses vacataires et ses sous-traitants se conforment aux règles morales et aux normes de conduite éthique les plus strictes. Tout défaut par le partenaire coopérant de prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les abus sexuels, d'enquêter sur les cas d'allégation d'exploitation ou d'abus ou de prendre des mesures correctives constitue un motif d'annulation de l'accord.

ORGANISATION INTERNATIONALE POUR LES MIGRATIONS (OIM)

8.1 Le [Partenaire d'exécution] garantit en outre :

- (a) Qu'il prendra toutes les mesures voulues pour interdire et prévenir tout acte, tentative ou menace d'exploitation et de violences sexuelles par ses employés ou par toute autre personne engagée par lui et placée sous sa direction pour exécuter des activités en vertu du présent accord (« autre personnel »). Aux fins du présent accord, l'exploitation et les violences sexuelles s'entendent notamment des actes suivants :
 - Échange d'argent, de marchandises ou de services, traitement préférentiel, possibilités d'emploi ou autres avantages contre des faveurs ou des activités sexuelles, y compris tout traitement humiliant ou dégradant de nature sexuelle ; abus d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, et atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal.
 - Activité sexuelle impliquant une personne âgée de moins de 18 ans (« enfant »), sauf si celle-ci est légalement mariée avec l'employé ou l'autre personnel intéressé et si elle a atteint l'âge de la majorité ou du consentement légal tant dans son pays de nationalité que dans le pays de nationalité de l'employé ou de l'autre personnel intéressé.
- (b) Qu'il dissuadera énergiquement ses employés ou tout autre personnel d'avoir des relations sexuelles avec des bénéficiaires de l'OIM.
- (c) Qu'il informera sans tarder l'OIM de toute allégation ou tout soupçon de violences ou d'exploitation sexuelles, qu'il effectuera une enquête et prendra les mesures correctives qui s'imposent, y compris des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur de l'exploitation et des violences sexuelles.
- (d) Qu'il veillera à ce que des dispositions relatives à l'exploitation et aux violences sexuelles figurent dans tous les contrats de sous-traitance.
- (e) Qu'il honorera en tout temps les engagements précités. Le non-respect des dispositions (a)-(d) constituera un motif de résiliation immédiate du présent accord.

OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS

Groupe A

Contexte

Votre organisation rencontre un organisme communautaire qui travaille dans un environnement très conservateur. L'organisme affirme que la PEAS n'existe pas dans son contexte et que le concept a été introduit par des acteurs externes.

Tâche

- Expliquer au personnel de l'organisme communautaire ce qu'est la PEAS sans utiliser les mots « protection », « sexuel » et « abus ».

Instructions

- Jeu de rôles
- 10 minutes de préparation, 5 minutes de présentation
- Soyez créatifs !



Groupe B

Contexte

Votre organisation restaure dix salles de classe dans une école qui a été détruite par un typhon. La petite entreprise locale qui a été engagée pour réaliser la construction emploie des ouvriers journaliers. Le chef de l'entreprise affirme que la PEAS ne s'applique pas aux effectifs de son entreprise.

Tâche

- Expliquer à l'interlocuteur pourquoi la PEAS est importante et pourquoi elle s'applique à son entreprise.

Instructions

- Jeu de rôles
- 10 minutes de préparation, 5 minutes de présentation
- Soyez créatifs !



OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS

Groupe A

Contexte

Vous êtes un responsable des achats.

Tâches

On vous demande d'évaluer la compréhension du fournisseur vis-à-vis de la PEAS et sa capacité à s'y engager.

- Quelles mesures prenez-vous?
- Quelles questions devez-vous inclure dans l'évaluation initiale pour mesurer le niveau de compréhension du fournisseur au sujet de la PEAS et sa capacité à s'y engager ?

Instructions

- 15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation.



Groupe B

Contexte

Vous êtes responsable des achats. Un fournisseur local a désormais été sélectionné.

Tâches

Il vous a été demandé de préparer le contrat entre votre organisation et le fournisseur sélectionné.

- Quels sont les éléments clés à inclure dans les clauses relatives à la PEAS pour garantir le respect des principes et des engagements en faveur de la PEAS ?

Instructions

15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation



Groupe C

Contexte

Vous êtes gestionnaire de programme.

Tâches

Vous rencontrez le fournisseur de nourriture retenu pour la distribution, pour lui souligner l'importance de faire remonter à votre organisation toute information relative à l'EAS en cas de préoccupations en cas de sens. Comment lui expliquez-vous :

- QUELLES informations sur la PEAS devraient être partagées ?
- Après de QUI les informations doivent-elles être partagées ?
- COMMENT les partager
- QUAND les partager ?

Instructions

15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation



Guide d'animation

Module 10 : Méthodologie d'animation

- Doter les participants des compétences nécessaires pour animer les formations avec efficacité en phase de mise en application ;
- Offrir aux participants l'opportunité de s'entraîner à présenter les supports de formation sur la PEAS en utilisant des bonnes pratiques en matière d'apprentissage pour les adultes et des techniques pour animer avec efficacité.

SESSION 1 : PRINCIPES DE BASE POUR L'ANIMATION (1 HEURE 15 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs



Points focaux
PEAS/Sauvegarde/
Protection

Durée

1 heure 15 minutes



SESSION 1 : PRINCIPES DE BASE POUR L'ANIMATION (1 HEURE 15 MINUTES)

Déroulé

- Exercice : Enseigner/donner un cours VS animer (15 minutes)
- Exercice : Approches de formation (30 minutes)
- Animation : choses à faire et à ne PAS faire (30 minutes)



Objectifs

- Comprendre la différence entre enseigner et animer ;
- Comprendre les principes de l'apprentissage des adultes et des approches d'animation adaptées.



Message clé

- Une animation efficace renforce le processus d'apprentissage dès lors qu'elle est basée sur les principes de l'apprentissage des adultes.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Corde ou ruban adhésif
- Cartes d'affirmations
- Tableau à feuilles et feutres



Document à distribuer

- DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes¹ (Park et al., 2016) (un exemplaire par participant)



Outils de formation

- OF 10.1 Cartes d'affirmations (Seeds for Change, 2019)



EXERCICE : ENSEIGNER/DONNER UN COURS VS ANIMER (15 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de travailler en binôme et de discuter des différences, selon eux, entre enseignement/donner un cours et l'animation. Installez un tableau à feuilles par sujet, un pour « enseignement/donner un cours » et un autre pour « animation », et demandez à chaque binôme d'en discuter pendant 10 minutes puis d'inscrire sur les tableaux les observations principales.

DEBRIEF à l'aide des points suivants :

- Enseigner vise à accroître les connaissances sur un certain sujet. L'enseignant est au centre du processus ; il fait figure d'autorité et représente la connaissance.
- Animer consiste à aider les participants à réfléchir à partir des connaissances qu'ils possèdent déjà tout en les développant et en les partageant au sein du groupe. Une animation efficace place les participants au centre du processus.

1. Park S, P Robinson et R Bates. 2016. *Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context*. Adult Education Research Conference, 2016 Conference Proceedings, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

EXERCICE : APPROCHES DE FORMATION (30 MINUTES)

TRACEZ une ligne droite par terre à l'aide de la corde ou du ruban adhésif. La ligne représente un spectre. Placez une paire d'affirmations par terre, chacune à une extrémité du spectre (ex. : affirmation A à un bout de la ligne, l'affirmation AA à l'autre bout). Les affirmations décrivent deux approches de formation différentes. Une extrémité de la ligne correspond aux approches les moins centrées sur l'apprenant (cartes A-H) et l'autre rassemble les approches les plus centrées sur l'apprenant (cartes AA-HH). Pour chaque série d'affirmations, invitez les participants à se positionner sur la ligne à l'endroit qui correspond à leur propre approche en tant que formateurs.

Par exemple :



Il n'est pas nécessaire d'utiliser toutes les paires d'affirmations, mais il est recommandé d'en utiliser au moins cinq. Pour chaque paire d'affirmations par terre, **DEMANDEZ** aux participants d'expliquer pourquoi ils se sont positionnés à ces endroits de la ligne (encouragez les réponses détaillées) et quels sont les facteurs qui les ont poussés à se placer à tel ou tel endroit. Inscrivez les observations des participants sur leur tableau à feuilles. Les observations peuvent porter sur les points suivants : *le temps de formation disponible le jour J ; les connaissances, les compétences et le niveau d'assurance du formateur ; le contenu de formation fixe ou souple ; le sujet de la formation ; le ratio formateurs-apprenants dans la salle ; le niveau de motivation des apprenants ; l'expérience des apprenants avec des approches collaboratives ; les ressources disponibles ; etc.*

CLÔTUREZ la session en plénière en demandant aux participants où ils souhaiteraient se trouver, de façon générale, sur ce spectre en tant que formateurs, et les raisons de leur choix.

PLÉNIÈRE : ANIMATION : CHOSES À FAIRE ET À NE PAS FAIRE (30 MINUTES)

INDIQUEZ qu'en plus de comprendre ses propres approches de formation, il existe certaines **choses qu'il faut ou ne PAS faire** en ce qui concerne l'animation de formations :

Choses à faire

- Maintenir un contact visuel
- Préparer la formation à l'avance
- Impliquer les participants
- Parler clairement
- Parler suffisamment fort
- Donner des instructions claires
- S'assurer que les participants ont bien compris les instructions
- Positionner les supports visuels de manière à ce que tout le monde puisse les voir
- Écrire de façon claire et lisible
- Encourager la participation
- Encourager les questions
- Faire un récapitulatif de chaque session
- Passer d'un sujet à un autre
- Faire des résumés
- Suivre l'ordre logique des sujets
- Gérer le temps de manière efficace
- Faire simple
- Donner du feedback
- Éviter d'employer une gestuelle distrayante ou qu'il y ait des distractions dans la salle
- Prêter attention au langage corporel des participants
- Garder l'attention du groupe sur l'activité
- Évaluer au fur et à mesure
- Faire preuve de patience

Choses à ne PAS faire

- Parler en s'adressant au tableau à feuilles
- Se positionner devant les supports visuels
- Se positionner toujours au même endroit (utiliser plutôt l'espace de la salle)
- Ignorer les commentaires des participants ainsi que leur feedback non verbal
- Lire directement à partir du programme de la formation

DEMANDEZ aux participants de se remémorer une session de formation ou un atelier qu'ils avaient vraiment apprécié et qui a contribué à leur apprentissage dans un domaine particulier. Demandez-leur d'écrire certains des points clés de cette expérience où ils avaient été dans le rôle d'apprenants. Prévoyez 5 minutes pour cette activité.

INDIQUEZ que mis à part les règles de base de l'animation soulignées dans la liste des choses à faire et à ne PAS faire, il est également nécessaire de comprendre comment les préférences des adultes en matière d'apprentissage ont un impact sur le processus d'apprentissage, et ce que nous pouvons faire pour l'améliorer. Utilisez les tableaux du document **DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes** et parcourez chacun des points tout en demandant aux participants de partager des exemples concrets de l'expérience qu'ils avaient évoquée au début de la session.

DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes

Adapté à partir de : Park S, P Robinson et R Bates. 2016. *Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context*. Adult Education Research Conference, 2016 Conference Proceedings, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. [CC BY-NC 4.0](#).

PRINCIPES DE L'APPRENTISSAGE DES ADULTES

Motivation intrinsèque d'apprendre	Le type d'apprentissage le plus pertinent pour un adulte est un apprentissage qui revêt une valeur personnelle.
Disposition à apprendre	L'enseignement et l'apprentissage sont le plus efficaces auprès d'adultes dont l'expérience personnelle ou professionnelle les rend disposés à apprendre de nouveau (via un apprentissage qui leur permettra de résoudre des problèmes qu'ils ont identifiés sur le plan personnel et/ou professionnel).
Expériences vécues	Les expériences actuelles ou passées sont perçues personnellement et par les autres comme une source riche d'apprentissage.
Rapport à l'apprentissage	Les adultes préfèrent suivre une approche d'apprentissage basée sur la résolution de problèmes plutôt qu'une approche thématique. Ils tirent le meilleur parti de leur apprentissage lorsque la formation s'inscrit dans un contexte de vie réelle.
Apprentissage autodirigé	Les adultes apprennent mieux lorsqu'ils ont la possibilité de contrôler ou de contribuer aux objectifs d'une expérience d'apprentissage donnée, et lorsqu'ils disposent d'un certain degré de liberté de décider des modalités d'enseignement et d'apprentissage.
Besoin de savoir	Les adultes ont besoin d'avoir des informations à l'avance sur les formations pour savoir si tel ou tel apprentissage leur est pertinent. Cela peut impliquer une participation préalable à la conception et à la planification de la formation.

CONCEPTION DU PROCESSUS D'APPRENTISSAGE : ÉLÉMENTS PERTINENTS POUR LES ADULTES

Préparation de l'apprenant	Avant l'expérience d'apprentissage, fournissez aux apprenants les informations relatives au contenu et au style de la formation ; préparez-les à participer et accompagnez la définition des attentes (dans la limite du réaliste).
Préparation de l'ambiance	Favorisez un climat de confiance, de respect mutuel pour un apprentissage informel, collaboratif et solidaire.
Planification commune	Adoptez une approche collaborative vis-à-vis de la planification de la formation, en impliquant les apprenants.
Diagnostic des besoins d'apprentissage	Les besoins d'apprentissage sont identifiés au travers d'un processus mutuel d'évaluation.
Définition des objectifs d'apprentissage	Les objectifs d'apprentissage sont identifiés au travers d'un processus mutuel de négociation entre le formateur et les apprenants.
Conception de l'expérience d'apprentissage	Les plans de formation sont le plus efficaces dès lors qu'ils portent sur des projets spécifiques et organisés en tenant compte des capacités des personnes qui y participent.
Activités d'apprentissage	Souvent, les activités les plus efficaces sont celles qui impliquent des exercices de recherche, des temps d'étude en autonomie et l'utilisation de techniques expérimentales.
Évaluation de l'apprentissage	L'évaluation d'une formation est la plus efficace dès lors qu'elle est menée par les participants eux-mêmes puis passée en revue et validée par des pairs ou experts guidés par des critères définis.

OF 10.1 Cartes d'affirmations

Adapté à partir de la publication *In-depth guide: Facilitation tools for meetings and workshops*, deuxième édition, Seeds of Change (2019).

Chaque déclaration doit être imprimée sur une feuille et placée sur la ligne par terre :

A J'utilise les mêmes cours chaque année et je m'attends à ce que les apprenants apprennent ce que je leur dis.	AA Je dois faire comprendre aux apprenants que la connaissance est en constante évolution et que nous devons, tant eux que moi, veiller à rester à jour.
B Je fais des présentations parce que le nombre de participants est trop élevé et c'est la seule solution adaptée.	BB Je pense qu'il est parfois impossible de former des groupes trop nombreux. Il y a toujours des opportunités pour réaliser des activités en binômes ou en équipes, même lorsque les apprenants sont nombreux.
C J'attends des apprenants qu'ils suivent ce que je dis et mes recommandations.	CC Selon moi, les apprenants doivent toujours remettre en question ce que je leur dis et acquérir et intégrer de nouvelles informations et compétences.
D Je pense que les personnes qui apprennent le mieux sont celles qui se font discrètes et prennent des notes.	DD J'encourage les apprenants à « inverser » l'apprentissage et à lire les supports de formation à l'avance et de préparer leurs questions.
E Selon moi, mon rôle est celui du principal informateur et du principal évaluateur.	EE Je suis convaincu que les apprenants doivent se rendre compte qu'ils obtiendront de meilleurs résultats s'ils collaborent et apprennent les uns des autres.
F Selon moi, le plus important de la formation se trouve dans le guide.	FF J'ai probablement besoin d'un contenu prédéfini, mais seulement à utiliser comme point de départ. Cependant, pour atteindre les objectifs de l'apprentissage fixés, j'incorpore de nouveaux contenus au fil de la formation.
G Pendant la formation, je n'ai pas beaucoup de temps à consacrer à la discussion.	GG Je crée et accorde la priorité à la discussion autour des informations partagées lors de la formation.
H Selon moi, la plupart des apprenants ne savent rien encore. C'est à moi de les informer.	HH Les apprenants savent beaucoup de choses. Ce que nous devons faire, c'est nous appuyer sur leurs connaissances existantes.



Guide d'animation

Module sur les documents à distribuer : Introduction à la PEAS

CETTE FORMATION DOIT ÊTRE DISPENSÉE PAR LES POINTS FOCALX PEAS LORS DE LA PHASE DE MISE EN APPLICATION DE LA FORMATION SUR LA PEAS.

- Informer et sensibiliser l'ensemble du personnel des organisations partenaires aux concepts et principes clés de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) au travers de la compréhension de la terminologie et des définitions propres au domaine, et au travers de la compréhension des conséquences des incidents liés à la PEAS ;
- Comprendre l'importance d'une approche centrée sur les personnes survivantes et sur leur dignité, leur sécurité et leurs intérêts ;
- Souligner l'importance d'avoir une culture organisationnelle qui promeut des valeurs positives et la sécurité, l'élaboration de politiques et de procédures de PEAS, et le respect des normes relatives à la sauvegarde/PEAS.

SESSION 0 : INTRODUCTION ET BIENVENUE (25 MINUTES)

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE)

SESSION 2 : COMPRENDRE LA PEAS (1 HEURE)

SESSION 3 : QUI SOMMES-NOUS ? VALEURS CENTRALES DE
L'ORGANISATION (1 HEURE)

SESSION 4 : EXERCICE DES QUATRE OPTIONS DE RÉPONSE
(30 MINUTES)

Participants



Ensemble du personnel
(lors des formations
d'intégration et de
renouvellement des
connaissances)

Durée

3 heures 55 minutes



SESSION 0 : INTRODUCTION ET BIENVENUE (25 MINUTES)

Objectifs



- Convenir de l'objectif de l'atelier et des résultats escomptés ;
- Apprendre à se connaître ;
- Établir certaines règles de base.

Supports de formation



- Diapositives de la présentation générale

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

Bienvenue ; finalité de la formation ; aperçu du planning de la formation.

QUESTIONS À SE POSER EN BINÔMES (15 MINUTES)

- *Depuis combien de temps travailles-tu pour ton organisation et quel est ton rôle ?*
- *Prends la première lettre de ton prénom et réfléchis à un adjectif qui te décrit.*
- *Quelles sont tes attentes vis-à-vis de cet atelier ?*

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

PRÉCISEZ toute information de nature logistique : où se trouvent les toilettes, les issues de secours et toute autre information importante sur le lieu de formation et/ou sur la formation elle-même.

INVITEZ les participants à indiquer les règles qu'ils souhaiteraient mettre en place pour la durée de la formation (horaires, pauses, utilisation des téléphones, participation active) et notez-les sur le tableau à feuilles.

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE)

Objectifs

- Explorer les concepts de pouvoir, de violence et de genre et leur rapport avec l'exploitation et les abus sexuels ;
- Comprendre comment le pouvoir peut faire l'objet d'abus dans les contextes d'urgence et de développement, et comment la relation avec les participants au programme est impactée.



Messages clés

- Les déséquilibres de pouvoir sont au cœur des problèmes d'EAS/de sauvegarde. Les travailleurs humanitaires détiennent un pouvoir énorme qui peut ouvrir la voie à l'exploitation et aux abus.
- L'EAS est une forme de violence car elle menace le bien-être, la santé et le développement des personnes touchées.
- L'EAS constitue également une violation des droits humains car elle implique une atteinte à un certain nombre de droits fondamentaux, tels que le droit à la vie, à l'égalité et à la sécurité.
- L'EAS comporte également une dimension de genre en ce que les situations d'urgence ont tendance à créer, à renforcer et à exacerber les vulnérabilités existantes. En raison d'inégalités historiques au détriment des femmes, celles-ci ont tendance à être impactées davantage par rapport aux hommes.
- Il est essentiel de comprendre et d'agir face à la question de la dynamique des pouvoirs, tant au sein de la communauté qu'en ce qui concerne les travailleurs humanitaires, afin de garantir la sauvegarde des personnes les plus vulnérables, en particulier contre les risques d'EAS.



Supports de formation

- Tableau à feuilles



Outils de formation

- OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages



Conseil pour les formateurs



Cette session est destinée à renouveler les connaissances des participants sur les concepts liés au genre et aux violences basées sur le genre. Les animateurs n'ont pas besoin d'aborder tous les concepts en détail et peuvent décider de passer cette session s'ils ont affaire à un public d'apprenants plus expérimenté. Toutefois, il est important de veiller à ce que les concepts soient mentionnés tout au long de la formation afin de garantir que la mise en œuvre de la PEAS reste focalisée sur les victimes/personnes survivantes et leurs besoins, plutôt que sur la nécessité de réaliser toutes les étapes recommandées.

EXERCICE (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ aux participants qu'au cours de cette session, il s'agira d'explorer des concepts tels que le pouvoir, l'exploitation et les abus sexuels. **INVITEZ** les participants à se lever et à former une rangée à une extrémité de la salle, face à l'animateur. **DISTRIBUEZ** aux participants l'outil  **OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages**. **PRÉCISEZ** aux participants qu'il ne faut pas dévoiler leur personnage. **DEMANDEZ**-leur de se mettre dans la peau de leur personnage et d'imaginer ce à quoi pourrait ressembler leur vie. Ils doivent ensuite réfléchir aux réponses de leur personnage à la liste de questions ci-dessous.

DEMANDEZ-leur de faire un pas en avant à chaque fois qu'ils répondent Oui à une question, et de rester où ils sont s'ils répondent Non. **LISEZ** chacune des questions en laissant suffisamment de temps aux participants de décider s'ils doivent faire un pas en avant.

- Avez-vous eu assez à manger aujourd'hui ?
- Avez-vous de l'argent liquide sur vous ?
- Avez-vous une carte d'identité valide délivrée par le gouvernement ?
- Avez-vous accès à un téléphone ?
- Lorsque vous êtes malade, pouvez-vous aller voir un médecin et payer (si nécessaire) les frais de consultation ?
- Pouvez-vous vous déplacer librement dans votre pays de résidence ?
- Si vous étiez victime d'un vol, iriez-vous à la police pour signaler le crime ?
- Avez-vous terminé votre éducation à l'école primaire ?
- Votre famille respecte-t-elle vos opinions et vos idées ?
- Savez-vous lire le journal ?
- Avez-vous eu accès à de l'eau propre aujourd'hui ?
- Avez-vous eu accès à des latrines ou à des toilettes aujourd'hui ?

Pour les deux prochaines questions, **DITES** aux participants de rester où ils sont s'ils répondent Oui, et de faire un pas en arrière s'ils répondent Non.

- Vous sentez-vous protégé de l'exploitation et des abus sexuels ?
- Si vous étiez une victime/personne survivante d'EAS, signaleriez-vous l'incident ?
- Si vous avez été victime d'EAS, savez-vous quel type d'assistance vous pouvez recevoir ?

POSEZ les questions suivantes aux participants qui ont le moins avancé (il s'agit des personnages les moins privilégiés) :

- Pourquoi êtes-vous là où vous êtes ?
- Pourquoi avez-vous si peu bougé ou même reculé ?

POSEZ les questions suivantes aux participants qui ont le plus avancé (il s'agit des personnages les plus privilégiés) :

- Pourquoi êtes-vous là où vous êtes ?
- Pourquoi avez-vous autant avancé ?

REFORMULEZ les réponses des participants, en insistant sur les facteurs de vulnérabilité (sexe/genre, âge et/ou autres différences) qui créent un désavantage pour le personnage.

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

DEMANDEZ aux autres participants de révéler leur personnage et d'expliquer pourquoi ils ont ou non fait un pas en avant en réponse à certaines questions.

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour guider la discussion :

- *Si aucune description n'était indiquée sur la carte (ex. : âge, sexe, origine ethnique), quelles suppositions avez-vous faites sur votre personnage ?*
- *Qui sont les membres les plus vulnérables de la communauté ? Qui sont les membres les plus puissants de la communauté ?*
- *Comment le risque supplémentaire d'exploitation ou d'abus a-t-il influencé les déplacements des personnes les plus vulnérables (c'est-à-dire celles qui se sont le moins déplacées) ?*
 - Les personnages exposés aux abus et à l'exploitation ont fait un pas en arrière ; cela montre l'impact que de tels incidents peuvent avoir sur les individus.
 - L'abus et l'exploitation peuvent entraîner des blessures, des problèmes de santé, des problèmes physiologiques et entraver davantage la dignité, le bien-être et l'accès aux droits humains de ces personnes.
- *Imaginez que vous travaillez pour une ONG qui aide les personnes dans le besoin. Quels groupes de personnes nécessiteraient une attention spéciale pour les protéger de risques d'exploitation ou d'abus par le personnel de l'ONG ?*
 - Cela variera en fonction du contexte, mais il s'agira probablement de groupes définis par le sexe, l'âge, la diversité des membres.
 - Ce sont les ONG (et donc les travailleurs humanitaires de l'ONG) qui décident qui reçoit l'assistance ou non. Cela donne beaucoup de pouvoir aux travailleurs humanitaires, ou du moins l'impression d'avoir du pouvoir, ce qui peut créer un risque d'abus ou d'exploitation.
- *Il arrive souvent que les personnes aient moins accès à l'assistance en raison de leur sexe, de leur âge ou d'un autre facteur de diversité. Comment le manque d'accès à l'assistance pourrait-il affecter encore plus les victimes/personnes survivantes d'EAS dans le contexte dans lequel vous travaillez ?*
 - Impacter leur rétablissement de l'incident ;
 - Les empêcher de saisir la justice, etc.

PRÉCISEZ que les participants/personnages étaient dispersés dans la salle. Ceux qui avaient le plus de pouvoir et un meilleur accès à leurs droits étaient plus proches de l'animateur et ceux qui étaient plus vulnérables étaient plus éloignés.

Nous sommes tous nés égaux et nous jouissons tous de droits humains (comme le droit à l'éducation et le droit à la vie de famille). Cependant, nous n'avons pas tous accès à ces droits. Tout le monde ne vit pas la réalité de la même manière. Appartenir à un groupe marginalisé ou être traité différemment en raison de son sexe, de son âge ou d'un autre facteur de diversité (socioéconomique, politique, ethnique, religieux) fait que certaines personnes peuvent être moins protégées dans nos sociétés, simplement en raison de qui elles sont. Les droits humains peuvent être délibérément niés ou bafoués ce qui met en danger la sécurité et la dignité des personnes et accroît les risques d'abus ou d'exploitation par des personnes en position de pouvoir.

Une fois que les participants sont retournés à leur place, **EXPLIQUEZ** que cet exercice vise à démontrer en quoi le déséquilibre des pouvoirs se trouve au cœur de la PEAS/sauvegarde.

Les travailleurs d'ONG détiennent un pouvoir énorme, car ce sont nos organisations qui décident qui reçoit ou non les services/ressources que nous offrons. Cela peut ouvrir la voie à l'exploitation et aux abus, en particulier pour les personnes qui sont déjà marginalisées en raison de leur sexe, de leur âge ou d'autres facteurs de diversité (handicap, instabilité économique, appartenance à une minorité religieuse, ethnique ou politique, etc.).

Ce déséquilibre de pouvoir entre les travailleurs humanitaires et les personnes les plus vulnérables se trouve au cœur de l'EAS. Il crée des risques supplémentaires qui doivent être traités au niveau du programme même, c'est-à-dire lors de la conception des projets, et au niveau structurel au sein des organisations par le biais de la PEAS/sauvegarde.

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

Une fois que les participants sont retournés s'asseoir, **EXPLIQUEZ** que cet exercice a mis en évidence plusieurs concepts clés qu'il est essentiel de comprendre afin de mieux saisir les fondements de l'exploitation et des abus sexuels.

EXPLIQUEZ que l'exercice a permis de montrer que certaines personnes ont plus de pouvoir que d'autres et peuvent plus facilement accéder à leurs droits. On appelle ces droits, « droits humains ». Il s'agit des libertés les plus fondamentales dont tout le monde devrait pouvoir bénéficier.

Les droits humains :

- Obligent les gouvernements (**les détenteurs d'obligations**) à respecter certaines libertés individuelles ;
- Sont des **garanties juridiques** universelles qui protègent les individus et les groupes ;
- Sont **universels**, car tout le monde y a droit ;
- Sont **inaliénables**, car on ne peut ni y renoncer ni en être privé de façon arbitraire.

Par exemple, la [Déclaration universelle des droits de l'homme](#) établit des droits fondamentaux auxquels tous les hommes, femmes et enfants ont droit, sans discrimination. Parmi ces droits, le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité, le droit à l'éducation, le droit d'être à l'abri de la torture. Même les personnes les plus vulnérables doivent pouvoir jouir de ces droits.

Note : l'EAS implique une atteinte à plusieurs droits fondamentaux. Si vous êtes dans les temps, demandez aux participants de donner quelques exemples de droits humains auxquels l'EAS porte atteinte.

PRÉCISEZ que la violence est un comportement dont l'intention est de nuire à quelqu'un et de compromettre sa santé, son bien-être ou son développement. Par conséquent, les droits de ces personnes ne sont pas réalisés. Cette violence peut revêtir de nombreuses formes : elle peut être physique, mais aussi économique, sociale et structurelle.

DEMANDEZ aux participants de définir ce qu'est le genre. **EXPLIQUEZ** que le genre est un concept employé pour décrire les différences, telles qu'admises par la société, entre les hommes et les femmes. Le terme « sexe » est utilisé pour décrire la différence physique entre les hommes et les femmes. Si les participants ne sont pas très familiers avec ces concepts, lisez les quatre affirmations ci-dessous. Tout d'abord, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les sexes. Ensuite, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les genres. Au cours de la discussion, clarifiez les affirmations si nécessaire.

1. Les femmes donnent naissance à des bébés, pas les hommes. (sexe)
2. Les petites filles sont douces et les petits garçons sont forts. (genre)
3. Parmi les agriculteurs, les agricultrices sont payées entre 40 % et 60 % du salaire de leurs homologues masculins. (genre)
4. Les femmes peuvent allaiter les bébés, les hommes peuvent nourrir les bébés au biberon. (sexe)

EXPLIQUEZ que la violence basée sur le genre (VBG) est une forme de violence qui peut impliquer la violation de droits humains. La VBG résulte le plus souvent d'un abus de pouvoir et est le fruit des inégalités entre les sexes. La VBG porte atteinte à de nombreux principes énoncés dans les instruments internationaux relatifs aux droits humains. Parmi ces droits, les droits à la vie, à l'égalité et à la sécurité de sa personne. Le terme VBG admet par définition que la violence provient des rôles genrés, des relations de pouvoir et en particulier de la subordination des femmes, et de l'exploitation qui découle de ces aspects. Pour lutter contre la violence, il faut également s'atteler aux questions liées au genre.

Si les participants ne sont pas très familiers avec ces informations, l'animateur peut éventuellement souligner qu'il existe un phénomène mondial bien documenté selon lequel les hommes ont souvent le pouvoir et le contrôle sur les femmes, les filles et les garçons, et qu'ils maintiennent souvent ce pouvoir par la violence. Cela crée un cycle d'oppression qui provoque, produit et reproduit la violence à l'encontre des femmes et des enfants. La violence et les abus perpétuent les inégalités dans les relations interpersonnelles et renforcent les structures qui entretiennent la violence à l'encontre des femmes et des enfants. Les femmes et les enfants sont privés d'opportunités parce qu'ils ont moins accès aux ressources et moins de pouvoir de prise de décisions.

RÉSUMEZ la discussion sur la violence basée sur le genre. Prenez maintenant le temps d'expliquer que les concepts qui viennent d'être présentés ne sont peut-être pas nouveaux pour beaucoup de participants, mais qu'il était nécessaire de les soulever à nouveau puisqu'il est important que les points focaux sachent les expliquer à d'autres personnes.

RÉITÉREZ les points suivants :

- Les personnes en position de pouvoir sont plus susceptibles de disposer des ressources et du soutien nécessaires pour faire respecter leurs droits, mais elles sont également plus susceptibles de commettre des abus. Les personnes les plus vulnérables peuvent avoir moins d'opportunités pour faire valoir leurs droits et sont plus exposées au risque de subir des abus.
- Le déséquilibre de pouvoir est au cœur de l'EAS parce que les travailleurs humanitaires détiennent un pouvoir énorme.
- Les personnes et les communautés marginalisées sont beaucoup plus susceptibles de devenir encore plus vulnérables dans les situations d'urgence. L'exercice de la marche du pouvoir a permis de démontrer la prévalence de ces déséquilibres de pouvoir au sein de la société.
- Il existe bel et bien une dimension de genre puisque les situations d'urgence ont tendance à aggraver les vulnérabilités existantes. En raison d'inégalités historiques au détriment des femmes, celles-ci ont tendance à être impactées davantage par rapport aux hommes.
- L'exploitation et les abus sexuels sont une forme de violence basée sur le genre. Tout le monde peut être responsable d'exploitation et d'abus sexuels, mais les auteurs sont le plus souvent des hommes et les victimes sont le plus souvent des femmes.

SESSION 2 : COMPRENDRE LA PEAS (1 HEURE)

Objectifs

- Découvrir quelles actions et quels comportements relèvent de l'EAS ;
- Comprendre l'impact de l'EAS sur les victimes/personnes survivantes, les communautés et les organisations ;
- Découvrir les mesures actuellement mises en place dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement.



Messages clés

- Un déséquilibre de pouvoir, du fait de la dépendance des populations affectées à l'égard de l'assistance humanitaire, se trouve au cœur de l'EAS.
- L'EAS a des répercussions complexes et durables sur les victimes/personnes survivantes, les communautés et les organisations.
- Face à ces phénomènes, le secteur humanitaire a mis en place des normes, dont les [normes minimales de fonctionnement du IASC](#).
- Les efforts mis en œuvre en faveur de la sauvegarde/PEAS doivent être appuyés par une approche centrée sur les personnes survivantes de manière à mettre leurs besoins au premier plan.



Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives



Documents à distribuer

- DD (a) Huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS (un exemplaire par participant)



Outils de formation

- OF (b) Exemples d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels (un exemplaire par groupe)



Ressource en ligne

- [Module d'apprentissage du IASC sur la protection contre l'inconduite sexuelle pour les organisations partenaires des Nations Unies](#), IASC (2020) (disponible en anglais, en français, en arabe, en espagnol et en portugais).



EXERCICE : EXEMPLES D'EXPLOITATION SEXUELLE ET D'ABUS SEXUELS (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ les définitions de l'exploitation sexuelle et des abus sexuels. **RAPPELEZ** que l'EAS est une forme de violence basée sur le genre.

SOULIGNEZ les points suivants :

- Un **abus sexuel** est constitué autant par une tentative d'atteinte que par une atteinte réelle.
- **L'exploitation sexuelle** est basée sur l'abus d'une position de vulnérabilité, sur des relations de pouvoir inégales, sur la confiance et implique un gain social, sexuel, économique ou politique.

Partie 1

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes et distribuez l'outil  **OF (b) Exemples d'exploitation et d'abus sexuels**. **DEMANDEZ** aux participants de décider si leurs scénarios constituent des exemples d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuels (10 minutes).

À la fin de l'exercice, **DEMANDEZ** à l'un des groupes de présenter ses conclusions et invitez tous les autres groupes à émettre des observations pour chaque exemple. Référez-vous à chacun des exemples et reliez-les soit à la définition de l'abus sexuel soit à la définition de l'exploitation sexuelle.

Pour chaque scénario, prévoyez du temps pour les questions et pour clarifier la différence entre abus et exploitation.

Exemples d'exploitation sexuelle :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG refuse d'admettre dans son établissement un enfant déplacé interne si la mère de cet enfant n'accepte pas d'avoir un rapport sexuel avec lui.
- Un conducteur employé par une agence internationale propose régulièrement aux écoliers du village de les conduire à l'école du quartier avoisinant dans un véhicule officiel, en échange de la possibilité de prendre des photos d'eux dénudés.
- La cheffe de bureau d'une ONG refuse d'embaucher un jeune homme à un poste de serveur en cuisine tant qu'il n'acceptera pas d'avoir un rapport sexuel avec elle. (*Rappel* : même si le jeune homme refuse de coucher avec elle, le fait que la cheffe du bureau tente d'abuser de sa position de pouvoir en lui faisant cette demande constitue un acte d'exploitation sexuelle.)

Exemples d'abus sexuel :

- Un réfugié employé par une ONG en tant que travailleur auxiliaire entraîne vers un entrepôt désert une réfugiée qui souhaite récupérer de la nourriture. Il la viole et lui annonce que si elle signale l'incident, il dira à son mari qu'ils entretiennent une liaison.
- Un employé d'une ONG locale fait des attouchements inappropriés sur une fillette de 6 ans alors qu'il joue avec elle dans le cadre d'une intervention psychosociale.
- Un membre du personnel d'une entreprise de maintenance qui travaille dans un camp tente de violer une réfugiée lorsqu'il se rend au camp en dehors des horaires de travail de l'entreprise, grâce à son badge d'accès.

Prostitution

Pour certains participants, il ne sera peut-être pas évident que le fait de solliciter les services d'une prostituée constitue de l'EAS. Ils peuvent estimer que la personne est consentante, qu'il s'agit d'un service payant et que personne n'est forcé à se prostituer. Cependant, rappelez à ces participants la notion de déséquilibre des pouvoirs et que nous travaillons dans un contexte de grande vulnérabilité où les personnes sont prêtes à tout pour survivre et nourrir leur famille. Les éléments du consentement éclairé ne sont donc peut-être pas réunis. Il peut sembler qu'une personne ait « consenti » à s'engager dans des rapports sexuels transactionnels (ex. : échanger des rapports sexuels contre de la nourriture ou d'autres biens), mais cette décision ne relève pas forcément de sa volonté. La personne peut se sentir désespérée et avoir l'impression de ne pas avoir d'autre choix. Il ne s'agit pas d'un véritable consentement. Il est possible également que son accord ne soit pas éclairé. Par exemple, il se peut que la personne ne soit pas au courant que l'assistance est gratuite ou que les travailleurs humanitaires qui se livrent à de telles pratiques commettent une faute et que cette faute doit être signalée.

SOULIGNEZ que les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les personnes en situation de handicap mental sont considérés comme incapables de donner un consentement éclairé pour des actes tels que les mutilations génitales féminines, le mariage, les relations sexuelles, etc.

Partie 2

En conservant les mêmes groupes, **DEMANDEZ** aux participants de considérer les deux exemples que vous avez attribués à chaque groupe, et d'énumérer des conséquences de l'EAS. Les participants évoqueront probablement l'impact sur les victimes/personnes survivantes, la communauté, l'organisation et l'auteur. Mais il est important également de considérer les conséquences :

- Sur la santé ;
- Économiques ;
- Émotionnelles/psychologiques.

En séance plénière, demandez à chaque groupe de commenter les scénarios qui leur ont été attribués, et inscrivez les conséquences qu'ils relèvent sur le tableau à feuilles. **INDIQUEZ** que tout acte de violence sous forme d'EAS dans un contexte humanitaire ou de développement et par les travailleurs humanitaires a des implications significatives pour les participants au programme, les communautés locales et les organisations humanitaires.

EXPLIQUEZ en quoi consiste la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS). « PEAS » est le terme utilisé par l'ONU et la communauté des ONG pour désigner les mesures prises pour protéger les personnes vulnérables contre l'exploitation et les abus sexuels par le personnel et le personnel associé des organisations humanitaires. (CHS Alliance)

EXERCICE : NORMES MINIMALES DE FONCTIONNEMENT (15 MINUTES)

EXPLIQUEZ que la PEAS consiste à agir face aux incidents d'EAS commis par des travailleurs humanitaires, en élaborant des politiques et procédures précises pour mettre fin à ces phénomènes. Il s'agit de **prévenir** les incidents, mais aussi d'y **répondre**.

INVITEZ les participants à réaliser un exercice consistant à relier les normes minimales de fonctionnement à leurs définitions respectives. **RÉPARTISSEZ** les participants en quatre groupes et distribuez à chaque groupe un jeu de normes (prédécoupées) et leurs définitions. **DEMANDEZ** à un groupe de présenter les définitions correspondant à chaque norme.

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

EXPLIQUEZ que pour réussir à mettre en œuvre la PEAS, il faut que la démarche soit centrée sur les personnes survivantes. Cela signifie qu'il faut satisfaire les principes énumérés sur la diapositive. **POSEZ** aux participants les questions suivantes :

- *Y a-t-il d'autres principes que vous ajouteriez à cette liste ?*
- *Trouvez-vous certains de ces principes surprenants ?*

EXPLIQUEZ que l'une des considérations majeures liées au traitement des signalements d'EAS est la confidentialité. **DEMANDEZ** aux participants de réfléchir à un moment où ils ont brisé la confidentialité. Demandez-leur de se rappeler pourquoi et quelles en ont été les conséquences. Au bout de quelques minutes, demandez à deux ou trois volontaires de communiquer au reste du groupe les raisons pour lesquelles ils avaient brisé la confidentialité et d'en expliquer l'impact. (Note : ils ne doivent pas divulguer le contenu de la confidence ; ils doivent juste expliquer pourquoi ils l'ont brisée et les conséquences.)

DEMANDEZ aux participants de réfléchir à un moment où une personne en qui ils avaient confiance n'a pas respecté la confidentialité vis-à-vis de l'information qu'ils lui avaient confiée. Demandez-leur de se rappeler ce qu'ils avaient ressenti, s'ils avaient compris pourquoi la personne avait brisé la confidentialité et quelles en avaient été les conséquences. Demandez à deux ou trois volontaires de partager ce qu'ils ont ressenti et les conséquences survenues (ou alors, demandez au groupe en général d'évoquer les émotions susceptibles de survenir et les conséquences).



Conseil pour les formateurs

Le but de cet exercice est de transposer les principes abordés dans la formation à des expériences réelles. Nous respectons ces principes non seulement parce qu'ils font partie de procédures, mais aussi parce qu'ils font écho à nos propres expériences et parce qu'il y a de réelles conséquences si nous ne les respectons pas.

DÉBRIEFING

- Les incidents d'EAS commis par des travailleurs humanitaires constituent une faute grave et un échec vis-à-vis de la protection des personnes que nous entendons servir.
- La PEAS relève de la responsabilité collective de tous les acteurs humanitaires pour mettre en application une tolérance zéro envers l'EAS par les travailleurs humanitaires.
- Les incidents d'EAS doivent faire l'objet d'actions formelles, avec la mise en place de politiques et procédures organisationnelles et la promotion d'une culture organisationnelle sûre.
- Pour répondre au fléau d'EAS par des travailleurs humanitaires, le secteur humanitaire a mis en place des normes, dont les huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS.
- **ÉVOQUEZ** la ressource supplémentaire : [Module d'apprentissage du IASC sur la protection contre l'inconduite sexuelle pour les organisations partenaires des Nations Unies](#), IASC (2020) (disponible en anglais, en français, en arabe, en espagnol et en portugais), une session d'une journée en présentiel comportant des vidéos et des cas pratiques.

SESSION 3 : QUI SOMMES-NOUS ? VALEURS CENTRALES DE L'ORGANISATION (1 HEURE)

Objectifs



- Permettre aux participants d'identifier des valeurs centrales qui orientent la vision et la mission de l'organisation ;
- Relier les valeurs de leur organisation aux normes internationales et principes clés qui sous-tendent les approches centrées sur les personnes survivantes.

Messages clés



- Les valeurs organisationnelles façonnent la culture qui est ancrée dans la vision et la mission de l'organisation.
- Ces valeurs influent sur l'environnement de travail, en encourageant ou en limitant certains comportements et certaines attitudes de la part du personnel.
- Elles sont particulièrement importantes dans le secteur du travail humanitaire en raison de la vulnérabilité des populations affectées avec lesquelles nous travaillons.
- Le rôle du personnel dirigeant est essentiel pour garantir que les valeurs de l'organisation restent ancrées dans la culture organisationnelle et qu'elles sont activement comprises et mises en pratique dans les activités quotidiennes de l'organisation.

Supports de formation



- Stylos et feutres
- Tableau à feuilles
- Vision et mission des organisations (apportées par les participants)

Outils de formation



- OF (c) Cartes de valeurs (un jeu par participant)
- OF (d) Plan de valeurs (un exemplaire par participant)

EXERCICE : CARTES DE VALEURS (25 MINUTES)

EXPLIQUEZ aux participants que cette activité consistera à trier 30 cartes afin de sélectionner les valeurs qui représentent le mieux celles qui sont promues au **sein de leur organisation**. Les cartes de valeur doivent être réparties en trois piles, par degré d'importance : valeurs les plus importantes, valeurs importantes et valeurs pas importantes.

Distribuez à chaque participant les outils  **OF (c) Cartes de valeurs** et  **OF (d) Plan de valeurs**. Dites aux participants qu'ils peuvent se disperser dans la salle afin d'avoir suffisamment d'espace pour disposer toutes leurs cartes. Une fois les participants positionnés, expliquez que le but de l'activité est de leur donner l'occasion d'analyser les valeurs promues au sein de leur organisation. Expliquez qu'il est normal de ne pas se sentir complètement à l'aise lors de cet exercice, mais rappelez l'importance d'y participer. Précisez aux participants que vous vous tiendrez à disposition pour discuter de toute question importante susceptible d'être soulevée au cours de l'exercice.

Les cinq premières valeurs dans la catégorie des valeurs les plus importantes seront considérées comme étant les « valeurs organisationnelles ». Il doit s'agir de valeurs qui, selon le participant, définissent son organisation.

INVITEZ les participants à exposer les valeurs de la catégorie « les plus importantes » dans la salle pour permettre aux autres de les observer. Laissez suffisamment de temps à tous les participants de consulter tous les plans de valeurs.

PLÉNIÈRE (35 MINUTES)

EXPLIQUEZ qu'il s'agira maintenant de discuter des valeurs centrales des organisations respectives des participants et de la manière dont ces valeurs se reflètent dans la mission et la vision de ces organisations.

INITIEZ la discussion à l'aide des questions suivantes :

- *Ces valeurs sont-elles promues au sein de votre organisation ?*
- *Comment sont-elles promues ?*
- *Comment ces valeurs façonnent-elles la façon dont vous travaillez au sein de votre organisation ?*
- *Pensez-vous que vos collègues partagent les mêmes valeurs ?*

INSCRIVEZ quelques points clés sur le tableau à feuilles : rôle du personnel dirigeant, redevabilité, compassion, partage des mêmes valeurs, vision et mission.

RÉSUMEZ la discussion en soulignant qu'il n'est pas toujours possible d'être sûr de partager les mêmes valeurs que nos collègues et que c'est précisément pour cela que nous avons besoin de la vision et de la mission de l'organisation. Elles définissent le cadre des valeurs communes qui doivent être continuellement mises en pratique et promues par l'ensemble du personnel.

DEMANDEZ à quelques participants de lire à voix haute la vision et la mission de leur organisation.

POSEZ les questions suivantes :

- *La mission et la vision sont-elles axées en premier lieu sur les participants au programme ?*
- *Comment cette vision et cette mission affectent-elles votre travail quotidien ou votre interaction avec les participants au programme ?*
- *Parvenez-vous à faire le lien entre cette vision et cette mission d'une part, et votre travail d'autre part ?*

SOULIGNEZ que l'adhésion aux valeurs de l'organisation, autrement dit le fait de passer de la parole aux actes, favorise l'intégrité, tant au niveau individuel qu'organisationnel.

SOULIGNEZ que la vision et la mission sont directement liées aux politiques et aux procédures, constituant un système qui nous aide à passer de la parole aux actes. Ce sont également des outils qui nous aident à empêcher le personnel de commettre des actes d'EAS. Prévoyez un temps de réflexion et demandez :

- *En quoi les principes de la PEAS sont-ils liés à vos valeurs organisationnelles et religieuses ?*

Le code de conduite doit être rattaché à cette discussion, en tant qu'outil de promotion directe des valeurs centrales de l'organisation. Si le sujet n'est pas soulevé au cours de la discussion, annoncez une session à part qui portera sur le code de conduite plus tard dans la formation.

DÉBRIEFER en présentant les messages clés sur les valeurs organisationnelles et demandez aux participants de les lire :

- Les valeurs organisationnelles façonnent la culture qui est ancrée dans la vision et la mission de l'organisation.
- Ces valeurs influent sur l'environnement de travail, en encourageant ou en limitant certains comportements et certaines attitudes de la part du personnel.
- Les valeurs organisationnelles sont particulièrement importantes dans le secteur du travail humanitaire en raison de la vulnérabilité des populations affectées avec lesquelles nous travaillons.
- Le rôle du personnel dirigeant est essentiel pour garantir que les valeurs de l'organisation restent ancrées dans la culture organisationnelle et qu'elles sont activement comprises et mises en pratique dans les activités quotidiennes de l'organisation.

SESSION 4 : EXERCICE DES QUATRE OPTIONS DE RÉPONSE (30 MINUTES)

Objectifs



- Explorer les concepts d'exploitation sexuelle et d'abus sexuel en tant que comportements inacceptables de la part du personnel ;
- Explorer le concept de consentement ;
- Discuter de l'obligation de signaler les comportements suspects ou inacceptables du personnel ;
- Réfléchir à la notion de pouvoir.

Messages clés



- Les travailleurs humanitaires sont toujours en position de pouvoir par rapport aux communautés avec lesquelles ils travaillent.
- Le consentement ne justifie pas les comportements susceptibles d'impliquer une exploitation et des abus sexuels.
- Tous les membres du personnel sont tenus de signaler toute faute ou tout soupçon.

Supports de formation



- Quatre feuilles avec les lettres A, B, C ou D.

PLÉNIÈRE (30 MINUTES)

ACCROCHEZ les quatre feuilles avec les lettres à quatre endroits de la salle. Invitez tous les participants à se regrouper au milieu de la salle.

EXPLIQUEZ que des questions vont leur être présentées, chacune avec des options de réponse : A, B, C et D. Après avoir lu chaque question et ses options de réponse, les participants doivent se positionner devant la lettre correspondant à ce qu'ils estiment être la bonne réponse.

EXPLIQUEZ que la bonne réponse sera dévoilée une fois que tous les participants ont choisi leur réponse.

Note : avant de dévoiler la bonne réponse, discutez avec les groupes des raisons pour lesquelles ils ont choisi cette réponse. Lisez ensuite la réponse et les clarifications sur les diapositives ainsi que les messages clés pour chaque question.

DD (a) Huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS (IASC)

Découpez et séparez chaque norme et sa définition. Les participants tenteront de les relier les unes aux autres.

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels	Un ensemble de politiques et procédures organisationnelles qui s'inscrivent dans la sauvegarde pour prévenir et agir face aux incidents d'exploitation et d'abus sexuels commis par les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé.
1. Politiques et procédures de PEAS	Ensemble constitué par une politique de PEAS et un code de conduite efficaces qui définissent les mécanismes mis en place par l'organisation pour protéger les participants aux programmes contre toute exploitation sexuelle ou tout abus sexuel par les travailleurs humanitaires.
2. Accords de coopération	Relations contractuelles avec des prestataires, des fournisseurs et des bailleurs de fonds qui tiennent compte d'éléments pertinents à la PEAS et qui définissent l'obligation d'adhérer au code de conduite et l'obligation de signaler toute allégation d'exploitation ou d'abus sexuels.
3. Point focal PEAS	Membre du personnel désigné au sein de l'organisation qui apporte un soutien technique à l'ensemble de l'organisation en matière de PEAS et qui dispose de suffisamment d'ancienneté au sein de l'agence pour prendre des décisions sur toutes les questions relatives à la PEAS, qu'elles soient liées aux programmes ou à la sauvegarde.
4. Engagement communautaire	Mesures et actions menées par l'organisation pour consulter les communautés sur ce qui constitue des interventions et des mécanismes de PEAS appropriés.
5. Mécanisme de feedback et de réponse	Mécanisme mis en place par l'organisation, offrant une voie de communication avec les communautés dans des conditions sûres et dignes, pour soulever des questions sur la qualité des services fournis et le comportement du personnel.
6. Processus de gestion des ressources humaines	Engagement de l'organisation, formalisé dans des politiques et des procédures, en faveur de la transparence et de la prise en compte de la PEAS dans les recrutements, les formations et les évaluations de performances.
7. Sensibilisation du personnel	Engagement de l'organisation en faveur de la formation continue des membres du personnel sur des sujets liés à la PEAS, grâce à une culture organisationnelle et à des politiques qui promeuvent des mécanismes de signalement sûrs et le respect du code de conduite par le personnel.
8. Système de signalement et d'enquête internes	Mécanisme mis en place par l'organisation, défini par les politiques de celle-ci, régi par des procédures claires et transparentes pour gérer la réception et le traitement de toute allégation d'exploitation ou d'abus sexuels par les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé.



OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages

MEMBRE D'UNE MINORITÉ RELIGIEUSE	AGRICULTEUR DE SUBSISTANCE DE 65 ANS AVEC UNE FEMME ET SIX ENFANTS, VIVANT DANS UNE RÉGION TOUCHÉE PAR UN CONFLIT ETHNIQUE	LEADER RELIGIEUX TRAVAILLANT DANS UNE COMMUNAUTÉ PAISIBLE	ADOLESCENTE DE 15 ANS VIVANT DANS UN VILLAGE RURAL AVEC SES DEUX PETITES SŒURS À CHARGE
ENFANT DE 12 ANS RÉCEMMENT MARIÉ	RÉFUGIÉ D'UN PAYS VOISIN	ADOLESCENT DE 16 ANS VICTIME DE TRAITE HUMAINE	AGENT DE POLICE DE SEXE MASCULIN
RESCAPÉ D'UN CYCLONE, VIVANT AVEC UN HANDICAP PERMANENT	LEADER POLITIQUE	VEUVE DE 45 ANS AVEC SIX ENFANTS	EMPLOYÉ D'UNE ONG (PERSONNEL NATIONAL)
PERSONNE TRANSGENRE	TRAVAILLEUR MIGRANT SANS DOCUMENTS OFFICIELS	EMPLOYÉ D'UNE ONG (PERSONNEL LOCAL)	ENTREPRENEUR PROSPÈRE DE SEXE MASCULIN
TOXICOMANE DE 17 ANS VIVANT DANS LA RUE	MÈRE CÉLIBATAIRE DE 16 ANS, TRAVAILLEUSE DU SEXE	FILLE AVEUGLE DE 10 ANS VIVANT DANS UN ORPHELINAT	TRAVAILLEUR HUMANITAIRE DES NATIONS UNIES
CHEFFE DE FAMILLE	MINEUR NON ACCOMPAGNÉ	HOMME EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL	FILS D'UN OPPOSANT POLITIQUE
PRÉSIDENTE / DIRECTRICE D'UN COMITÉ / CONSEIL / ETC.	OUVRIÈRE DANS L'INDUSTRIE DU TEXTILE		



Inspiré du Module 1 de la formation sur la protection transversale élaborée par le Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG).

OF (b) Exemples d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels (InterAction)

Tiré de : [PSEA Basics Training Guide Preventing and Responding to Sexual Exploitation & Abuse \(PSEA\)](#), InterAction (2013).

Exemples d'exploitation sexuelle :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG refuse d'admettre dans son établissement un enfant déplacé interne si la mère de cet enfant n'accepte pas d'avoir un rapport sexuel avec lui.
- Un conducteur employé par une agence internationale propose régulièrement aux écoliers du village de les conduire à l'école du quartier avoisinant dans un véhicule officiel, en échange de la possibilité de prendre des photos d'eux dénudés.
- La cheffe de bureau d'une ONG refuse d'embaucher un jeune homme à un poste de serveur en cuisine tant qu'il n'acceptera pas d'avoir un rapport sexuel avec elle.

Exemples d'abus sexuel :

- Un réfugié employé par une ONG en tant que travailleur auxiliaire entraîne vers un entrepôt désert une réfugiée qui souhaite récupérer de la nourriture. Il la viole et lui annonce que si elle signale l'incident, il dira à son mari qu'ils entretiennent une liaison.
- Un employé d'une ONG locale fait des attouchements inappropriés sur une fillette de 6 ans alors qu'il joue avec elle dans le cadre d'une intervention psychosociale.
- Un membre du personnel d'une entreprise de maintenance qui travaille dans un camp tente de violer une réfugiée lorsqu'il se rend au camp en dehors des horaires de travail de l'entreprise, grâce à son badge d'accès.

OF (c) Cartes de valeurs

Autorité

Superviser et être responsable des autres

Autonomie

Être indépendant et autodéterminé

Défi

Assumer les tâches difficiles et affronter les problèmes

Diligence

Prendre soin des autres



Changement

Mener une vie variée et pleine de changements

Confort

Mener une vie agréable et confortable

Engagement

Prendre des engagements pertinents et durables

Compassion

Se préoccuper des autres et agir en conséquence

Contribution

Apporter une contribution durable au monde

Devoir

Accomplir ses devoirs et ses responsabilités

Fiabilité

Être digne de confiance

Exaltation

Avoir une vie palpitante et stimulante

Loyauté

Être fidèle et sincère dans ses relations

Célébrité

Être populaire et reconnu

Famille

Avoir une famille heureuse et aimante

Flexibilité

S'adapter facilement à de nouvelles situations

Générosité

Donner aux autres ce
que l'on possède

Indulgence

Pardonner les autres

Forme physique

Être fort et en forme
physiquement

Développement

Continuer à évoluer
et à progresser

Santé (spirituelle)

Être en bonne santé,
notamment d'un point
de vue spirituel

Sincérité

Être vrai et honnête

**Indépendance**

Ne pas être dépendant
d'autres personnes

Justice

Promouvoir un traitement
juste et équitable

Maîtrise

Exceller dans ses activités
quotidiennes

Modération

Éviter les excès et faire des
compromis

Non-conformité

Remettre en question et défier
l'autorité et les normes

Ouverture d'esprit

Être ouvert à de nouvelles
expériences, idées et
possibilités

Pouvoir

Avoir le contrôle sur
les autres

But

Avoir un sens et une
direction à sa vie

OF (d) Plan de valeurs

Les plus importantes

Importantes

Pas importantes