



## Partie III : Outils de mise en œuvre du programme

- COMMUNICATION AVEC LES COMMUNAUTÉS SUR LA PEAS
- ÉLABORATION DE POLITIQUES ET MESURES POUR LES RESSOURCES HUMAINES SUR LA PEAS
- CONCEPTION D'UN SYSTÈME D'ORIENTATION VERS LES SERVICES ESSENTIELS DE PROTECTION
- MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS
- SYSTÈME DE RÉPONSE AUX SIGNALEMENTS D'EAS
- EXERCICE DE SIMULATION D'UNE SITUATION D'URGENCE DE PEAS

# Communication avec les communautés sur la PEAS

## **T** Outils

- Outil 1 : Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés
- Outil 2 : Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS
- Outil 3 : Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS
- Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS
- Outil 5 : Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte
- Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire)

## Public



Points focaux  
PEAS/sauvegarde/  
protection



Personnel du  
programme

# Introduction

Le module *Communication avec les communautés sur la PEAS* propose des outils et des stratégies pour interagir avec les communautés sur la question de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS). Le module vise à présenter le sujet de façon accessible et non menaçante pour tous types de groupes (enfants, personnes en situation de handicap, etc.) et de manière adaptée au contexte et à la culture locale pour pouvoir aborder les tabous et la stigmatisation associés à la PEAS.

Les recommandations présentées ici sont basées sur des normes internationales officielles et sur les bonnes pratiques tirées du projet de renforcement des capacités des partenaires en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels au travers de la protection transversale, SPSEA (*Strengthening Partners' Protection against Sexual Exploitation and Abuse through Protection Mainstreaming*), mis en œuvre par CRS.

## Pour qui ?

Ce guide s'adresse à des organisations nationales et locales. Il peut servir aux équipes programme qui travaillent auprès de communautés par l'intermédiaire de leaders à l'échelle des provinces ou des communes et via des groupes ou plateformes communautaires : travailleurs de santé communautaires, groupes de soutien communautaires et autres comités à l'échelle de la communauté. Ce guide peut aussi s'avérer utile au personnel dirigeant et aux managers chargés notamment de la PEAS/Protection, ainsi qu'aux équipes de communication.

## Pourquoi ?

Interagir avec les communautés et diffuser des informations sur la PEAS sont des actions clés dans le cadre de la PEAS et constituent une norme minimale opérationnelle de PEAS telle que définie par le Comité permanent interorganisations (CPI ou IASC ci-après). Cette norme est considérée comme l'une des normes internationales les plus répandues en matière de PEAS.

Les organisations doivent s'assurer que les communautés avec lesquelles elles travaillent ont accès à des informations pertinentes, appropriées, adaptées au contexte et en temps opportun au sujet des comportements attendus et proscrits du personnel du programme et au sujet des mesures et mécanismes disponibles pour traiter les signalements d'EAS commis par les travailleurs humanitaires.

# Contexte

## Pourquoi ?

Dans certaines communautés où il existe des tabous autour de certains sujets, la question de l'exploitation et des abus sexuels (EAS) est très peu abordée. Pourtant, la sensibilisation à la PEAS est fondamentale pour empêcher des membres du personnel de nuire aux communautés, et pour permettre aux organisations de répondre à des allégations de mauvaise conduite. Ces activités permettent également d'accroître la sensibilisation des communautés à la problématique des violences basées sur le genre et de promouvoir la responsabilité collective en matière de PEAS chez les acteurs humanitaires au sein de la communauté. Une communication efficace passe obligatoirement par une bonne compréhension de la communauté et du contexte d'intervention.

---

*La sensibilisation à la PEAS est fondamentale pour empêcher des membres du personnel de nuire aux communautés, et pour permettre aux organisations de répondre à des allégations de mauvaise conduite.*

## Quand ?

Idéalement, une analyse du contexte est menée lors de la phase de conception. Toutefois, elle peut être menée n'importe quand au cours du cycle du programme et modifiée pendant la mise en œuvre du projet pour tenir compte de toute évolution du contexte.

## Quoi ?

Il est important de comprendre et de dresser l'état des lieux des éléments suivants :

- Les normes et valeurs en vigueur ;
- Les dynamiques de genre, les perceptions et les pratiques autour des violences basées sur le genre ainsi que les manquements en matière d'EAS ;
- Les barrières et les biais culturels, traditionnels et religieux susceptibles d'influencer la perception au sein de la communauté vis-à-vis de l'EAS ;
- La honte, la stigmatisation et la peur des représailles dont une personne peut être victime si elle signale des faits d'abus.

Des groupes sectoriels de protection à l'échelle du pays, des groupes de travail sur la PEAS ainsi que d'autres acteurs spécialisés dans la protection peuvent être contactés pour savoir si des informations spécifiques à l'EAS ont déjà été collectées et analysées. De plus, vérifiez si les communautés ont déjà été consultées afin de vous assurer que les mêmes questions ne leur sont pas posées plusieurs fois, et ainsi éviter toute frustration.

# Messages clés et méthodes de communication

## Pourquoi ?

Les participants au programme et les membres de la communauté jouissent du droit d'accéder et de recevoir des informations. Il est essentiel de fournir aux communautés des messages cohérents, exacts et clairs sur la PEAS. Les participants au programme et les membres de la communauté doivent au moins pouvoir comprendre :

- Que l'assistance proposée est toujours gratuite et ne doit jamais être obtenue en échange d'un avantage sexuel, financier, social ou politique ;
- Que l'organisation applique une tolérance zéro vis-à-vis de l'inaction face à des faits d'EAS ;
- Ce qui relève d'un comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires, et ce qui relève d'un comportement interdit ;
- Comment dénoncer un comportement inapproprié.

*Il est essentiel de fournir aux communautés des messages cohérents, exacts et clairs sur la PEAS.*

## Quand ?

Les organisations doivent élaborer des messages clés sur la PEAS et une stratégie de communication lors de la phase de conception de leurs programmes, puis procéder à la révision de ceux-ci à titre périodique :

- Avant le début des activités clés telles que le ciblage, l'identification et l'enregistrement des participants au programme. Il est crucial d'intégrer des messages clés sur la PEAS à l'ensemble des informations (critères de sélection, détails de l'assistance, services disponibles, etc.) que reçoivent les participants au programme ;
- Avant d'apporter tout changement au programme ;
- Lorsque de nouveaux risques d'EAS sont identifiés ;
- Pour réaliser le suivi des résultats et de l'impact.

## Comment ?

Les organisations doivent élaborer et adapter leurs plans et supports de communication en matière de PEAS au contexte et au public cible, et veiller à impliquer autant de parties prenantes que possible. Cela permettra d'assurer que les messages sont adaptés, sensibles et susceptibles de communiquer des informations clés de manière efficace. Reportez-vous aux exemples de supports d'information, d'éducation et de communication fournis à l'[Outil 5](#). Pour diffuser ces messages importants, les organisations peuvent :

- **Résumer les messages clés** formulés par les normes internationales en matière de PEAS et les politiques de l'organisation, dont les communautés doivent avoir connaissance ([Outil 1](#)) ;
- **Décider comment ces messages clés** seront diffusés à la communauté de façon pertinente, accessible, sensible et adaptée à la culture locale ([Outil 2](#) et [Outil 3](#)) ;
- **Utiliser les supports de communication existants comme modèles** pour élaborer des supports plus adaptés ([Outil 4](#) et [Outil 5](#)).

### Outils recommandés

<b>Outil 1</b>	Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés
<b>Outil 2</b>	Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS
<b>Outil 3</b>	Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS
<b>Outil 4</b>	Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS
<b>Outil 5</b>	Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte

# Interactions avec les communautés

## Pourquoi ?

Instaurer un dialogue actif, inclusif et régulier avec les membres des communautés est essentiel pour sensibiliser davantage sur les risques d'EAS et garantir les droits des participants aux programmes et ceux des membres de la communauté à bénéficier d'une assistance sans encourir le risque d'être victimes d'EAS.

Il n'est pas toujours facile d'initier et d'animer une discussion avec les membres d'une communauté. Cela peut être une expérience troublante. Les organisations doivent instaurer une confiance et permettre une communication à double sens avec la communauté sur tous les aspects de la PEAS. Elles doivent aussi utiliser des outils d'interaction pour assurer l'inclusion active de groupes vulnérables, surtout les plus susceptibles d'être victimes d'EAS. Il est crucial de vérifier que le personnel du programme possède l'expérience et les compétences adéquates pour animer ces discussions.

---

*Les organisations doivent instaurer une confiance et permettre une communication à double sens avec la communauté sur tous les aspects de la PEAS.*

## Quand ?

La communication et l'interaction avec les communautés sur la PEAS doivent être une priorité pour tous les acteurs humanitaires et ce, à toutes les étapes du cycle du programme :

- **Interagir le plus tôt possible** avec les communautés, dès l'évaluation des besoins ou l'analyse des risques, puis tout au long de la mise en œuvre des activités, permet aux organisations de récolter et de diffuser des informations sur la PEAS et d'impliquer les communautés dans un dialogue utile autour des questions de PEAS. Cette communication doit avoir lieu avant le début des activités, dont le ciblage, l'identification et l'enregistrement des participants au programme. Il est crucial d'intégrer des messages clés sur la PEAS à l'ensemble des informations (critères de sélection, détails de l'assistance, services disponibles, etc.) que reçoivent les participants au programme.
- **Chaque interaction** avec la communauté (réunions, session de lancement du projet, etc.) constitue une opportunité pour les organisations de diffuser des informations sur leurs politiques et systèmes en matière de PEAS, mais aussi de solliciter l'avis des membres de la communauté sur la meilleure façon d'élaborer ces politiques et outils et de les adapter (grâce, par exemple, à des groupes de discussion, des entretiens avec les informateurs clés et des visites de contrôle). C'est d'autant plus important lors de la mise place des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR), lors de la conception de supports de communication sur la PEAS et lors de l'identification de parcours d'orientation. Il est important également de tenir la communauté au courant des actions qui sont prises suite à des plaintes (tout en veillant au respect des protocoles de confidentialité en vigueur).
- **Avant d'apporter tout changement** au programme.
- **Lorsque de nouveaux risques ont été identifiés** en rapport avec l'EAS.

---

*La PEAS doit s'inscrire dans le cadre d'une stratégie plus globale d'interaction avec les communautés. Les organisations doivent veiller à maintenir le dialogue concernant la PEAS ouvert avec les communautés tout au long du programme.*

## Comment ?

Une série de méthodes participatives peuvent être utilisées pour garantir un dialogue communautaire actif et inclusif en matière de PEAS :



### Groupes de discussion

Pensez à organiser des discussions collectives séparées pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les personnes les plus vulnérables face à l'EAS.



### Entretiens avec les informateurs clés

Pensez à organiser des réunions séparées pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les personnes les plus vulnérables face à l'EAS.



### Plans de discussion et guides

pour animer le dialogue communautaire.



### Jeux de rôles

Les jeux de rôles constituent un moyen de participation créatif et percutant pour impliquer les membres de la communauté.



### Consultations accessibles et adaptées aux enfants

organisées avec l'aide de parties prenantes et d'acteurs spécialisés dans la protection de l'enfance.

Il peut être utile d'aborder ce point en amont avec le réseau Protection/PEAS pour vérifier si des consultations de ce type ont déjà eu lieu et, si ce n'est pas le cas, s'assurer que la stratégie adoptée est appropriée et sûre.

### Outil recommandé

#### Outil 6

Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire)

# Outil 1 : Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés

Cet outil est basé sur la publication du IASC *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel* (2012).

Aperçu	
<b>Objectif</b>	La PEAS est un sujet complexe et sensible. Cet outil propose un résumé des messages clés sur la PEAS dont les participants au programme et les membres de la communauté doivent avoir connaissance. L'outil vise aussi à simplifier ces messages clés pour qu'ils soient plus accessibles.
<b>Quand utiliser cet outil</b>	En début de projet, pour élaborer de nouveaux supports de communication et/ou briefer de nouvelles recrues.
<b>Qui impliquer</b>	Les équipes du programme ou les équipes de terrain, le personnel RH, les équipes de communication (s'il y en a).

## Quelles informations clés de base les communautés devraient-elles recevoir au sujet de la PEAS ?

Au minimum, les participants au programme et les membres des communautés doivent recevoir les informations suivantes de la part de l'organisation et de son personnel :

- **L'assistance est toujours gratuite** : les communautés ont le droit de bénéficier de l'assistance humanitaire sans être sujettes à l'EAS. L'assistance ne doit jamais être fournie en échange d'avantages sexuels, financiers, sociaux ou politiques.
- **Définition de l'EAS** : voir ci-dessous.
- **Normes de conduite pour les travailleurs humanitaires** (personnel, volontaires et associés, dont les contractuels) telles qu'établies par les politiques des organisations en la matière (ex. : la [politique de sauvegarde de CRS](#)), notamment sur les comportements attendus et les comportements interdits.
- **Comment et quand porter plainte** : pour signaler un problème lié au comportement d'un membre du personnel, notamment lié à un cas d'abus sexuel. Doivent être incluses les informations suivantes :
  - Le droit des membres de la communauté à donner leur avis ou à porter plainte sans que leur accès à l'assistance humanitaire ou leur participation au projet soit affecté ;
  - Les canaux de signalement disponibles : numéros de téléphone, adresse e-mail des points focaux pour les questions liées à la protection/sauvegarde et à la PEAS ;
  - Les mesures que l'organisation prendra pour garantir la sécurité, l'anonymat et la dignité des plaignants, et les informations sur la façon dont les plaintes seront traitées ;
  - Les délais auxquels une personne qui se sert d'un des mécanismes de signalement peut prétendre avant de recevoir une réponse ;
  - Les rôles et les responsabilités des personnes impliquées et les éventuelles restrictions (liées à la confidentialité par exemple, lorsqu'il est question de protéger une personne).
- **Orientation** : les services d'aide disponibles pour les victimes de violence, et comment celles-ci peuvent y accéder.
- **Responsabilité à l'échelle de l'organisation** : tous les acteurs ont l'obligation de prévenir et de répondre à de tels actes et de protéger les témoins, les victimes et les personnes survivantes.

## Définition : Qu'est-ce qui constitue un abus sexuel ou de l'exploitation sexuelle<sup>1</sup> ?

**Abus sexuel** : toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel. Par exemple : un employé d'une ONG locale qui touche une fillette de 6 ans de façon inappropriée lors d'un jeu dans le cadre d'une intervention psychosociale.

**Exploitation sexuelle** : le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Par exemple :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG, qui ne veut admettre dans son établissement un enfant déplacé interne que si la mère de l'enfant accepte d'avoir un rapport sexuel avec lui ;
- Un conducteur employé par une agence internationale qui propose 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 ;
- Avoir recours aux services d'une prostituée.

## Quel est le comportement attendu des travailleurs humanitaires<sup>2</sup> ?

### Six principes fondamentaux

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<sup>3</sup>.
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. Cet échange inclut aussi l'échange de l'assistance 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 humanitaires 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. 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, il ou elle doit 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 responsables, à tous niveaux hiérarchiques, ont une responsabilité particulière pour ce qui est d'appuyer et de concevoir des systèmes qui préservent cet environnement.

1. Cette définition officielle est tirée de la [Circulaire du Secrétaire général : Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels](#), Nations Unies (2003).

2. Les six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) concernant l'exploitation et les abus sexuels ([IASC updated Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#)) (version mise à jour).

3. En fonction du contexte, considérez des mesures disciplinaires autres que le renvoi.

## Exemples de messages clés à l'intention des ADULTES



- L'assistance humanitaire est gratuite.
- Toute assistance fournie par une organisation humanitaire est basée sur des besoins identifiés.



- Vous avez le droit de recevoir des informations sur les services humanitaires proposés dans votre région et de connaître les critères de sélection.



- Un système de plaintes a été mis en place à [groupe sectoriel/organisation/lieu]. Contactez [coordonnées] pour obtenir de l'aide et des conseils à ce sujet. Toutes les plaintes sont tenues confidentielles.
- Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice ou de discrimination en raison de votre sexe, de votre ethnicité, de votre religion, de votre âge ou de vos associations politiques, ou si une personne employée par une organisation humanitaire vous a demandé de faire quelque chose d'inapproprié en échange de services, signalez l'incident via [mécanisme de signalement].
- Vous avez le droit de signaler tout comportement inapproprié, toute exploitation ou tout abus commis par un travailleur humanitaire. Si le comportement d'un travailleur humanitaire vous préoccupe, signalez-le via [mécanisme de signalement]. Vous êtes peut-être la seule personne à oser en parler et donc la seule personne capable de protéger la victime.
- Toutes les plaintes seront reçues, traitées, gardées en sécurité et tenues en toute confidentialité. Votre sécurité est notre priorité !



- Le travail des organisations humanitaires et de leur personnel est basé sur les principes d'humanité, d'impartialité et de respect.
- Vous ne devez jamais vous trouver dans une situation où vous devez échanger des faveurs sexuelles contre de l'assistance, un emploi, des biens ou des services.
- Tout abus de pouvoir, quel qu'il soit, à l'encontre des populations locales est interdit.



- Les travailleurs humanitaires doivent signaler toute inquiétude ou suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels commis par un autre travailleur humanitaire, qu'il soit issu ou non de la même organisation qu'eux.
- Ces règles s'appliquent à tous les individus (personnel des Nations Unies et des ONG internationales, partenaires ; consultants, contractuels des Nations Unies et des ONG internationales).

## Exemples de messages simplifiés à l'intention des ADOLESCENTS



- L'assistance est toujours gratuite. Les travailleurs humanitaires ne doivent jamais vous demander de leur donner quelque chose ou de faire quelque chose en échange de leur aide.



- Chacun peut émettre son avis sur l'assistance ou l'aide qu'il reçoit et sur la manière dont elle est dispensée et ce, qui que vous soyez, qu'importe votre âge et d'où vous venez, et qu'importe vos convictions. Votre opinion permettra à [nom d'organisation(s)] de s'améliorer et de garantir les biens et services qui répondent aux besoins de votre communauté.



- Chaque personne a le droit d'être protégée de tout mauvais traitement ou abus, qu'importe qui elle est, qu'importe son âge, son origine ou ses convictions. Si vous êtes inquiet pour la sécurité d'un enfant ou si vous avez vu ou entendu parler d'un travailleur humanitaire qui ne se comportait pas de façon appropriée, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement]. Vous êtes peut-être la seule personne au courant et donc la seule personne en mesure de protéger cet enfant.
- Toutes les organisations doivent fournir une assistance et un soutien dans des conditions sûres et de façon adéquate à toutes les personnes avec qui elles travaillent, en les traitant avec dignité et respect. Si vous êtes inquiet de la façon dont certaines organisations mènent leurs activités au sein de votre communauté ou de la manière dont un travailleur humanitaire se comporte, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement].
- Nous recevons votre témoignage, nous l'écouterons et nous agirons. Nous mènerons une enquête concernant tout abus, sans exception, que vous nous signalerez et nous veillerons à ce que les personnes à l'origine de ces actes soient tenues pour responsables. Nous partagerons avec vous autant d'informations que possible sans mettre quiconque en danger, et nous vous tiendrons informé des avancées dès que nous le pourrons.



- Les travailleurs humanitaires doivent toujours vous traiter de façon juste et bienveillante, avec dignité et respect, qui que vous soyez. Si un travailleur humanitaire vous a fait du mal, vous a contrarié ou demandé quelque chose en échange de son aide, il est important de nous le signaler via [mécanisme de signalement].



- Toutes les plaintes seront reçues, traitées, gardées en sécurité et tenues en toute confidentialité. Votre sécurité est notre priorité !

## Exploitation et abus sexuels et COVID-19 : exemples de messages

- La pandémie de COVID-19 affecte notre vie à tous. En raison des mesures de distanciation sociale, il se peut que vous ne puissiez pas aller voir un adulte en qui vous avez confiance, ou vous rendre dans un lieu où vous vous sentez en sécurité. Si vous êtes inquiet qu'un membre de votre communauté est en danger, vous devez contacter [mécanisme de signalement].



### L'assistance est toujours gratuite !

Personne n'a le droit de te demander de faire quelque chose en échange de l'aide que les travailleurs humanitaires te donnent. Cette aide peut être de la nourriture, de l'eau, des cahiers, des jeux, tout ! Dis-le à tes camarades !



## Messages simplifiés sur la PEAS à l'intention des enfants



### Nous serons toujours là pour t'écouter !

Dis-nous si quelqu'un qui travaille avec nous, ou un autre travailleur humanitaire, te fait du mal, te rend triste ou mal à l'aise, ou te touche d'une façon que tu n'aimes pas. Ne pense pas que c'est de ta faute. Ce n'est jamais de ta faute ! Viens nous voir et nous t'aiderons. Ce qui nous importe, c'est que tu sois en sécurité ! Dis-le à tes camarades !



**Les travailleurs humanitaires doivent faire en sorte que tu sois heureux et que tu te sentes en sécurité.** Ils doivent toujours te traiter avec gentillesse, respect et dignité.



**Ils ne doivent jamais te faire du mal,** te crier dessus, te toucher là où tu ne veux pas être touché, te rendre triste ou te demander de garder un secret.

- Des masques, des gants, du savon et du gel désinfectant peuvent être distribués par un travailleur humanitaire pour vous protéger du COVID-19. Ces fournitures sont gratuites et ne doivent jamais être proposées en échange d'avantages sexuels ou pécuniaires. Si une personne vous demande de faire quelque chose en échange de ces articles, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement].
- Nous passons toutes et tous plus de temps sur internet à parler avec nos amis, à travailler ou à s'éduquer. S'il se passe quelque chose qui vous contrarie ou si une personne vous demande de faire quelque chose que vous n'avez pas envie de faire, signalez-le via [mécanisme de signalement].
- Nous devons tous veiller à la sécurité des uns et des autres pour empêcher la propagation du COVID-19. Si vous passez du temps avec d'autres personnes, faites attention à garder une distance de 2 mètres entre vous, évitez de vous toucher et tousser dans votre coude.

# Outil 2 : Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS

Basé sur la ressource CRS *Boîte à outils de communication : Guide pratique pour aider les gestionnaires de programmes à améliorer la communication avec les participants et les membres de la communauté* (2013).

Aperçu	
<b>Objectif</b>	Étapes clés pour élaborer un plan de communication sur la PEAS approprié et adapté à la culture locale.
<b>Quand utiliser cet outil</b>	En début de projet/programme.
<b>Qui impliquer</b>	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

## Étape 1 : Identifiez vos objectifs (pourquoi)

Utilisez les questions qui suivent pour vous aider à définir vos objectifs :

- Quel est le but de diffuser des messages clés sur la PEAS ? Quel résultat cherchez-vous à atteindre ?
- Pourquoi est-il important que les participants au programme comprennent leurs droits en matière de PEAS ?
- En quoi le fait d'avoir des informations exactes et rapides sur la PEAS améliore-t-il la sécurité et la dignité des participants au programme et leur accès à l'assistance ?
- Quelles zones géographiques ou communautés sont les cibles de vos messages sur la PEAS ? Existe-t-il des sensibilités au sein de ces zones ou communautés qui doivent être prises en compte avant d'adapter et de diffuser les messages sur la PEAS ?

## Étape 2 : Identifiez votre public cible (qui)

- Cernez votre/vos public/s :
  - Considérez le sexe, l'âge, l'état d'incapacité, la langue, le taux d'alphabétisation et l'ethnicité au sein de votre population cible.
  - Par quels moyens les différents groupes au sein d'une même communauté diffusent-ils et reçoivent-ils des informations fiables ?
  - Quelles sont les personnes de confiance au sein de la communauté (c'est-à-dire des membres de la communauté qui sont respectées et écoutées, comme les anciens, les leaders religieux, les professionnels de santé, etc.) qui peuvent diffuser vos messages auprès des différents groupes ? Et qui est en mesure de se déplacer en sécurité pour diffuser ces messages ?
  - Quelles personnes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS ?
- Ciblez tous les membres de la communauté. La méthode de diffusion des informations sur la PEAS doit être adaptée à la communauté et destinée à tous les membres de celle-ci afin que tout le monde soit sensibilisé à la PEAS en détail. Ne vous contentez pas juste de choisir les membres les plus influents pour diffuser les messages.
- Les modalités de communication varieront selon les différents groupes<sup>4</sup> :
  - Réfléchissez à la manière dont les personnes analphabètes, issues de communautés où la communication écrite n'est pas répandue, ou encore en situation de handicap, peuvent accéder aux messages sur la PEAS.
  - Utilisez différentes méthodes de communication (écrite, orale, imagée) pour atteindre différents groupes de personnes, tels que les jeunes enfants, les personnes plus âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes illettrées ou marginalisées, etc. Dans la mesure du possible, utilisez des formats de communication accessibles (braille et caractères de grande taille, langue des signes, vidéos, enregistrements audio, doublage, sous-titres, etc.).

4. L'expression « différents groupes » peut, par exemple, désigner les femmes, les hommes, les filles, les garçons, les adolescents, les personnes plus âgées, les personnes en situation de handicap, mais aussi les minorités ou groupes ethniques de façon générale ([Norme humanitaire fondamentale, CHS](#)).

### Étape 3 : Élaborez vos messages clés sur la PEAS (quoi)

- Veillez à consulter les communautés et les différents groupes ; chacun peut avoir sa propre conception du mal, de l'exploitation, de l'abus et de la maltraitance. Il est possible d'utiliser des signes, des symboles ou des expressions pour montrer une inquiétude. Vos messages doivent tenir compte de ces spécificités.
- Aidez-vous des questions ci-dessous pour concevoir des messages sur la PEAS qui sont appropriés et adaptés au contexte :
  - Quels sont les principaux messages que vous souhaitez communiquer à chaque public sur la PEAS ?
  - Quels programmes sont actuellement en train d'être mis œuvre par l'organisation ? Quels risques peuvent-ils représenter ? Quelles informations sont nécessaires pour prévenir ces risques ?
  - Lors de visites sur le terrain, quelles questions relatives à la PEAS les membres de la communauté posent-ils au personnel ?
  - Pour atteindre un niveau de tolérance zéro face à l'EAS, que doivent comprendre les membres de la communauté ?
  - Si vous étiez vous-même un membre de la communauté, que voudriez-vous savoir sur le comportement du personnel, notamment d'un point de vue sexuel ?
  - Comment les communautés perçoivent-elles le mal, l'exploitation, l'abus et la maltraitance ?
  - Au vu du contexte, existe-t-il certaines informations qui ne devraient pas être communiquées ou qui devraient être communiquées différemment pour réduire les risques (sécuritaires notamment) ?
  - Si un potentiel incident d'EAS est signalé et que la victime a besoin d'une assistance immédiate, vers quels services les communautés auraient-elles tendance à l'orienter ?
  - Comment les communautés encouragent-elles les membres de cette communauté à dénoncer ?
- Rapprochez-vous de réseaux ou de collègues spécialisés en PEAS/protection pour essayer de savoir si des consultations ont déjà été menées avec les communautés, et ainsi garantir que certaines conversations délicates n'aient pas à avoir lieu deux fois.

### Étape 4 : Identifiez vos méthodes de communication (comment)

- Identifiez les activités mises en œuvre dans la communauté ciblée qui pourraient servir de porte d'entrée à une sensibilisation à la PEAS.
  - Quelles activités du programme pourraient être utilisées pour diffuser des messages ? Par exemple, si le programme comprend une distribution de nourriture et d'articles non alimentaires, pensez à distribuer des prospectus sur la PEAS avec les kits de nourriture, ou proposez des représentations théâtrales sur la PEAS pendant que les bénéficiaires font la queue.
  - Quels canaux de communication sont déjà en place au sein de la communauté ? Par exemple : les émissions de radio, le bouche-à-oreille, les panneaux d'affichage sont-ils des méthodes de communication courantes au sein de la communauté ? Le théâtre de rue est-il employé pour communiquer des messages importants ?
- Analysez l'efficacité des campagnes de communication et de sensibilisation à la PEAS menées par d'autres parties prenantes (agences onusiennes, ONG internationales, ONG locales) dans le même contexte.
- Faites appel à d'autres réseaux et collègues œuvrant dans le domaine de la PEAS ou de la protection pour voir si des supports de communication ont déjà été élaborés et quelles méthodes ont bien fonctionné.

- Garantissez l'accessibilité, la visibilité et l'opérabilité de la communication d'informations sur la PEAS :
  - Les informations doivent être diffusées dans différents formats, dans différentes langues et via différentes modalités de communication. Proposez une version écrite (affiches, prospectus, SMS, etc.), une version verbale (mégaphones, bureaux d'informations, visites d'agents de liaison, représentations théâtrales, réunions communautaires, interventions porte-à-porte par des animateurs communautaires, etc.) et une version illustrée pour les enfants et les personnes analphabètes (affiches, vidéos, dessins animés, etc.).
  - Les informations peuvent être statiques ou mobiles (mégaphones, panneaux d'affichage pouvant être déplacés, etc.).
  - Le fait de choisir un lieu pour centraliser les informations (place du marché, par exemple) peut augmenter le nombre de personnes touchées. Assurez-vous que les personnes ayant une mobilité réduite peuvent également accéder aux informations.
- Veillez à ce que la communication d'informations sur la PEAS tienne compte du contexte et soit culturellement appropriée.
  - Étudiez l'analyse initiale des normes, des valeurs, des dynamiques de genre, des perceptions et de la stigmatisation autour de l'EAS. Voir la section *Contexte* ci-dessus.
  - Par exemple, vérifiez que la formulation du message est adaptée au contexte et que les images utilisées sont appropriées. Être trop explicite dans la formulation et la présentation (images) des messages peut être problématique pour les destinataires des messages et les personnes ayant survécu à des actes d'EAS. Il est essentiel de comprendre les euphémismes utilisés dans la langue locale pour désigner les termes sensibles. L'ONG Traducteurs sans frontières peut vous aider à traduire certains concepts et termes délicats en matière de PEAS et de protection. Veillez à ce que la diffusion des informations sur la PEAS soit menée par la communauté elle-même. Pour cela :
    - Assurez-vous que vous réunissez des représentants de différents groupes, notamment des représentants des autorités étatiques, pour contribuer à la conception du plan de communication et pour aider à élaborer les messages sur la PEAS. Si nécessaire, collaborez avec votre équipe MEAL et vos collègues spécialisés dans la protection (y compris le groupe sectoriel et les groupes de travail de protection s'il en existe) pour aller à la rencontre des groupes communautaires (groupes de femmes, par exemple) et organiser des consultations avec eux.
    - Envisagez de demander aux membres de la communauté de concevoir les supports de communication étant donné qu'ils sont les mieux placés pour créer des messages qui seront bien reçus au sein de la communauté. Par exemple, envisagez de demander aux enfants de concevoir des affiches.
    - Identifiez des points focaux et des comités (comités locaux, groupes, etc.) en mesure de participer activement au travail de sensibilisation et de fournir du feedback. Attention toutefois à ne pas surcharger les membres de la communauté de trop de tâches, et assurez-vous que vous disposez des ressources nécessaires pour répondre à toute inquiétude en matière de PEAS.
- Veillez à bien considérer tout résultat non souhaité à l'égard de la communication des messages et à prévenir tout risque potentiel. Les méthodes de communication que vous avez choisies représentent-elles un risque pour le personnel ou les membres de la communauté ? Veillez à toujours prendre en considération la sécurité des personnes chargées de communiquer les messages, de manière à éviter de les exposer à tout risque, de représailles notamment.

[Glossaires de Translators Without Borders](#), comportant notamment des termes en lien avec la protection et la pandémie de COVID-19. Disponibles en plusieurs langues.

Voir également [Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS](#).

## Étape 5 : Déterminez une durée (*quand*)

- À tous les stades du projet, et même au début d'une intervention, des informations basiques sur la PEAS doivent être diffusées auprès des populations affectées pour les aider à comprendre quelle sorte de comportement est attendue du personnel, et comment signaler une inquiétude.
- Collaborez avec les équipes MEAL tout au long du cycle du programme pour vérifier si les informations parviennent aux populations cibles et si elles sont assimilées par ces dernières. Les messages sur la PEAS peuvent être diffusés et contrôlés lors de chaque interaction avec la communauté : réunions, distributions, visites de contrôle, évaluations, etc.

## Étape 6 : Établissez un budget

- Combien pensez-vous que votre plan va coûter ? Quel est votre budget ? De nombreuses méthodes de communication sont peu coûteuses : diffuser les informations lors de réunions, créer des affiches basiques, travailler avec les comités communautaires, etc.
- Comment l'organisation peut-elle faire en sorte d'inclure le plus de personnes au sein de la communauté que possible avec le budget à disposition ?
- Les coûts peuvent-ils être intégrés aux budgets du programme à mesure qu'ils sont établis ?

## Étape 7 : Mettez en œuvre le plan de communication

- Avant le lancement du plan de communication, testez les messages avec différentes parties prenantes, notamment des groupes marginalisés et des enfants, pour être sûrs que les messages sont adaptés à la culture et à l'âge du public. Modifiez les messages si nécessaire.
- Vous aurez peut-être besoin de réaliser des activités pour mettre en œuvre votre plan de communication sur la PEAS : activités ponctuelles, périodiques ou constantes.
- Réfléchissez à l'ordre dans lequel différents groupes de personnes auront besoin d'être informés. Veillez à former le personnel, les volontaires et les partenaires à la PEAS avant de diffuser les informations auprès des leaders communautaires, auprès d'autres groupes communautaires et auprès de la population au sens large. Il vous sera par ailleurs utile de vous entraîner, notamment par le biais de jeux de rôle, à communiquer les messages et à répondre aux questions difficiles qu'il est possible d'anticiper.
- Déterminez si des groupes cibles spécifiques (groupes les plus vulnérables, leaders communautaires, etc.) ont besoin d'être informés avant les autres.
- Qui sera chargé :
  - De gérer le plan de communication et de soutenir la stratégie ?
  - D'élaborer les supports de communication ?
  - De diffuser des messages auprès des communautés et de réunir du feedback, de communiquer avec d'autres parties prenantes (autorités étatiques, ONG locales, ONG internationales) et de réaliser une évaluation de l'efficacité de la stratégie de communication ?

## Étape 8 : Analysez les résultats et recherchez des voies d'amélioration

- Dressez le bilan de votre plan de communication pendant et après sa mise en œuvre. Explorez des façons de l'améliorer et abandonnez les éléments du plan qui n'ont pas fonctionné. Il peut vous être utile de vous poser les questions suivantes :
  - Les populations ont-elles bien reçu notre message sur la PEAS ? Ont-elles compris les messages clés ? Comment ont-elles réagi ?
  - Avons-nous ciblé les bonnes personnes ? Avons-nous réussi à les toucher ?
- Avant de mettre en œuvre le plan, déterminez quand et comment vous en ferez le bilan. Mettez-vous d'accord sur :
  - Les méthodes que vous utiliserez pour décider de l'efficacité de chaque méthode de communication : visites de terrain, réunions communautaires, entretiens avec des informateurs clés, groupes de discussion, enquêtes, etc.
  - Qui sera chargé d'élaborer les critères d'évaluation et de procéder à l'évaluation elle-même ?
- Les points suivants peuvent vous être utiles pour évaluer l'efficacité d'une méthode de communication sur la PEAS :
  - Les membres de la communauté reçoivent les informations nécessaires pour comprendre ce à quoi ils doivent s'attendre en termes de comportement du personnel. *Les communautés ont-elles reçu des informations sur ce qui constitue un comportement professionnel approprié et, dans le cas contraire, un comportement professionnel inapproprié ? Les communautés savent-elles comment signaler un comportement inapproprié ?*
  - Des moyens de communication adaptés au contexte et au public cible sont utilisés. Les informations sont présentées de façon adaptée à la culture locale, dans différents formats (écrit, oral, illustré, etc.) et dans la langue locale afin que les messages parviennent même aux personnes les plus marginalisées.
  - Il est avéré que tous les groupes ciblés reçoivent des informations adaptées, rapidement, et qu'ils en comprennent la langue et les formulations employées par le personnel et dans les supports de communication. *Les informations sont-elles exactes et diffusées en temps opportun auprès des communautés ?*

# Outil 3 : Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS

Basé sur le modèle *Information sharing template* de, Caritas Internationalis (2018).

Aperçu	
<b>Objectif</b>	Cet outil propose un exemple du type d'informations sur la PEAS qui doivent être diffusées auprès de différents groupes.
<b>Quand utiliser cet outil</b>	En début de projet.
<b>Qui impliquer</b>	Équipes du programme/personnel de terrain, personnel RH, équipes de communication (s'il y en a).

QUELLES informations sur la PEAS prévoyez-vous de diffuser ?	QUI avez-vous l'intention de toucher avec ces informations ?	COMMENT prévoyez-vous de toucher différents groupes ? Quelle méthode prévoyez-vous d'utiliser ?	OÙ prévoyez-vous de diffuser les informations ?	QUAND prévoyez-vous de diffuser les informations auprès des différents groupes dans chaque zone ?
<b>Normes de conduite pour les travailleurs humanitaires :</b> Qu'est-ce qui constitue un comportement acceptable ou inacceptable ?	Mères avec de jeunes enfants	Réunions communautaires	Communautés X et Y	Lundi (matin), mercredi (après-midi), vendredi (matin)
	Femmes et hommes adultes	Débats radio	Districts X et Y	Chaque semaine pendant 2 mois
	Adolescentes et adolescents	Festivals/ événements communautaires (théâtre et affiches)	Communautés X et Y	5 et 11 août
	Femmes et hommes plus âgés	Annonces au sein des églises et mosquées	Communauté Y	Deux fois par jour, du 1er au 5 août
<b>Plaintes :</b> Comment signaler un problème ou une inquiétude concernant la mauvaise conduite du personnel, notamment des incidents d'abus sexuel, et comment déposer plainte	Adolescentes et adolescents	Groupes scolaires (affiches, supports IEC)	Écoles A, B et C	Tous les jeudis
	Minorités ou groupes ethniques spécifiques	Porte-à-porte	Communautés X et Y	Lundi et mardi (toute la journée)
	Femmes et hommes plus âgés et en situation de handicap	Porte-à-porte	Communautés X et Y	Lundi et mardi (toute la journée)
	Femmes et filles	En personne aux points d'eau	Points d'eau X, Y et Z	Lundis, mercredis et vendredis

\* Voir également [Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS](#).

# Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS

Basé sur la publication *Raising PSEA awareness amongst affected population: Best practices for Central Rakhine state*, Groupe de travail sur la PEAS, Sittwe, état du Rakhine (décembre 2018).

Aperçu	
<b>Objectif</b>	Cet outil propose plusieurs méthodes de communication pour adapter les informations sur la PEAS au contexte et au public cible.
<b>Quand utiliser cet outil</b>	En début de projet/programme et/ou à la phase de conception du plan ou de la stratégie de sensibilisation à la PEAS.
<b>Qui impliquer</b>	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

Il est fortement recommandé de diversifier les méthodes de communication et d'intégrer les messages sur la PEAS à autant de plateformes que possible pour :

- Être sûr de toucher autant de personnes que possible ;
- Prendre en considération les différents besoins des différents groupes : personnes en situation de handicap, mères avec des enfants, personnes plus âgées ;
- Prendre en compte les barrières linguistiques et le niveau d'alphabétisation des communautés ciblées.

Pour connaître les avantages et les inconvénients de chaque méthode de communication ainsi que des recommandations, consultez le tableau sur la page suivante.

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
<b>Groupes de discussion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes</li> <li>■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux enfants, par exemple)</li> <li>■ Conviennent aux personnes pour qui il est difficile de se déplacer (personnes vivant dans des zones éloignées, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap, etc.)</li> <li>■ Permettent de soulever des plaintes plus sensibles qu'en utilisant d'autres méthodes</li> <li>■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible</li> <li>■ Relativement peu coûteux en ressources humaines et financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les participants peuvent se sentir mal à l'aise de parler dans un contexte de groupe</li> <li>■ Les auteurs des faits et les personnes ayant survécu aux actes risquent d'être identifiés publiquement</li> <li>■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Former les animateurs pour offrir un environnement confortable et confidentiel dans un lieu privé</li> <li>■ Veiller à ce que les animateurs et les participants soient conscients des exigences en matière de confidentialité et des limites à celle-ci</li> <li>■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates</li> <li>■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un contexte collectif</li> <li>■ Organiser des groupes de discussion séparés pour les femmes, hommes, garçons, filles, adolescentes, adolescents, et avec des animateurs femmes ou hommes</li> <li>■ Former les animateurs pour qu'ils sachent si ou quand réorienter les cas d'EAS (perpétrés par du personnel de l'organisation ou du personnel extérieur à l'organisation) et veiller à ce qu'un système d'orientation soit disponible pour référer ces cas</li> <li>■ Assurer des visites de suivi en personne quelques jours après le groupe de discussion</li> </ul>
<b>Réunions communautaires publiques/ événements communautaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Possibilité de sensibiliser plus de personnes en moins de temps</li> <li>■ Permettent de toucher des personnes qui ne participent pas au programme</li> <li>■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible</li> <li>■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux enfants, par exemple)</li> <li>■ Peu coûteux en termes de ressources humaines et financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles</li> <li>■ Ne conviendront peut-être pas dans des contextes plus conservateurs</li> <li>■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes au sein du personnel</li> <li>■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un contexte collectif</li> <li>■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates</li> </ul>
<b>Visites porte-à-porte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peuvent permettre des conversations plus intimes et confidentielles</li> <li>■ Plus accessibles aux personnes à mobilité réduite</li> <li>■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peuvent entraîner une perte de confiance chez les participants au programme si l'auteur d'un incident participe aux visites</li> <li>■ Coût élevé en termes de ressources humaines et financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes et diversifiée au sein du personnel pour susciter plus de confiance et surmonter les obstacles (langues, etc.)</li> <li>■ Former le personnel pour qu'il sache comment présenter les messages clés de façon non menaçante et conformément aux principes de confidentialité et d'anonymat</li> <li>■ S'assurer que le personnel sait comment traiter les cas soulevés lors de visites porte-à-porte</li> <li>■ S'assurer que les animateurs connaissent les exigences en matière de confidentialité ainsi que les limites à celle-ci</li> </ul>

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
<b>Incorporation de la communication dans des programmes existants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut conduire à une meilleure compréhension et adoption des messages clés</li> <li>■ Opportunité de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes</li> <li>■ Adaptable au contexte et au public</li> <li>■ Utile dans les communautés où le taux d’alphabétisation est faible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut exiger l’implication de plus travailleurs humani-taires</li> <li>■ Certains membres du personnel peuvent se sentir mal à l’aise de parler de la PEAS ou alors estimer que la PEAS ne relève pas de leur responsabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ S’assurer que le personnel est suffisamment équipé et formé en matière de programmation sûre et de protection transver-sale</li> <li>■ S’assurer que le personnel inclut la PEAS dans la conception et la mise en œuvre du programme</li> <li>■ Intégrer les messages clés sur la PEAS au sein de pro-grammes et activités existants (en intégrant des messages à la programmation relative aux Espaces Amis des enfants)</li> </ul>
<b>Bannières, affiches, tracts, panneaux d’affichage communautaires, vidéos, supports visuels (T-shirts, blocs-notes, emballages alimentaires, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visibles à tout moment et servent de rappels</li> <li>■ Visibles à grande échelle s’ils sont installés dans des lieux très fréquentés</li> <li>■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communication impersonnelle qui risque de ne pas susciter la confiance</li> <li>■ Non accessible aux personnes analphabètes ou isolées</li> <li>■ Les représentations graphiques ne communiquent pas toujours avec succès les messages avec la sensibilité nécessaire</li> <li>■ Ne permettent pas aux personnes de poser des questions</li> <li>■ Ne permettent pas de signaler des faits de façon anonyme ou confidentielle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impliquer les communautés tout au long du processus et tes-ter les messages pour voir si les populations comprennent les informations que les images entendent faire passer</li> <li>■ S’assurer que tous les groupes sont représentés dans les illus-trations (enfants, femmes, hommes, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap, etc.) pour que toute la communauté se sente concernée par le message</li> <li>■ Éviter d’utiliser des photos d’individus pour ne pas présenter les personnes qui y figurent comme des survivantes d’EAS et ainsi éviter de les mettre en danger ou de les exposer à des représailles ou à toute stigmatisation</li> <li>■ Éviter de renforcer les stéréotypes</li> <li>■ S’assurer que les messages sont placés dans des lieux straté-giques</li> <li>■ Accompagner ces messages statiques de séances animées en présentiel</li> <li>■ Installer dans des lieux collectifs si possible</li> </ul>
<b>Plateformes de réseaux sociaux (WhatsApp, Telegram, Facebook, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peuvent toucher une population étendue si le réseau internet est bon</li> <li>■ Possibilité de traiter des plaintes d’EAS anonymes/confidentielles si le compte utilisé n’indique aucune information permettant d’identifier la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Susceptible d’exclure de nombreux groupes</li> <li>■ Nécessite un réseau inter-net qui fonctionne bien et un accès à un smartphone ou à un ordinateur</li> <li>■ Configuration et utilisation nécessitant une maîtrise moyenne voire élevée des technologies</li> <li>■ Peut générer une quantité importante de feedback et soulever beaucoup de ques-tions, représentant une charge supplémentaire ex-cessive pour le personnel</li> <li>■ Risque de rencontrer des problèmes de protection en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avant la mise en œuvre, mener une évaluation complète des risques pour s’assurer de ne mettre personne en danger</li> <li>■ Former le personnel et les membres de la communauté à l’utilisation de la plateforme choisie</li> <li>■ S’assurer qu’il existe un mécanisme intégré ou un autre mécanisme disponible pour expliquer aux utilisateurs comment faire part de leurs inquiétudes</li> </ul>

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
<b>Campagne annuelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut engendrer une dynamique plus large</li> <li>■ Peut toucher un vaste public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certains membres du personnel peuvent être mal à l'aise à l'idée de participer à une campagne publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adapter les supports de communication au public</li> <li>■ Mettre en place dans un lieu collectif s'il y en a un</li> </ul>
<b>Conversation directe avec des leaders communautaires de confiance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut toucher un vaste public</li> <li>■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut exclure certains groupes ou individus qui ne se sentiraient pas à l'aise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Passer du temps à former les leaders à la PEAS pour s'assurer qu'ils sont en mesure de faire passer les messages dans des conditions sûres et respectueuses</li> </ul>
<b>Émission radio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peut toucher un vaste public, surtout si la radio est un moyen de communication utilisé par tous</li> <li>■ Utile dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible</li> <li>■ Peut impliquer une communication bilatérale dans le cas où des personnes pourraient appeler pour poser des questions</li> <li>■ Peut aussi être anonyme et donc utile pour les questions délicates qui, lorsqu'elles sont posées en personne, peuvent entraîner un sentiment de honte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne permet pas de toucher les personnes malentendantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adapter les supports de communication au public</li> <li>■ S'assurer d'avoir un créneau à une heure stratégique de la journée, lorsque votre message est le plus susceptible d'être entendu par votre public cible (par exemple : lorsque les enfants sont à l'école mais pas lorsque les femmes quittent le foyer pour aller chercher de l'eau, ni pendant les temps de prière)</li> </ul>
<b>Théâtre/musique de rue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Méthode dynamique de diffuser des informations</li> <li>■ Peut toucher un vaste public</li> <li>■ Adaptable au public</li> <li>■ (par exemple : approche adaptée aux enfants)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne conviendra peut-être pas aux contextes plus conservateurs</li> <li>■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impliquer les membres de la communauté dans l'élaboration du contenu, et tester les messages avec eux</li> <li>■ S'assurer que le contenu est pertinent par rapport au contexte et adapté au public cible</li> <li>■ S'assurer que le contenu est traduit dans les langues locales</li> </ul>

# Outil 5 : Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte

Aperçu	
<b>Objectif</b>	Cet outil propose des conseils pour évaluer le contexte communicationnel et fournit des exemples de supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) élaborés par les partenaires du projet SPSEA et d'autres parties prenantes pour des contextes spécifiques.
<b>Quand utiliser cet outil</b>	En début de projet ou de programme et/ou lors de la conception des supports de communication sur la PEAS.
<b>Qui impliquer</b>	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

## Exemples de supports d'information, d'éducation et de communication sur la PEAS

### 1. Supports IEC génériques

#### Affiches, cartes postales et tracts



**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
To respond to the needs and wishes of the people.

**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

ANALYSIS	TARGETING + DIVERSITY OF NEED	COORDINATION /ADVOCACY	MAPPING /REPRESENT	INFORMATION	ENGAGEMENT	COMPLAINTS + MECHANISMS	FEEDBACK + MECHANISMS	STAFF CONDUCT
PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)					

**GUIDING PRINCIPLES**

**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
Men, women, boys and girls are able to provide feedback and report concerns in a safe, dignified and confidential manner, and receive an appropriate response when they do so.

**PICTURED**  
In our response in the Kurdistan region of Northern Iraq, CRS created structures in which local communities could provide feedback on our programming. Community meetings, help desks and feedback boxes were a regular feature of projects, and a hotline allowed for anonymous and sensitive information.  
*Photo by Hawra Khalid/Metrography for CRS*



**STAFF CONDUCT**  
To promote safety, dignity and access.

**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

ANALYSIS	TARGETING + DIVERSITY OF NEED	COORDINATION /ADVOCACY	MAPPING /REPRESENT	INFORMATION	ENGAGEMENT	COMPLAINTS + MECHANISMS	FEEDBACK + MECHANISMS	STAFF CONDUCT
PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)					

**GUIDING PRINCIPLES**

**STAFF CONDUCT**  
Staff and partners have appropriate knowledge and organizational support to conduct themselves and their work in a safe and appropriate way.

**PICTURED**  
In the Typhoon Haiyan response in the Philippines, CRS staff and affiliates received training in the CRS code of conduct to ensure beneficiaries were treated with dignity and respect, and to protect against abuse and exploitation.  
*Photo by Jim Stepe/CRS*

**CRS** CATHOLIC RELIEF SERVICES

**trócaire**

**CAFOD** Just one world

**Caritas AUSTRALIA**

## FEEL SAFE AND RESPECTED

You always have the right to feel safe and respected in a CRS classroom

**It is OK** for someone to give you a respectful compliment when you do well in class

**It is NOT OK** for someone to shout at you

**It is OK** to ask an adult you trust to be present if you need to talk to another adult one-on-one

**It is NOT OK** for someone to hit or slap you

**It is OK** for someone to listen to you if you have a concern

**It is NOT OK** for someone to touch you in any way that makes you feel uncomfortable

**It is OK** for you to say "no" if you don't want your photograph taken

**It is NOT OK** for someone to call you rude names or swear in front of you

**It is OK** for you to expect to feel safe and respected when you are in class

**It is NOT OK** for someone to ask you to do work for them during school hours

**It is never your fault if you are touched, spoken to or treated in a negative way. If anyone treats you in a way that makes you feel uncomfortable, afraid or disrespected, talk to an adult you trust, such as a parent, your teacher, a shura member or a CRS staff member.**

To get help, you can ask an adult to call 0729008888 or 0764008888.

CRS has been supporting community-based education since 2008. CRS is committed to creating and maintaining an environment that protects the unique needs of children.

## HOW TO CONTACT CRS?

Question? ❗
Request? ❗
Complaint? ❗
Feedback? ❗

**CALL-US--- Toll-Free-Lines ❗**  
 CRS-Toll-Free-line: **0800-300256**--- Languages-available: English ❗  
 UNHCR-Toll-Free-line: **0800-323232**--- Languages-available: All ❗  
 Opening-hours: Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.---2p.m.-to-5p.m. ❗

**TALK-TO-US ❗**  
 CRS-Staff, UNHCR, OPM-everyone-and-everywhere ❗  
 Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.-& 2p.m.-to-5p.m. ❗  
 Languages-available: All ❗

**SHARE-WITH-US ❗**  
 Community-meetings-for-planning-and-information-with-CRS-staff, UNHCR, OPM, Protection-Partners ❗  
 Languages-available: All ❗

**SUGGEST-TO-US ❗**  
 Suggestion-boxes-at-CRS-field-offices-and-Reception-centers-for-privacy ❗  
 CRS-MEAL-staff-to-open-suggestion-boxes-every-Thursday-afternoon. ❗  
 Languages-to-write-in: English ❗

**WRITE-TO-US ❗**  
 Letter-Forms-to-be-dropped-off-at-CRS-field-offices-during-office-hours-OR-placed-in-suggestion-boxes. ❗  
 Languages-to-write-in: English ❗

Funded by European Union  
Civil Protection and Humanitarian Aid

UNHCR  
The UN Refugee Agency

CRS  
CATHOLIC RELIEF SERVICES

KARITÄT ARABIA  
CARITAS ARABIA

## RESPECT AND DIGNITY

CRS and Caritas staff are dedicated to providing all services related to cash programming at this site. In order for us to provide these services without disruption we need our staff members and residents to be safe and secure. If any staff member is threatened, in any way, they will be forced to evacuate the site and not be able to return until the organizations feel secured that the teams will be safe. This will mean delays in programming support at the site and possible delays in your cash grant for the following month.

**Treat each other with dignity and respect.**

**Display patience, kindness, and understanding towards each other.**

**BE RESPECTFUL OF EACH OTHER'S TIME**  
 Staff members will arrive on time and **MUST** leave on time without exception.

**Make sure to seek assistance at least 30 minutes before the scheduled departure time.**

**No acts of violence – verbal, psychological, or physical will be tolerated.**

*Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.*

**CRS and Caritas should NEVER ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.**

**Residents should NEVER offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.**

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:

Viber (Messages only)	Arabic	Farsi, Dari, Pashto	French	Urdu, Panjabi, Hindi	Kurdish, Turkish, English
	+30 694 4514441	+30 694 0716099	+30 690 7793469	+30 690 9542761	+30 690 7793468

**No acts of violence – verbal, psychological, or physical will be tolerated.**

*Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.*

**CRS and Caritas should NEVER ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.**

**Residents should NEVER offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.**

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:

LANGUAGE	Viber (Messages only)
Arabic	+30 694 4514441
Farsi, Dari, Pashto	+30 694 0716099
French	+30 690 7793469
Urdu, Panjabi, Hindi	+30 690 9542761
Kurdish, Turkish, English	+30 690 7793468



**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



**Perpetrators will be punished**

**STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims' Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.

**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



ANTÓNIO GUTERRES  
UN Secretary-General

Honouring our values



**TOGETHER WE STAND**



**Together We Stand Against Sexual Exploitation and Abuse**

REPORT MISCONDUCT  
MINUJUSTH Conduct & Discipline Team  
Cell : 3702-6516  
Ext : 6637  
minujsth-cdt@un.org



Honouring our values

**KIRARO- We want you safe & well!**  
*If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.*  
**Child Helpline Dial 116**

1) LC1/Local leaders & protection committees  
2) Police: 0772 698 772  
3) CDO (Geneva): 0782 959 887  
4) Probation Officers: 0772 610 133

**Don't sit with your problems alone, seek help!**

**CRS Toll Free Line: 0800 300 256**





**Supports IEC adaptés aux enfants**

**ADULTS MUST NEVER HURT YOU**



NO EXPLOITATION



NO NEGLECT



NO PHYSICAL ABUSE



NO EMOTIONAL ABUSE



NO SEXUAL ABUSE

## Vidéos

<p><b><u><a href="#">Non aux abus : Protection contre l'exploitation et l'abus sexuels dans l'action humanitaire</a></u></b> (InterAction, 2020)</p> <p>Disponible en anglais, arabe, espagnol, français, indonésien, portugais, swahili, tagalog et turc.</p>	
<p><b><u><a href="#">Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives</a></u></b> (Nations Unies, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Anglais</a></li> <li>■ <a href="#">Swahili</a></li> </ul>	
<p><b><u><a href="#">Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse</a></u></b></p> <p>(Film Aid, 2006)</p>	
<p><b><u><a href="#">Comment réagir à la divulgation d'un incident de violence basée sur le genre</a></u></b></p> <p>(Global Shelter Cluster, 2018)</p> <p>Disponible en anglais, arabe et espagnol.</p>	

Retrouvez d'autres exemples de supports [ici](#).

## Supports IEC traduits

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Version en langage clair des principes de PEAS, traduite en plus de 100 langues</a></li> <li>■ <a href="#">Six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) sur l'exploitation et les abus sexuels (2019). Traduits en plus de 100 langues.</a></li> </ul>	<p><b>Slogan</b></p> <p>Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse</p> <p>Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels</p> <p>Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual</p> <p>Tolerância zero para abuso e exploração sexuais</p> <p>Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono</p>
---	--

## 2. Supports IEC par pays

### Philippines

Aux Philippines, les organisations partenaires du projet SPSEA ont traduit les six principes fondamentaux du IASC en plusieurs langues. Ils ont également intégré des informations sur le feedback, les plaintes et les modalités de réponse pour encourager les populations à signaler des cas, avérés ou non, d'EAS. Ces supports ont été utilisés pour la participation des communautés dans le cadre de différentes interventions d'urgence, notamment les Kindness Stations de Caritas en réponse à la crise de COVID-19.

#### Dépliant

##### Birhen sa Kota

Ce support a été imprimé et distribué pendant une livraison d'assistance alimentaire en réponse à la pandémie de COVID-19.

Les six principes fondamentaux de la PEAS utilisés dans ces dépliants ont été traduits localement et adaptés au contexte en indiquant des numéros d'assistance téléphonique locale, les noms de personnes à contacter et des mécanismes de signalement.

**IMPORTANTENG PAHINUMDUM**

**PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSUAL NGA PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO**

1. Libre ang tanang hinabang.
2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, seksual o materyal.
3. Supak sa balaod ang pagpahimulos seksual o pakighilawas ni bisan kinsa ubos sa edad nga 18 anyos.
4. Isumbong dayon ang si bisan kinsa nga nagdala sa hinabang kung nagsulay pagpahimulos sa seksual nga paagi o nagbinastos kang bisan kinsa ilabina na sa mga babaye ug kabataan.\*
5. Sa tanang panahon ipakita sa mga nagtunol sa hinabang ang tunay nga pagtahud ug pagtagad sa mga gitabangan.

Mga numero nga mahimong tawgan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso  
 Women's Ministry, 0926-519-1856 BKDFL 0928-317-8101 S.A.C. 0921-819-9096

#### Prospectus et banderoles

##### Caritas Catarman

Pendant la pandémie de COVID-19, les prospectus ont été diffusés auprès des participants du programme lors de distributions d'assistance, et les banderoles ont été accrochées au niveau des églises officiant comme Kindness Stations pour Caritas, où des agriculteurs et pêcheurs peuvent amener leur production.

**Proteksyon kontra Seksual nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso**

► **IMPORTANTENG MGA PAHINUMDUM**

1. Libre an ginhatag nga ayuda.
2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, seksual o materyal.
3. Supak sa balaod an pagpahimulos seksual o pakighilawas sa bisan sin-o nga menor-de-edad (ubos sa 18 anyos).
4. Dayon igsumat an bisan sin-o (ilabi pa an naghahatag ayuda) nga nag-atarat an pagpahimulos seksual o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayan-an o kabataan.
5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan.

Mga numero nga mahimong tawgan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso  
 Women's Ministry, 0926-519-1856 BKDFL 0928-317-8101 S.A.C. 0921-819-9096

**Ayaw katadok, Ayaw pagruhaduh!**

Ipasabot / Isumat an reklamo kasama sa pan-ahadu; text o tawag sa  
 0908 699 2402  
 0916 242 1634

DSAC-CCFI HOTLINE  
 PROTEKSION AGAMAT SEKSUAL  
 EXPLOITATION AND ABUSE

**Proteksyon kontra Seksual nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso**

Protection against Sexual Exploitation & Abuse (PSEA)

Programa nga DSAC-CCFI & CCFI

**Dépliants et banderoles**  
**Caritas Masbate**

Ces dépliants ont été donnés aux participants lors de distributions alimentaires aux communautés indigènes touchées par le COVID-19. Les banderoles étaient accrochées au niveau des églises officiant comme Kindness Stations pour Caritas.

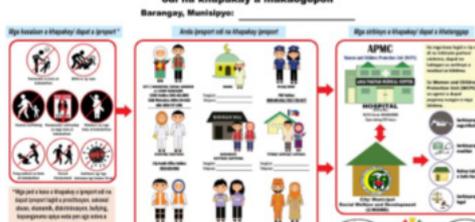


**Dépliants**  
**Duyog Marawi**

Les dépliants ont été distribués lors de distributions alimentaires pour aider les personnes affectées par le COVID-19, dont les ouvriers et les conducteurs de tricycles à Iligan City, et les personnes déplacées en raison du conflit armé à Marawi City.

Cette action était rattachée au système d'orientation élaboré par le groupe sectoriel de la province sur la protection de l'enfance et les violences basées sur le genre.

**Referral Pathway for Child Protection (CP) and Gender-Based Violence (GBV)**  
So mga tao a kiyabinasaan odi na kiyarimasan so kabnar iran ped so kiyailayan sa symptoms a Corona virus. Ago so mga Ompongman a khapakay a phanonanon odi na khapakay a makagopon



**Importante a thanonan**

Gitay so mga dapat katokawan o mga tao astano makalidas ko pang-adesho ago prof a mga rarata a gal'bul.

- So langos a pomenegasyon na Libre. Di kapakay oha ip'usahanin sa agya antonasyon legal o ka-pabor, gababak, seksuwal, ago narararala.
- Maka-otopagk sikin brikon tasa so kapagananatala ko mga wala agya muna di-legal (pabolo ago tralo e edad pababa).  
\*Iyala so di-legal oha ngabotan ko mga wala. \*Mga aduagay seksuwal di-legal. \*Muna a-legal. \*Mga pang-antonyon sa mga laro. \*Maganap sa laro. \*Maganap sa laro.
- Kapakay eyo a report so mga rarata odi na paka-legal a gabab'k (legal a piskal aban, prostitusyon, seksuwal abuso, rape, bullying, diskriminasyon, sobra a kapangag sa wala).  
So langos a beneficiario na aban a kabnar tyon a sa bakaso odi na komagot-pinanso o adn a katanasan odi na kapangag tyon a aban sa ko agud tyon.
- So mga pangagababak na di kapakay oha paka adin odi na ngula-ola sa ikatubasa o mga beneficiario.  
Paki agya kabnar o mga beneficiario a halaga siran sa impormasyon magapag ko project, makabonulta ago ma update ko langos panunagayan odi na services.  
\*O adin a mga pabasa, makaso odi na sugponon eyo na magapay a magapag eyo makaso sa agayan. Kanya so agayan ago magabak sa an.

**Bandes dessinées**  
**UNICEF**

Ce support a été créé par l'UNICEF Philippines et diffusé à grande échelle auprès des membres du groupe de travail sur la PEAS.

La bande dessinée illustre des actes d'EAS commis lors d'une intervention humanitaire et explique comment les signaler aux autorités.



## Indonésie

En Indonésie, Bina Swadaya, partenaire du projet SPSEA, a diffusé des supports lors de son intervention en réponse aux inondations à Jakarta. Les supports portaient surtout sur les mécanismes de feedback, sur la façon d'y accéder et sur la manière dont le feedback reçu (tant sur le déroulement du programme que sur des faits sensibles) serait traité.

### Banderole verticale

#### Bina Swadaya

Sur la première banderole figuraient des conseils sur le feedback communautaire et des explications sur les différentes façons de transmettre des commentaires à l'organisation : téléphone portable, consultation en personne, boîte à suggestions. La banderole arborait une description détaillée de chaque modalité de feedback et un mode d'emploi, et un message qui encourage la communauté à partager du feedback. Le texte expliquait aussi comment l'organisation préserve la confidentialité des personnes qui émettent une plainte.

La seconde banderole indiquait comment le feedback sera traité. Des couleurs ont été utilisées pour mettre en évidence les différentes catégories de feedback. Par exemple, il était indiqué que le feedback de nature sensible (EAS notamment), indiqué en rouge, serait signalé directement à un membre du personnel dirigeant.



### Tract

#### Bina Swadaya

Ce prospectus annonçait une discussion publique sur les interventions d'urgence sociale et expliquait le code de conduite de l'organisation en incluant des messages clés sur la PEAS. Parmi les intervenants dans cette discussion figuraient le chef d'équipe de l'intervention d'urgence, le responsable des ressources humaines, le point focal pour les questions de PEAS et le gestionnaire du programme.



## République démocratique du Congo (RDC)

Les supports IEC qui suivent ont été élaborés par CRS RDC pour partager des informations avec les membres de la communauté et les participants au programme via des mécanismes de feedback et de plainte concernant les interventions de CRS et le comportement de son personnel, dont des cas d'EAS.

Ces supports sont utilisés par CRS RDC lors de la conception de projets de développement et d'interventions d'urgence à l'échelle du pays. Ils sont accrochés dans les bureaux CRS et sur les sites des projets mais aussi distribués aux participants du programme et aux membres de la communauté dans les zones ciblées.

<p><b>Flyer</b></p> <p>Ce flyer explique aux communautés comment signaler leurs inquiétudes concernant les interventions de CRS et les comportements de son personnel, notamment en termes d'EAS, en utilisant un numéro de téléphone CRS gratuit.</p>	 <p>Le numéro vert de <b>CRS</b> : <b>47 11 11</b> CATHOLIC RELIEF SERVICES</p> <p>Une question ? Une suggestion ? Un avis ? Un problème ?</p> <p>Appellez le <b>47.11.11</b> - C'est <b>GRATUIT, RAPIDE</b> et <b>DISCRET</b>. CRS à l'écoute de ses bénéficiaires et des communautés qu'il aide.</p>
<p><b>Affiche</b></p> <p>Ce support avait été élaboré pour un projet éducatif destiné à montrer aux élèves comment signaler des cas d'abus en utilisant un numéro de téléphone CRS gratuit.</p>	<p>NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE</p>  <p>Bato banso elenge to mokolo oyo azali na motuna to na likanisi lyoko to na likambo oyo etali projet akoki kobenga na numelo ya CRS ezali ya ofele.</p> <p>Ata moto moko te na mboka akoyeba maye yo olobaki.</p> <p>Ezali sekele mpe basali ya projet bakolukela yo eyano na motuna mwya yo.</p>
<p><b>Affiche</b></p> <p>Cette portion d'affiche est accrochée dans les écoles pour expliquer aux élèves comment porter plainte auprès d'un point focal spécialiste de la protection.</p>	
<p><b>Affiche</b></p> <p>Cette portion d'affiche est accrochée dans les écoles pour expliquer aux élèves comment porter plainte via une boîte de suggestions et pour leur expliquer comment CRS traitera et répondra aux signalements.</p>	<p>EBOMBELO YA MIKANDA</p>  <p>Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malam, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango.</p> <p>Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo.</p> <p>Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.</p>

## Haïti

Les supports IEC suivants ont été élaborés par le programme CRS en Haïti pour diffuser des informations auprès des parties prenantes, des membres de la communauté, des participants au programme et du personnel concernant les modalités de communication destinées à laisser du feedback ou porter plainte lors d'interventions CRS. Ces supports illustrent aussi ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel. Les supports utilisés par l'équipe CRS Haïti pendant la mise en œuvre des projets sont également affichés dans les trois bureaux CRS et sur les sites de déroulement des activités. Ils sont diffusés pendant les temps de participation active des membres de la communauté et des participants au programme.

### Affiche

Utilisée par tous les projets CRS pour interagir avec les communautés locales. Les informations relatives à la ligne d'assistance téléphonique sont transmises aux membres de la communauté pour qu'ils sachent comment partager leur feedback.

**NOU CHANJE NIMEWO**  
POU NOU KA SÈVI W PI BYEN !  
w ap ka pale ak CRS  
nan nimewo 277

8277  
APÈL LA GRATIS  
CRS SOU WHATSAPP  
3162-8277  
LOUVRI NAN LÈ BIWO

Li disponib ni sou Digicel  
ni sou Natcom, toujou nan  
lè biwo louvri 8:30 - 4:00

CRS | Haïti

Pale ak CRS pou w di 7 sa w panse de aktivite li yo.  
Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankontre  
ak pwwojè nou yo.

### Affiche

Utilisée dans les communautés où CRS intervient déjà, afin de s'assurer que les participants au programme et les membres de la communauté soient conscients de ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel CRS et des partenaires.

**AN NOU DI « NON! »**  
**A TOUT ZAK MALONÈT**

Men konpòtman moun ki ap travay ak CRS  
pa dwe genyen pou kèlkeswa rezon an :

- ✗ Itilize pozisyon oswa tit yo pou jwenn avantaj pèsonel.
- ✗ Mandè moun favè seksyèl pou bay sèvis CRS, kichòy, lajan, travay oswa pwomosyon.
- ✗ Al nan relasyon seksyèl ak timoun (pipiti ke 18 lane), Fè erè nan kwè fo laj pa yon eskiz.
- ✗ Fè move avans oswa pèsistans seksyèl - li mèt nan pawòl oswa nan aksyon, CRS pap tolere tizonnay.
- ✗ Aji nan yon fason ki ka deranje, blese oswa fè moun fache. Gade moun sou karakteristik ak aparans pèsonel
- ✗ Mèlè nan trafik moun sou kèlkeswa fòm nan oubyen ankouraje l
- ✗ Mandè, resevwa oubyen egzijè kado nan men patnè ak founisè CRS.
- ✗ Bay oubyen pran kòb anba tab
- ✗ Pataje enfòmasyon pèsonel patisipan pwwojè yo ak lòt moun san otorizasyon

CRS

CRS | Haïti

Moun ki ap kolabore ak CRS - anpwwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegrite. Si sa rive w oswa ou sispèk yon moun sa ta rive, oswa ou la tandè yon bri koufri sou anpwwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou  
8277 - Whatsapp : +509 3162 8277

**Affiche**

Utilisée dans les communautés où CRS intervient déjà, afin de s'assurer que les participants au programme et les membres de la communauté soient conscients de ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel CRS et des partenaires.

**KI JAN CRS TRAVAY**  
**OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE**

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsom pa gen dwa mande-w lajan, ni vann lò-w pou ou kapab benefisyè.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsone, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt òganizasyon enfòmasyon pèsone, ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

**KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATE LI YO**

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lalwa nan peyi-a di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lritè ki fasil yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou òganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsone.

**KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A**

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patrisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou reyalize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo - sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lè nou mal fè yon bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

**CRS | Haiti**  
 Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominike ak CRS nan nimewo sa yo  
 ☎ 8277 📞 +509 3162 8277

**Affiche**

Élaborée pour expliquer le comportement attendu de la part de tout le personnel Caritas en tant qu'agents et représentants de la mission et de la vision de l'institution. Cette affiche se trouve dans les 11 bureaux de Caritas Haïti.

**DIS KÒMANDMAN**  
**KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL**

**Ou reprezante Caritas**  
 Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

- W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
- W ap demontre Egalite, invèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
- Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
- W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
- Ou pap itilize pouw w ak enfliyan ou pou fè okenn magouy.
- W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
- W ap kwape tout asèlman, abi, neglijans ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
- Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
- Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
- W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

**USAID** **CRS** **CATHOLIC RELIEF SERVICES** **CARITAS** **AYITI** **HAÏTI**

# Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS

Aperçu	
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cet outil fournit des conseils pour animer une discussion avec la communauté sur leurs perspectives en termes de PEAS.</li> <li>■ Il permet de cerner la manière dont la communauté aimerait recevoir des informations sur la PEAS.</li> </ul>
<b>Quand utiliser cet outil</b>	Soit en début de cycle de projet pour sensibiliser une première fois à la PEAS, soit en milieu de cycle de projet pour évaluer l'efficacité des efforts de sensibilisation à la PEAS.
<b>Qui impliquer</b>	Équipes du programme, équipe MEAL.

## 1. Animation de groupes de discussion sur la PEAS : choses à faire et à ne pas faire\*

### Planification et organisation de groupes de discussion

Ciblez ce que vous voulez dire, à qui vous souhaitez parler et réfléchissez à la manière dont la discussion pourrait se présenter.

#### Objectif et préférences

Fixer l'objectif de la discussion et explorer les éventuelles préférences des participants



- Cerner les attentes de la communauté et leur niveau de compréhension en termes de PEAS.
- Comprenez les modalités d'information préférées des participants et les mieux adaptées au contexte pour la diffusion des messages sur la PEAS.
- Identifiez comment diffuser des informations sur la PEAS efficaces et pertinentes par rapport au contexte.
- Discutez des termes clés à l'avance et de la manière dont ils pourraient être traduits et compris en différentes langues.

#### Protocoles

Former le personnel à répondre aux signalements d'EAS et recueillir des données de façon cohérente



- Rappelez au personnel les protocoles de l'organisation en matière de réponse aux allégations ou aux cas avérés d'EAS, notamment en ce qui concerne la confidentialité et les exceptions à la confidentialité.
- Soyez cohérents : prévoyez d'utiliser les mêmes outils et méthodes de collecte des données au sein de chaque communauté visitée, et enregistrez les données de façon cohérente pour ensuite permettre une analyse comparative.
- En fonction de leur disponibilité, affectez ou formez des membres du personnel en mesure de dispenser les premiers soins psychologiques en cas de besoin d'assistance immédiate.

#### Participation

Créer des conditions optimales pour une participation pertinente et variée



- Donnez la parole à tous les groupes (personnes plus âgées, groupes religieux, minorités ethniques, individus d'âge et de sexe différents, etc.) et aux personnes les plus vulnérables (femmes, enfants/adolescentes et adolescents, personnes en situation de handicap, etc.).
- Prêtez attention à la diversité en sélectionnant les responsables d'entretiens et de collecte de données (sexe, ethnicité, langue, âge) de façon à ce que les participants se sentent à l'aise et à encourager un dialogue ouvert. Envisagez de faire appel à une femme pour animer la discussion.
- Pensez à limiter la taille du groupe de discussion à 10 personnes ou moins, pour garantir des conversations plus profondes, surtout étant donné le caractère sensible du sujet. Tenez compte du ratio personnel-participants pour éviter que les animateurs ne se sentent dépassés et pour que chaque participant puisse bénéficier d'un niveau d'attention suffisant.
- Utilisez des questions ouvertes, telles que *Pourquoi ? Comment ? Quand ?*

#### Choses à ne pas faire



- Ne posez pas trop de questions fermées, dont les réponses ne peuvent être que Oui ou Non. Vous n'obtiendrez pas beaucoup d'informations. Par exemple, demandez : « *Pouvez-vous me dire ce qu'est le comportement attendu des travailleurs humanitaires ?* » plutôt que « *Saviez-vous que le comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires était XYZ ?* »
- Ne posez pas de questions dirigées qui incitent à répondre d'une certaine façon. Ces questions empêchent les réponses libres, importantes et non anticipées. Exemple d'une question dirigée : « *Ne pensez-vous pas que les femmes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS lorsqu'elles sortent chercher de l'eau ?* » Réponses possibles : Oui/Non. Exemple d'une question ouverte sur le même sujet : « *Quand pensez-vous que les femmes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS ?* »

\*Selon les notes explicatives prévues dans :

- *Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit* du Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).
- Boîte à outils sur la protection transversale du Groupe sectoriel mondial de la protection (2017).
- *Case Study Guidelines* de Caritas Australie (2016).

## Présentation de la discussion

Souhaitez la bienvenue, présentez les participants, et expliquez l'objectif, le déroulement, les droits, les concepts et la terminologie

### Souhaiter la bienvenue et présentation



- Souhaitez la bienvenue aux participants et invitez-les à se présenter.
- Présentez les personnes responsables d'animer la discussion et de prendre des notes, en précisant leur nom, leur poste et l'organisation pour laquelle elles travaillent.
- Présentez le sujet. Par exemple : *« Nous souhaitons savoir si vous vous sentez respectés par les travailleurs humanitaires. Nous voulons savoir ce que vous savez sur les potentiels mauvais comportements des travailleurs humanitaires, qui commettent par exemple des actes de nature sexuelle. Nous voulons savoir si vous pensez que nos services sont suffisamment sûrs et comment vous aimeriez que les informations sur l'exploitation et les abus sexuels soient diffusées. »*

### Expliquer le déroulement



Présentez :

- Le rôle de la personne qui anime la séance, le rôle de la personne qui prend des notes et le rôle des participants ;
- La durée estimée de la discussion : informez la personne/le groupe de la durée estimée de l'entretien/la discussion et assurez-vous qu'ils sont d'accord pour vous parler ; respectez la disponibilité des personnes ;
- Le règlement intérieur (éteindre les téléphones portables, etc.) ;
- La façon dont la discussion va se dérouler et les sujets qui seront abordés, en insistant particulièrement sur l'importance pour les participants de donner des réponses sincères.

### Présenter l'objectif, les droits et les règles de déontologie



Expliquez dans la langue des participants les choses suivantes :

- L'objectif de la collecte de données et de la discussion, la manière dont les participants ont été sélectionnés pour cette discussion et la manière dont les informations recueillies seront utilisées.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- La participation est volontaire et les participants peuvent donc refuser ou partir sans qu'il n'y ait de répercussions. Les réponses qu'ils donneront n'auront aucune conséquence sur leur accès aux services rendus.
- Il ne leur est pas demandé de parler d'incidents spécifiques de violence et ne doivent jamais divulguer d'informations permettant d'identifier une personne (telles que le nom d'auteurs de faits ou de personnes survivantes).
- L'équipe prendra des notes, et certaines données concernant les participants pourront être recueillies, mais elles ne seront diffusées qu'avec leur accord.
- Si une personne a des inquiétudes à partager ou une plainte à déposer, elle pourra les confier à l'animateur à la fin de la séance.
- Pour les enfants, les personnes en situation de handicap et d'autres groupes de personnes vulnérables, un formulaire de consentement peut leur être communiqué quelques jours à l'avance pour les aider à en apprendre plus sur leur participation.

#### La confidentialité et ses limites

La confidentialité sera respectée, dans une certaine mesure. La confidentialité au sens strict ne peut pas toujours être assurée en raison des obligations morales et/ou juridiques incombant à l'organisation de signaler les incidents et de mener une enquête. Expliquez comment les données seront utilisées et, surtout, qu'aucun nom ne sera associé à quelque discussion.

### Clarifier la terminologie



- Présentez les termes et le langage clés pour que tout le monde ait la même compréhension des concepts. Vous pouvez le faire au début de la discussion ou au fur et à mesure que vous passez d'un sujet à un autre. Par exemple : PEAS, abus sexuel, exploitation.

### Choses à ne pas faire



- Veillez à ne pas susciter trop d'attentes par rapport à l'issue de la collecte d'informations.
- N'insistez pas à ce que quelqu'un accepte de faire un entretien ou de participer à une discussion thématique s'il n'en a pas envie.

## Animer la discussion

Créez un environnement propice à la discussion et à l'écoute



- Laissez la personne s'exprimer librement et évitez de l'interrompre.
- Écoutez-la attentivement. Pratiquez l'écoute active.
- Commencez par poser des questions faciles.
- Prêtez attention aux signaux non verbaux et à tout comportement indiquant si la personne est à l'aise ou non et adaptez les sujets et la durée de la discussion en fonction de ces observations.
- Restez poli.
- Prenez des notes.

### Choses à ne pas faire



- Ne mettez pas les participants dans une situation compliquée en leur posant des questions qui pourraient les stigmatiser ou les mettre en danger.
- Ne pressez pas les participants, même si cela veut dire poser moins de questions au cours de la séance.
- Ne faites pas de promesses et ne créez pas d'attentes concernant toute éventuelle assistance future.

## Terminer la discussion et réaliser un suivi

Invitez les participants à poser des questions, à élaborer leurs réponses et proposez-leur une aide de suivi



- Invitez les participants à entrer dans plus de détails ou à apporter d'autres contributions. Invitez les participants à poser des questions ou à partager des idées sur d'autres sujets.
- Remerciez les participants de vous avoir accordé de leur temps et d'avoir contribué leurs idées.
- Donnez aux participants les coordonnées de l'équipe d'animation de la discussion s'ils souhaitent partager d'autres informations.
- Informez la personne responsable (le point focal spécialiste de la protection) de tout sujet ou plainte de nature sensible et transmettez-lui les coordonnées nécessaires.

### Choses à ne pas faire



- Ne faites pas de promesses d'être en mesure de changer quoi que ce soit en vous basant sur le feedback général du programme (exception pour les questions de PEAS), mais veillez à transmettre tout feedback général que vous recevrez à l'égard du programme.

### Réitérer le concept de confidentialité et ses limites

La confidentialité sera respectée, dans une certaine mesure. La confidentialité au sens strict ne peut pas toujours être assurée en raison des obligations morales et/ou juridiques incombant à l'organisation de signaler les incidents et de mener une enquête. Expliquez comment les données seront utilisées et, surtout, qu'aucun nom ne sera associé à quelque discussion.

## 2. Exemple de questionnaire à utiliser dans le cadre d'un dialogue communautaire

### Questions sur la manière dont les communautés reçoivent des informations générales

- Quelles façons de communiquer vous sont les plus utiles actuellement ?

Supports imprimés	Internet, téléphone portable, médias audiovisuels	Arts créatifs	Interactions en personne
Tracts	Télévision	Films et vidéos	Bouche-à-oreille
Journaux	Radio	Théâtre (y compris de rue)	Haut-parleur
Magazines	Internet	Musique	Porte-à-porte
Affiches	Réseaux sociaux		
Panneaux d'affichage	Téléphone portable (appels/SMS)		

## Questions concernant les sources d'information fiables

- Quelles sont les trois sources d'informations auxquelles vous faites le plus confiance ?

Sources médiatiques spécifiques	Personnalité/institution spécifique	
Télévision (chaîne spécifique)	Gouvernement	Travailleurs d'ONG
Radio (station spécifique)	Leader communautaire	Personnel des Nations Unies
Presse écrite (journal ou magazine spécifiques, etc.)	Les autres membres de la communauté	Professionnel de la santé
Internet (site spécifique)	Leader religieux	Police
Réseaux sociaux (préciser)	Forces armées	
Autre :	Autre :	Autre :
Je ne sais pas	Je ne souhaite pas répondre	

- Quelles sont les trois sources d'informations auxquelles vous faites le moins confiance ?
- Y a-t-il des groupes de personnes (hommes, femmes, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap) qui font confiance à d'autres sources d'information ? (Il s'agit d'une question ouverte : notez les réponses à côté.)

## Questions sur les obstacles à l'accès à l'information

- Qu'est-ce qui vous empêche d'obtenir les informations dont vous avez besoin ?

Pas d'accès à l'électricité	Je ne fais pas confiance à la source des informations	J'ai perdu mon appareil ou il est abîmé : ■ Télévision, radio ■ Ordinateur ■ Téléphone portable
Le réseau téléphonique est en panne	La télévision/radio ne marche plus (préciser pourquoi)	
Les informations sont dans une langue que je ne comprends pas	Je ne peux pas acheter de crédit téléphonique	
Les informations sont écrites et je ne sais pas lire		
Je ne sais pas	Autre :	

- Quels groupes (femmes, enfants, minorités) au sein de la communauté éprouvent plus de difficultés à trouver des informations ? Pourquoi ? (Il s'agit d'une question ouverte qui pose deux questions : qui et pourquoi ?)

## Questions sur les besoins supplémentaires en matière d'information sur la PEAS

- Quelle serait la meilleure façon de s'assurer que tous les membres de la communauté entendent parler de la PEAS ?

## Questions sur les préférences de communication avec l'organisation

- Quelles sont les trois manières dont vous préféreriez communiquer avec les agences d'aide humanitaire sur la PEAS ? (Par exemple, pour poser des questions, pour porter plainte ou pour faire une suggestion).

En face à face (chez vous)	SMS	Réseaux sociaux (préciser)	Tweet
En face à face (dans un bureau)	E-mail	Boîte à suggestions	Autre :
Appel téléphonique	Lettre	Émission de radio/TV	Je ne sais pas

## Questions spécifiques sur la PEAS

- Avez-vous connaissance des normes relatives aux comportements du personnel, définies dans le code de conduite de CRS ? Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait constituer un mauvais comportement de la part de CRS ou d'autres travailleurs humanitaires ?
- Selon vous, qu'est-ce que la communauté a besoin de savoir sur le comportement des travailleurs humanitaires ?
- Quelle serait la manière la plus efficace pour vous d'apprendre les normes sur le comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires ?
- Existe-t-il des systèmes officiels que vous pouvez utiliser pour signaler des cas de mauvaise conduite d'un travailleur humanitaire au sein de votre communauté ? Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?
- Y a-t-il des groupes au sein de la communauté qui ont des difficultés à utiliser ces systèmes pour signaler des incidents de mauvaise conduite ? Comment surmonter ces obstacles ?
- Avez-vous besoin d'en savoir plus sur quelque chose en particulier ? Avez-vous d'autres questions sur la PEAS ?

Comportement attendu et comportement proscrit chez le personnel (avec exemples)	Comment faire part d'une inquiétude
Les engagements de l'organisation	Ce qu'il se passe quand quelqu'un porte plainte
Comment se protéger pour éviter toute attaque ou tout harcèlement	Comment obtenir de l'aide suite à une attaque ou du harcèlement
Autre :	

## Pour terminer

- Remerciez les participants de leurs contributions.
- Expliquez comment seront utilisées les informations du questionnaire.
- Prévoyez du temps pour répondre aux questions et donnez aux participants les coordonnées nécessaires pour permettre aux personnes souhaitant le faire de fournir d'autres informations ou de poser des questions.

## Bibliographie

- [Guide des pratiques exemplaires : Mécanisme communautaire de plainte interorganisations](#), IASC (Comité permanent interorganisations) (2016).
- [Note d'orientation : Comment communiquer les messages de sauvegarde et de PEAS aux communautés pendant la pandémie de COVID-19](#), PSEA (2020).
- [Boîte à outils de communication : Guide pratique pour aider les gestionnaires de programmes à améliorer la communication avec les participants et les membres de la communauté](#), CRS (2013).
- [PSEAH implementation quick reference handbook](#), CHS Alliance (2020).
- [Mesure de l'impact et redevabilité en situation de secours d'urgence : Le guide suffisamment bon](#), Emergency Capacity Building Project (2017).
- [Six principes fondamentaux sur l'exploitation et les abus sexuels](#), IASC (2019).
- [Version en langage clair des principes de PEAS, traduite en plus de 100 langues. Six principes fondamentaux ci-dessus, traduits en plus de 100 langues](#) (ne tiennent pas compte de la dernière mise à jour apportée au quatrième principe), IASC.
- [Note technique provisoire : Protection contre l'exploitation et les abus sexuels dans le cadre de la réponse à la pandémie de COVID-19](#), IASC (31 mars 2020).
- [CRS recommendations: Guidance on community engagement in light of COVID-19](#), CRS (2020).
- [Checklist de protection contre l'exploitation et les abus sexuels pendant la pandémie de COVID-19](#), IASC (2020) (disponible en anglais).

## Pour aller plus loin

- [Supports de communication sur la PEAS](#), Nations Unies. Plateforme proposant des supports de communication pouvant être adaptés.
- [The Language and Culture of PSEA: Workshop Outcome Report](#), InterAction (17 décembre 2019). Présente des aspects linguistiques et culturels fondamentaux.
- [Non aux abus : Protection contre l'exploitation et l'abus sexuels dans l'action humanitaire](#), InterAction (20 mars 2020). Vidéo disponible en plusieurs langues.
- [Glossaires de Translators Without Borders](#). Contiennent de la terminologie en plusieurs langues sur les problématiques liées au genre et à la protection.
- [AAPSM Partners Toolkit](#), USAID (2021).
- [Hotline in a Box](#), FICR (2020). Outils pour évaluer, mettre en place et gérer les différentes modalités de communication avec les communautés.

# Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS



## Outils

- Outil 1 : Recrutement, intégration et formation du personnel
- Outil 2 : Plan d'élaboration d'un code de conduite et de déontologie
- Outil 3 : Checklist pour élaborer un code de conduite
- 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)

## Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
administratif



Personnel  
dirigeant

# Outil 1 : Recrutement, intégration et formation du personnel

Ce document vise à appuyer les partenaires de CRS dans l'élaboration de processus de gestion des ressources humaines qui tiennent compte de considérations liées à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS). La Partie I de cet outil propose des indications générales sur l'intégration de mesures de PEAS au sein de processus RH, avec une attention particulière portée sur la sélection et le recrutement de membres du personnel et de volontaires. La Partie II propose des recommandations relatives à l'intégration et à la formation du personnel en matière de PEAS. Toutes les mesures recommandées dans ce document sont basées sur des normes internationales relatives à la PEAS.



**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.**

## I. SÉLECTION ET RECRUTEMENT DU PERSONNEL

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.

### 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 des 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.

### Prise en compte 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.



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

### 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.

### 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 :
  - *Quelles sont vos valeurs personnelles ?*
  - *Décrivez une situation de travail dans laquelle votre 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, et demandez-lui de vous donner leurs coordonnées pour pouvoir les contacter et leur poser des questions à son sujet.

## 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.



- 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 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.
- 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.



**Contrôlez régulièrement la parité des sexes au sein de 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.**



- 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.



- 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 qui représentent un éventail diversifié (âge, ethnicité, etc.) de femmes et d'hommes pour assurer une participation inclusive.

- 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.



- Mettez l'accent sur les compétences non techniques pour pouvoir considérer un éventail de candidats plus large.



- 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.



## 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 personne référente 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 vérification approfondie 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 relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels \(version 2019\)](#).
- 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.

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

Tous les nouveaux membres du personnel reçoivent un briefing sur la politique de PEAS<sup>1</sup>.

Le code de conduite et les mécanismes de plaintes et d'enquêtes sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) sont rigoureusement parcourus avec le membre du personnel. Les membres du personnel ont le temps de discuter et de comprendre pleinement les politiques et les procédures de PEAS y compris les conséquences des infractions au code de conduite.

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

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 incidents liés à l'EAS. Mettre en place et gérer 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). Veiller à ce que la sauvegarde soit prise en compte dans les évaluations de performance et dans le bilan de la période d'essai.

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 directement auprès des participants au programme reçoivent une formation exhaustive sur la PEAS qui aborde les causes et les conséquences des violences basées sur le genre (VBG) et l'EAS. Les membres du personnel amenés à travailler directement avec des enfants reçoivent également une formation sur la protection de l'enfance.

Les membres du personnel amenés à travailler sur les mécanismes de feedback et de réponse (à l'échelle interorganisations ou à l'échelle projet) et qui reçoivent du feedback sensible suivent obligatoirement, dans le cadre de leur intégration, une formation supplémentaire 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 sur les conséquences qu'implique une violation de ces règles ; et est formé sur le mécanisme de plaintes et de signalement de fautes professionnelles.

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.

Les managers et le personnel dirigeant sont chargés de veiller à ce qu'il existe bien une stratégie de formation pour sensibiliser l'ensemble du personnel à l'intégration transversale du genre, aux VBG, aux droits humains, à la prévention et à l'action face à l'EAS, au code de conduite et à la manière de signaler des allégations.

La politique de PEAS et toutes les informations sur la PEAS (notamment les formulaires de signalement de cas d'EAS<sup>2</sup>) 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 mauvais comportement 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 l'influence de ces valeurs sur leur motivation.

Identifiez les lacunes, révisez et renforcez régulièrement les processus de recrutement pour les aligner avec les considérations de sauvegarde.

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.

## Outil 2 : Plan d'élaboration d'un code de conduite et de déontologie

Cette section vise à aider les organisations partenaires de CRS à élaborer des codes de conduite ou à réviser les codes de conduite existants<sup>3</sup>. Cette section contient des actions fondamentales et des actions recommandées pour contribuer à l'élaboration d'un code de conduite et de déontologie complet, à partir de normes internationales et à partir des principes de la PEAS. Un code de conduite a deux objectifs principaux : protéger les personnes auxquelles l'organisation prête assistance, et protéger la réputation de l'organisation et de son personnel.

■ Actions fondamentales      ■ Actions recommandées

	Actions	Oui/ Non
1	Garantissez que le personnel dirigeant s'engage à soutenir de façon continue le processus d'élaboration du code de conduite : le personnel dirigeant doit initier, diriger et encourager les consultations auprès des membres du personnel, des volontaires et des partenaires pour être sûr que le code de conduite est bien adapté au contexte opérationnel de l'organisation.	
2	Au travers d'un processus consultatif, définissez la portée et le champ d'application du code de conduite, conformément aux valeurs, à la vision et à la mission de l'organisation : déterminez qui sera concerné par le code de conduite et dans quelles circonstances (ex. : dans l'exercice des fonctions, en tout temps, etc.). Si certains membres du personnel sont exclus du champ d'application du code de conduite, précisez-le, et considérez la nécessité ou non d'ajouter ou de changer les dispositions contenues dans le code pour correspondre au contexte opérationnel.	
3	Renseignez-vous et identifiez d'autres formes de comportements proscrits, au-delà de l'exploitation et des abus sexuels (harcèlement, consommation excessive d'alcool et d'autres substances, port d'armes, etc.).	
4	Renseignez-vous et identifiez les comportements attendus du personnel, comme la sensibilité culturelle, qui rejoignent les valeurs, la vision, la mission et les principes de l'organisation.	
5	Renseignez-vous sur les normes et sur la législation nationale en matière de ressources humaines en ce qui concerne les actions disciplinaires qui pourraient s'appliquer en cas d'infraction au code de conduite, notamment le renvoi.	
6	Définissez et élaborer des politiques et des procédures pour soutenir les exigences en termes de signalement d'infractions au code de conduite qui doivent être utilisées à la fois par le personnel et par les participants au programme (ex. : politique de dénonciation <sup>4</sup> , processus de signalement interne, procédures de feedback et de plaintes, manuel de ressources humaines).	
7	Définissez clairement les termes et utilisez-les de façon cohérente lorsque vous vous référez aux types de comportements qui ne sont pas autorisés ou qui pourraient constituer une infraction au code.	
8	Renseignez-vous et définissez par écrit, au sein du document relatif à la procédure de signalement, le processus d'enquête sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, et précisez sous quelles circonstances une enquête sera initiée.	

3. Exemple de code de conduite : [Code of Conduct](#) (code de conduite, en anglais) du Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

4. Exemple de politique de dénonciation : [Sample Whistleblower Protection Policy](#) (modèle de politique de protection des dénonciateurs, en anglais), National Council of Nonprofits.

<b>9</b>	Définissez et référez la politique de confidentialité de l'organisation <sup>5</sup> qui évoque le partage d'informations internes avec des individus et des entités externes à l'organisation.	
<b>10</b>	Déterminez le champ d'application et d'inclusion du code de conduite dans tous les contrats et accords ou autres documents de nature contractuelle que l'organisation pourrait créer, des documents internes notamment (ex. : contrats de travail existants ou nouveaux, contrats de prestation de services, descriptions de poste, termes de référence, systèmes d'évaluation des performances).	
<b>11</b>	Décidez et définissez qui au sein de l'organisation sera responsable d'assurer la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du code de conduite. Cette décision doit définir clairement la principale responsabilité qui incombe aux managers de s'assurer que les membres du personnel sont informés, reçoivent, et comprennent le code de conduite et ce, au travers de formations, de mises à jour régulières concernant les modifications éventuelles, et au travers de la sensibilisation du personnel et la performance de celui-ci vis-à-vis des exigences du code de conduite.	
<b>12</b>	<p>Avant de finaliser le code de conduite, consultez un expert juridique pour vous assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le code respecte les dispositions du droit du travail en vigueur dans le pays où votre organisation est enregistrée ;</li> <li>■ Le code est cohérent ;</li> <li>■ Le personnel peut être tenu responsable sur le plan juridique en cas d'infraction au code.</li> </ul> <p>Les organisations membres de réseaux internationaux doivent se renseigner auprès des structures respectives pour s'assurer que leur code répond aux normes communes du réseau (ex. : Caritas Internationalis<sup>6</sup>).</p>	
<b>13</b>	Prévoyez des révisions régulières (ex. : tous les deux ans) pour vous assurer que le code de l'organisation reste adapté au contexte de travail et que toute nouveauté survenue dans le secteur humanitaire au sujet des normes de conduite (ex. : nouvelle version des six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels) est prise en compte. Toute information concernant la mise à jour des codes de conduite doit être diffusée à l'ensemble de l'organisation.	
<b>14</b>	Élaborez et mettez en œuvre une stratégie pour diffuser le code de conduite et former tous les membres du personnel, actuels ou futurs, à tous les niveaux de l'organisation.	

5. Exemple de politique de confidentialité : [Sample Confidentiality Agreements for Information about Clients](#), National Council of Nonprofits.

6. [Code de déontologie & Code de Conduite du personnel](#), Caritas Internationalis.

# Outil 3 : Checklist pour élaborer un code de conduite

## Checklist du contenu minimal à inclure dans tout code de conduite et de déontologie

### ■ Définir la portée et la finalité du code de conduite<sup>1</sup>

- Ce code de conduite (le « Code ») s'applique à tous les membres du personnel. Aux fins de ce Code, toute personne travaillant pour l'organisation aux termes d'un contrat de travail ou autre (stage, consultance, volontariat) est considérée comme étant un membre du personnel.
- Le Code s'applique en tout temps. Toute infraction au Code constitue un motif d'action disciplinaire pouvant aller jusqu'au renvoi.
- Ce Code a été élaboré conformément aux normes internationales et des normes des Nations Unies tout en reconnaissant l'importance de la législation et des coutumes locales. Les membres du personnel doivent appliquer les dispositions du droit local en vigueur là où ils travaillent, sauf lorsque les dispositions du Code sont plus restrictives. Dans ce cas, les dispositions du Code s'appliquent.

### ■ Intégrez des codes ou clauses existants sur l'éthique professionnelle

- La conduite du personnel doit être marquée par l'intégrité, le respect et la loyauté envers les intérêts de l'organisation et ne doit aucunement porter atteinte ou compromettre sa réputation.
- Les membres du personnel doivent faire preuve de respect, en particulier au travers de leur comportement, leurs habitudes vestimentaires et de leur langage, envers les croyances religieuses, les us et coutumes, les règles, les pratiques et habitudes des populations vivant dans le pays ou le contexte de leur lieu de travail.
- Les règles établies dans ce Code visent à promouvoir la sécurité, à assurer le respect des personnes avec lesquelles l'organisation est en contact, à protéger les membres du personnel et à projeter une image positive de l'organisation, dans le but de garantir l'efficacité et l'intégrité des activités qu'elle entreprend.

### ■ Inclure les six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) sur l'exploitation et les abus sexuels

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 humanitaire.
- 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, il ou elle doit signaler de telles préoccupations via les mécanismes de signalement établis par l'agence.
- 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.

### ■ Inclure des règles spécifiques à la PEAS applicables à la conduite du personnel

- L'achat de services sexuels et la pratique de l'exploitation sexuelle sont interdits. L'exploitation sexuelle se définit comme un abus d'autorité, de confiance ou d'une situation de vulnérabilité à des fins sexuelles en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens ou de services.
- Toute relation sexuelle avec un enfant (toute fille ou tout garçon âgés de moins de 18 ans) ou incitation ou contrainte imposée à l'enfant de prendre part à des activités de nature sexuelle, que l'enfant soit conscient ou non de l'acte, et indépendamment du consentement, est interdite. Cette interdiction s'applique également aux activités de nature pornographique (photos, vidéos, jeux, etc.) qui n'impliquent pas de contact sexuel avec un

1. Exemple : [Code of Conduct](#) (code de conduite, en anglais) du Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

enfant, et à l'acquisition, au stockage et à la circulation de documents à caractère pédophile, indépendamment du moyen utilisé.

- En vertu de ce Code, les membres du personnel sont tenus de signaler toute préoccupation, suspicion et/ou tout incident d'abus, d'exploitation ou d'infraction aux dispositions de ce Code, indépendamment de la temporalité des faits concernés.

#### ■ Inclure d'autres règles pertinentes au regard de la PEAS

- Il est interdit aux membres du personnel d'utiliser les équipements et logiciels informatiques, e-mails et plateformes de réseaux sociaux pour se livrer à des activités illégales au regard du droit local ou international ou qui encouragent un comportement susceptible de constituer une infraction pénale. Cela inclut tout contenu qui servirait à intimider ou à harceler un groupe défini par des caractéristiques protégées, ou qui servirait à encourager l'extrémisme.
- Il est interdit aux membres du personnel de prendre des photos, de filmer ou de réaliser des enregistrements audio dans l'exercice de leurs fonctions, indépendamment du moyen utilisé, sauf si la nature de leur travail l'exige ou s'ils obtiennent la validation de l'organisation.
- Il est interdit aux membres du personnel de se servir des équipements informatiques pour consulter, télécharger, créer, diffuser ou sauvegarder sous tout type de format du contenu inapproprié ou abusif, y compris mais sans s'y limiter du contenu de nature pornographique ou des images de maltraitance des enfants.

#### ■ Inclure des informations sur le signalement des plaintes

- Les membres du personnel ont l'obligation de porter à l'attention des managers appropriés tout incident potentiel, acte d'abus ou toute préoccupation dont ils seraient témoins, qui serait porté à leur connaissance, ou suspicion qui semble enfreindre les normes présentées dans ce Code. Les membres du personnel qui signalent leurs préoccupations sont protégés par la politique de divulgation des fautes commises au travail.
- Les membres du personnel qui souhaitent émettre une plainte ou une préoccupation vis-à-vis d'une infraction à ce Code doivent le faire immédiatement auprès de leur manager direct. Si les membres du personnel ne préfèrent pas signaler l'information à leur manager direct, ils peuvent le faire auprès d'un membre du personnel dirigeant ou d'un membre de l'équipe RH.
- Les membres du personnel qui reçoivent des signalements ou des préoccupations sont tenus d'agir ou de faire remonter les informations immédiatement, conformément aux procédures et à la politique en matière de plaintes en vigueur dans l'organisation.
- Adresse e-mail pour signaler les plaintes : exemple@xxxx.org.
- URL de la plateforme en ligne de signalements confidentiels : https://xxxxx.
- Les membres du personnel peuvent également émettre une plainte en personne, par courrier ou par téléphone à l'une des personnes suivantes : manager direct, responsable RH ou responsable Finance/Admin, directeur général.

#### ■ Inclure des déclarations d'acceptation et de confirmation

- En acceptant ce poste, je m'engage à m'acquitter de mes fonctions et à adapter mon comportement aux exigences de ce Code.
- Ligne de signature, date et lieu.

Une version plus détaillée de cette checklist est disponible sur le portail [EFOM](#).

#### Other HR resources

- 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)
- [OF 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste](#)



# Conception d'un système d'orientation vers les services essentiels de protection

## **T** Outils

- Outil 1 : Modèle de guide pour les entretiens avec des informateurs clés : acteurs de la protection au niveau national
- Outil 2 : Modèle de guide pour les entretiens avec des informateurs clés : acteurs de la protection au niveau local
- Outil 3 : Modèle de fiche d'orientation
- Outil 4 : Checklist d'orientation

## Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
MEAL



Personnel du  
programme

## Introduction

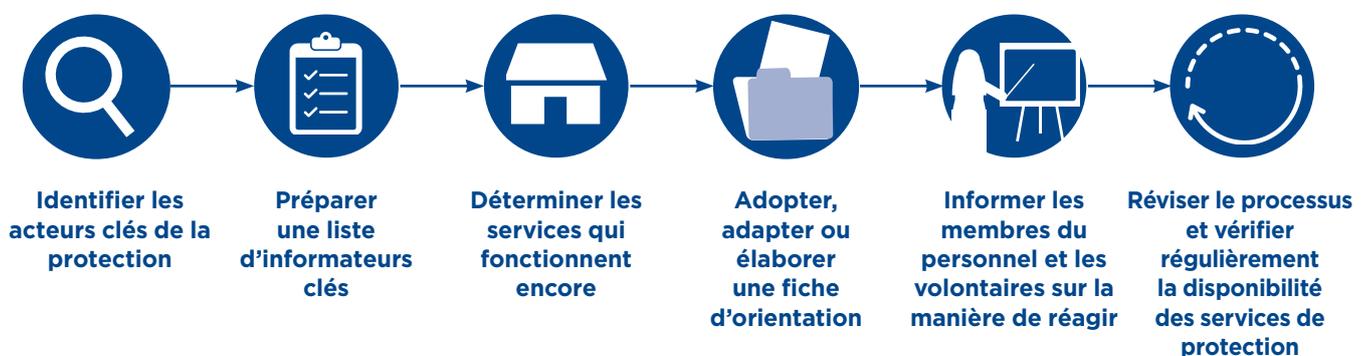
Il existe deux raisons principales d'élaborer un système d'orientation : agir face aux risques de protection au sein des communautés à qui nous prêtons assistance, et renforcer nos pratiques en matière de sauvegarde. Selon les recommandations contenues dans la publication *COVID-19: Safe and dignified programming* de CRS (2020) et selon l'approche adoptée par CRS de façon générale vis-à-vis de la programmation, il est crucial de comprendre et d'agir face aux risques de protection, lesquels sont aggravés dans les situations d'urgence et de crise sanitaire. Étant donné que CRS n'est pas un acteur dédié exclusivement à la protection, certains risques spécifiques au sein des communautés (violences basées sur le genre, violences conjugales, violences à l'encontre des enfants, séparation familiale) ont besoin d'être orientés vers des acteurs spécialistes de la protection. En développant et en opérationnalisant des systèmes d'orientation efficaces, nous aidons les personnes ayant des besoins de protection à accéder à des services que CRS n'est pas en mesure de fournir directement.

De plus, avoir un système d'orientation en place permet d'assurer une réponse adéquate aux problèmes de sauvegarde, notamment toutes les formes d'exploitation et d'abus sexuels (EAS), en aidant les victimes/personnes survivantes à accéder à des services vitaux. Cette boîte à outils propose des ÉTAPES et des outils d'accompagnement pour développer un système d'orientation et répondre aux besoins essentiels des personnes en les orientant vers d'autres acteurs dotés de l'expertise nécessaire et en mesure d'agir.



*En développant et en opérationnalisant des systèmes d'orientation efficaces, nous aidons les personnes ayant des besoins de protection à accéder à des services que CRS n'est pas en mesure de fournir directement.*

## Étapes clés pour élaborer un système d'orientation



### 1. Identifiez les acteurs clés de la protection.

- Identifiez quel acteur dans votre contexte est le lead en matière de services de protection. Il peut s'agir d'un organisme gouvernemental, d'une agence des Nations Unies, d'une organisation locale ou d'une ONG internationale. Vérifiez si le groupe sectoriel (et sous-groupes sectoriels) de la protection est actif dans votre contexte d'intervention.
- Idéalement, le gouvernement et/ou le groupe sectoriel de la protection du pays dresse une cartographie des services de protection disponibles et développe un système d'orientation. Si le groupe sectoriel de la protection est actif dans votre contexte, prenez contact pour obtenir des recommandations sur la manière de procéder. Sinon, si un organisme gouvernemental ou une agence des Nations Unies est le lead en matière de services de protection, contactez-les pour demander des conseils ou pour obtenir une orientation spécifique.

- En l'absence d'un système d'orientation ou du groupe sectoriel de la protection, identifiez les acteurs responsables de certaines questions précises ou experts en la matière. Pour ce faire, renseignez-vous sur les rôles des différentes organisations. Si besoin, contactez les institutions gouvernementales et les autorités locales pour vous aider à identifier les acteurs nécessaires.
- Considérez les différents acteurs, leur influence et leur réseau. Menez une analyse des acteurs pour chaque problème de protection. Pensez à différents acteurs, surtout à l'échelle locale : organisations communautaires, ONG, ONGI, médias locaux, organisations locales et nationales 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 d'autorités locales, police, services sociaux, Nations Unies, Comité international de la Croix-Rouge.
- Sélectionnez les acteurs avec qui vous vous coordonnerez en fonction de ceux qui disposent des moyens pratiques ou de l'autorité investie pour agir, et en fonction de la nécessité d'avoir un système d'orientation au niveau national, régional ou local. Plus le système implique des acteurs locaux, plus ce sera pratique pour les personnes ayant des besoins en protection d'y accéder. Toutefois, il se peut que des acteurs de plus grande envergure aient été mandatés pour agir face à certains problèmes de protection.

## 2. Préparez une liste d'informateurs clés.

- À partir de la cartographie précédente, identifiez les informateurs clés à contacter en priorité, pour commencer à cartographier les services/prestataires disponibles. Commencez avec les acteurs nationaux de grande taille ayant un mandat spécifique de protection et qui supervisent des services de protection plus qu'ils ne les fournissent eux-mêmes.
- Identifiez une deuxième liste de prestataires pour réaliser une deuxième série d'entretiens. Il peut s'agir d'acteurs plus petits, à l'échelle locale, qui offrent des services qui répondront à un des besoins de protection existants (ex. : abris pour femmes, santé, ligne d'assistance téléphonique pour les femmes et les enfants, rétablissement des liens familiaux et regroupement familial, services pour les personnes en situation de handicap).

## 3. Contactez les acteurs de protection clés pour déterminer les services qui fonctionnent encore/auxquels il est possible d'accéder et par qui.

- Utilisez l'**Outil 1A** pour avoir un aperçu des prestataires de services recommandés par les grandes organisations compte tenu de la sécurité, de la qualité et de l'accessibilité des services proposés. S'il existe plus d'un acteur principal national en matière de protection, contactez chacun d'entre eux pour compléter/trianguler les informations concernant les prestataires de services.
- Ensuite, contactez les prestataires eux-mêmes à l'aide de l'**Outil 1B** pour discuter de leurs services, du mode de fonctionnement du prestataire, des personnes pouvant accéder aux services (ex. : sont-ils adaptés aux enfants, aux personnes en situation de handicap ?), du coût d'accès aux services, etc.

## 4. Adoptez, adaptez ou élaboriez une fiche d'orientation.

- À l'aide de l'**Outil 2**, référez les prestataires de services dans un court tableau.
- Dans la mesure du possible, diffusez la fiche d'orientation auprès des prestataires de services pour confirmer l'exactitude des informations.
- Si nécessaire, traduisez le contenu dans la langue locale ou la langue des participants au programme.
- Imprimez des exemplaires dans un format de poche.
- Assurez-vous que tout le personnel et tous les volontaires disposent d'un exemplaire sur eux lors de leurs activités sur le terrain. Pour garantir des pratiques sûres, suivez la publication de CRS *Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19*.
- Envisagez d'autres façons de communiquer ces informations, notamment l'affichage dans des lieux sûrs de représentations visuelles des différents systèmes d'orientation ainsi que les numéros d'assistance téléphonique.

## 5. Informez les membres du personnel et les volontaires sur la manière de réagir lorsqu'un besoin de protection est porté à leur connaissance.

Partagez les informations suivantes (vous trouverez des conseils supplémentaires sur ce qu'il faut dire ou ne pas dire dans le [Guide de poche sur les VBG](#), IASC (2015).

- Si un incident est porté à votre connaissance par la victime/personne affectée, présentez-vous. Demandez-lui comment vous pouvez l'aider. Faites preuve de respect envers la personne, favorisez sa sécurité, garantisiez la confidentialité de son témoignage et évitez toute forme de discrimination. Si la personne vient vous voir en personne, respectez une distanciation physique.
  - Communiquez des informations exactes sur les services disponibles.
  - Si la personne vous accorde sa permission, orientez-la vers ces ressources/services, en lui communiquant des informations détaillées, notamment sur la manière d'y accéder, les horaires, le lieu, les points focaux désignés, des options de transport sûres, etc.
  - Ne transmettez aucune information concernant la victime/personne survivante ou son expérience à qui que ce soit sans le consentement éclairé de celle-ci. N'enregistrez pas les détails de l'incident ni les détails permettant d'identifier la personne.
- Si un incident est porté à votre connaissance par quelqu'un autre que la victime/personne survivante (ex. : un membre de la famille), fournissez des informations exactes et actualisées sur tout service ou soutien auquel la personne survivante pourrait avoir accès. Encouragez l'individu à transmettre ces informations en toute sécurité et en toute discrétion à la victime/personne survivante [pour que celle-ci puisse en parler]. *Note* : ne partez PAS à la recherche de la personne directement touchée. Si la victime/personne survivante est un enfant, signalez le cas à l'acteur principal en matière de protection de l'enfance.
- Si l'incident porté à votre connaissance implique un membre du personnel de CRS ou un membre associé, suivez les procédures de signalement établies par CRS (via [EthicsPoint](#)) pour le signaler auprès du représentant pays, de votre superviseur ou du service RH du bureau local. Dans la mesure du possible, rendez-vous directement sur EthicsPoint. Ne parlez de l'incident à personne d'autre.

## 6. Révisez votre processus et vérifiez régulièrement la disponibilité des services de protection. Vérifiez que les services sont bien opérationnels avant de fournir des informations à leur sujet. Ajoutez de nouveaux services à la liste à mesure qu'ils deviennent disponibles.

- En utilisant l'**Outil 3**, révisez votre processus et ajustez-le autant que possible en fonction de l'environnement et de vos capacités.
- Contactez régulièrement (ex. : toutes les semaines ou toutes les deux semaines) par téléphone ou par e-mail les acteurs et prestataires de services nationaux de protection pour vous renseigner sur tout changement éventuel.
- Actualisez votre système d'orientation en conséquence puis communiquez-le de nouveau aux membres du personnel.
- Si des préoccupations au sujet de la sécurité ou de la qualité des services sont portées à votre connaissance, transmettez-les au prestataire de services et à tout autre acteur de protection concerné. Si le groupe sectoriel de la protection est actif dans votre contexte, procédez à un suivi auprès des responsables concernés pour réaliser un contrôle de la qualité des services.

# Outil 1 : Modèle de guide des entretiens avec les informateurs clés : acteurs de la protection au niveau national

## Introduction

Présentez-vous et présentez l'objectif de la discussion :

- Présentez CRS et la portée de ses programmes (si l'informateur clé n'est pas déjà au courant).
- Dites à l'informateur clé que vous êtes en train d'élaborer une fiche d'orientation pour permettre aux membres du personnel prêtant assistance aux communautés de communiquer aux personnes ayant des besoins en protection des informations exactes sur la manière d'accéder à des services de protection essentiels.
- Dites-lui que vous sollicitez son aide et son expertise sur les services de protection actuellement disponibles à l'échelle nationale ou autour d'une zone spécifique.

## Questions

1. Pouvez-vous me donner un aperçu des services de protection que vous recommandez pour répondre à différents problèmes de protection (violences sexuelles et basées sur le genre (VSBG), protection de l'enfance, séparation des enfants, traite d'êtres humains, assistance juridique, soutien psychosocial, etc.) ? Important : si un système d'orientation existe déjà, demandez à l'informateur s'il a été actualisé suite à la crise de COVID-19. Si ce n'est pas le cas, demandez si une actualisation est prévue. Si la réponse à ces deux questions est Non, passez aux prochaines étapes du processus. Utilisez le tableau<sup>1</sup> prévu pour renseigner les détails concernant chaque service/organisation de protection.

---



---



---



---



---



---

2. Quels types de contrôles avez-vous l'habitude de réaliser ou avez-vous réalisés sur ces services ? *Renseignez-vous sur les services accessibles indépendamment du sexe, de l'âge et d'autres facteurs de diversité ; et sur l'acceptabilité et la qualité de ces services (voir le cadre [AAAQ](#) (disponibilité, accessibilité, acceptabilité, qualité) (en anglais) pour plus d'informations).*

---



---



---



---



---



---

1. [Hotline in a Box](#) (page 30), FICR (2020).

3. Quelles sont les contraintes auxquelles ces services de protection font face actuellement ? Des stratégies nationales sont-elles mises en place pour répondre à ces contraintes ?

---



---



---



---



---



---

4. Y a-t-il des prestataires de services\* que vous ne recommandez pas ? Pourquoi ?

Organisation	Personne à contacter	Service
Nom de l'organisation	Nom	Service 1
Lieu	Adresse e-mail	Service 2
Date de début/fin	Numéro de téléphone	Service 3

\*Ajouter un tableau supplémentaire pour chaque prestataire.

# Outil 2 : Modèle de guide des entretiens avec les informateurs clés : acteurs de la protection au niveau local

## Introduction

Présentez-vous et présentez l'objectif de la discussion :

- Présentez CRS et la portée de ses programmes (si l'informateur clé n'est pas déjà au courant).
- Expliquez à l'informateur clé que vous êtes en train d'élaborer une fiche d'orientation pour permettre aux membres du personnel prêtant assistance aux communautés de communiquer aux personnes ayant des besoins en protection des informations exactes sur la manière d'accéder à des services de protection essentiels dans le contexte de la crise de COVID-19.
- Dites-lui que vous sollicitez son aide et son expertise sur les services toujours opérationnels pour répondre à [problème de protection]\* et sur toute modification concernant les modalités de prestation de ces services.

## Questions

1. Vos services continuent-ils de fonctionner ? Est-ce que les services sont actuellement dispensés d'une autre manière (accessibilité, horaires d'ouverture, etc.) ? Est-ce que vous nous autorisez à communiquer ces informations auprès des participants à nos programmes humanitaires ?

---



---



---



---



---

2. Qui peut accéder à ces services ? *Renseignez-vous sur d'éventuelles restrictions d'accès en raison du sexe, de l'âge, de la capacité/du handicap, de l'ethnicité, de la religion, etc. Y a-t-il un coût pour accéder à vos services ?*

---



---



---



---



---

3. Quelles mesures de sauvegarde avez-vous mises en place ?

---



---



---



---



---

\* Adapter selon le service de protection proposé par l'acteur local.

4. Si vous recevez le signalement d'un autre incident de protection que vous ne pouvez pas traiter directement (ex. : séparation de mineurs, traite, soutien psychosocial, etc.), vers quels services êtes-vous en mesure d'orienter les personnes ? Disposez-vous de contacts/points focaux spécifiques pour ces services ? Ces contacts sont-ils régulièrement mis à jour ?

---

---

---

---

---

---

5. Si nous entendons parler d'expériences positives et négatives ou de suggestions concernant vos services, comment pouvons-nous vous en faire part ?

---

---

---

---

---

---

6. À quels défis votre organisation est-elle confrontée actuellement, surtout au regard de la nécessité d'assurer la continuité des services pour les personnes dans le besoin dans le contexte de la crise de COVID-19 ? *Renseignez-vous sur les services pour les groupes vulnérables, surtout les femmes, les filles, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ; précisez le contexte si nécessaire.*

---

---

---

---

---

---

# Outil 3 : Modèle de fiche d'orientation\*

Si vous êtes informé d'un incident de protection (violation des droits, violence basée sur le genre, etc.)

1. Fournir un environnement sûr et **bienveillant** à la/e survivant(e) et respecter ses souhaits ainsi que le principe de **confidentialité**
2. Demander quels sont ses **besoins immédiats**
3. Prodiguer des informations claires et honnêtes sur les **services disponibles**.



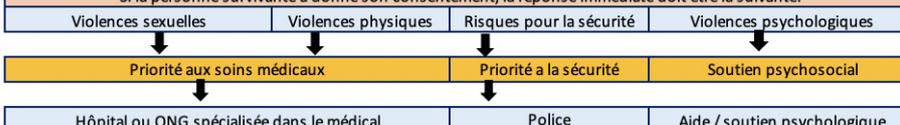
## AUCUN REFERENCEMENT sans consentement explicite, sauf:

1. Lorsqu'il existe une menace pour la vie du survivant
2. Lorsqu'un survivant menace de causer un préjudice grave à une autre personne
3. En cas de soupçon de maltraitance ou de négligence envers un enfant et dans le meilleur intérêt de l'enfant

En cas de **viol**, informer la victime de l'importance d'accéder aux soins médicaux dans les 72h.

Si la/e survivant(e) est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux références et l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services.

Si la personne survivante a donné son consentement, la réponse immédiate doit être la suivante:



Dernière Màj : DATE

Quels sont les services disponibles?

GBV

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Santé mentale et soutien psychosocial

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Santé/ nutrition

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Protection & Assistance et conseil juridique

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Education

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Eau, assainissement et hygiène

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

\* Il est possible de modifier cette fiche à partir du fichier Excel. Notez que cette liste n'est pas exhaustive ; ajoutez des éléments ou modifiez la liste en fonction de votre contexte et des différents besoins et préoccupations en matière de protection.

## Outil 4 : Checklist d'orientation

CHECKLIST		Oui/Non
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> <sup>2</sup> afin d'identifier tous les acteurs clés directement ou indirectement impliqués ou susceptibles d'avoir de l'autorité en matière de protection ?	
3	Le processus d'orientation garantit-il le consentement éclairé des personnes impliquées ( <i>s'assurer que la personne survivante a été consultée et prend part aux décisions qui la concernent</i> ) ?	
4	Avez-vous vérifié que l'ensemble des membres du personnel de l'organisation (des chauffeurs au directeur du bureau) ont 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 (les cas pour lesquels l'organisation peut ou ne peut pas agir) ?	
5	Garantissez-vous que les membres du personnel savent qu'ils ne doivent jamais partager des informations sensibles (notamment liées au statut VIH) avec toute personne qui n'est pas directement impliquée dans le parcours d'assistance de la victime/personne survivante, sans la permission de celle-ci ? ( <i>Veillez, 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> )	
6	Votre système 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 <sup>3</sup> ?	
7	Fournissez-vous aux communautés des informations sur la manière dont elles peuvent accéder à d'autres organisations directement ?	
8	Votre comportement est-il approprié en ce sens que vous prenez en considération la culture, l'âge, les capacités 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> )	
9	Appliquez-vous en tout temps les procédures opérationnelles standard existantes ?	

Adapté à partir de la publication [Humanitarian Protection Handbook](#) (Trócaire 2014).

2. 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 incident de protection. Pensez à différents acteurs, surtout à l'échelle locale : organisations communautaires, ONG, ONGI, 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, forces armées, Nations Unies, CICR. Identifiez les acteurs avec lesquels vous collaborerez, selon qu'ils disposent des ressources pratiques ou de l'habilitation mandatée nécessaires pour intervenir.

3. 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.

## Sources et ressources supplémentaires

[\*Humanitarian Protection Handbook\*](#), Trócaire (2014).

[\*Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response\*](#), IASC (6 avril 2020).

[\*Hotline in a Box\*](#), FICR (2020).

[\*Rapid Assessment Remote Service Mapping Template\*](#) (COVID-19), GBV AoR (Groupe sectoriel de la protection) (2020).

[\*Comment soutenir les survivants de violences basées sur le genre lorsqu'aucun acteur spécialiste en la matière n'est disponible dans votre secteur : Guide de poche étape par étape destiné aux praticiens de l'aide humanitaire\*](#), IASC (2015).

# Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS

Pour accéder à cette ressource, voir *Feedback, Complaints and Response Mechanisms Guidance* de CRS (2020) dans la rubrique du portail CRS *Emergency Field Operations Manual (EFOM)*.

## Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
MEAL



Personnel  
dirigeant



Personnel du  
programme

# Systeme de réponse aux signalements d'EAS : le système de signalement et d'enquête internes

## T Outils

- Outil 1 : Modèle de processus de traitement et de remontée des signalements
- Outil 2 : Adaptation du processus de traitement et de remontée des signalements
- Outil 3 : Checklist de gestion des enquêtes
- Outil 4 : Modèle de fiche de gestion des enquêtes
- Outil 5 : Plan d'enquête
- Outil 6 : Entretiens d'enquête selon l'approche PEACE
- Outil 7 : Astuces et techniques d'entretien
- Outil 8 : Modèle de rapport d'enquête

## Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
dirigeant



Personnel  
administratif

# Outil 1 : Modèle de processus de traitement et de remontée des signalements

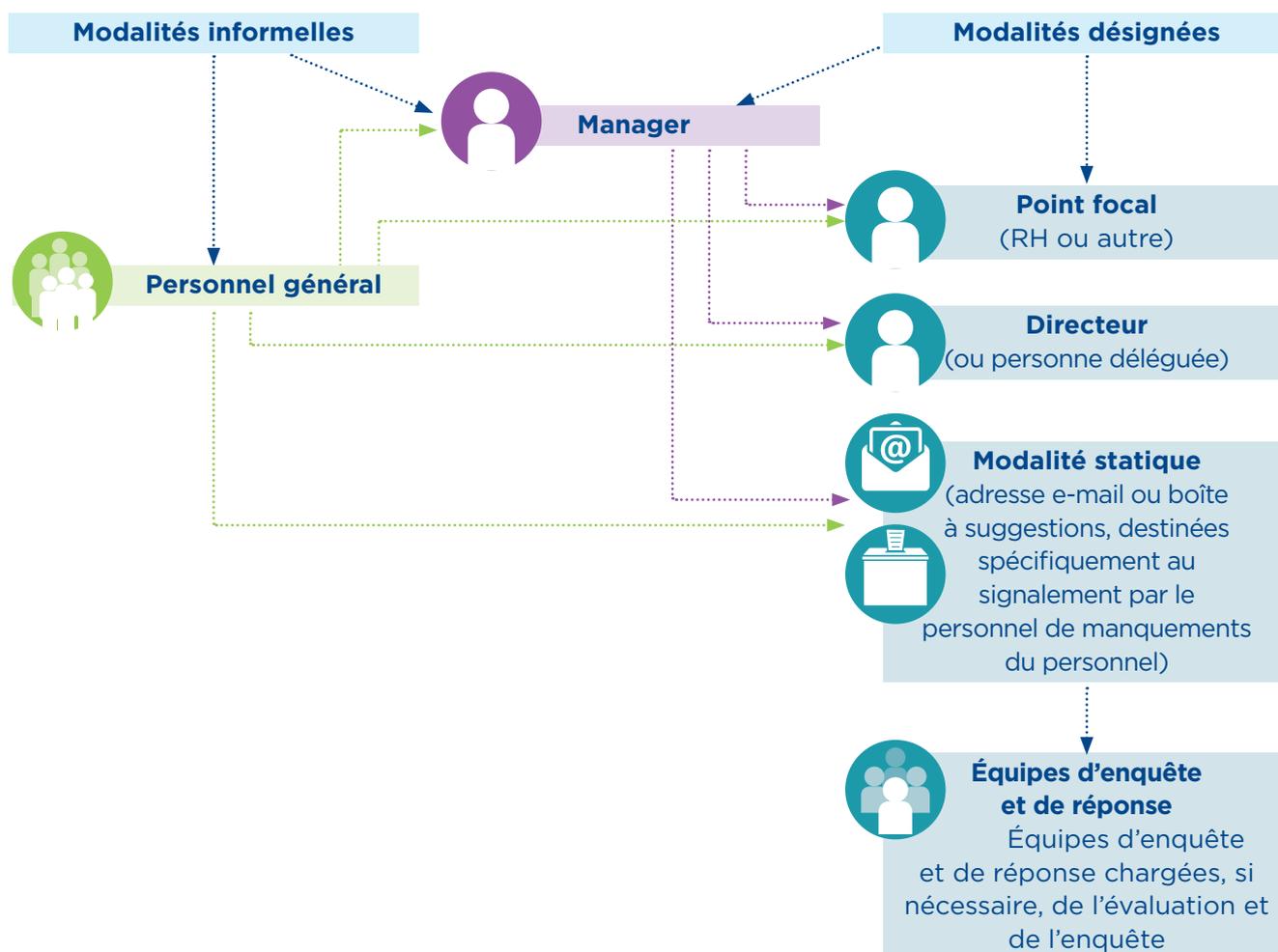
## Objectif

L'objectif de ces processus est de présenter les étapes et principes fondamentaux qui doivent être respectés par les membres du personnel recevant des signalements de violations potentielles de politiques de PEAS/sauvegarde par le personnel, les partenaires, les contractuels ou prestataires, à l'encontre d'autres membres du personnel, de participants au programme ou de membres de la communauté.

Afin de garantir au mieux la confidentialité, il faut transmettre les signalements (y compris les rumeurs circulant rapidement) aux personnes chargées de l'enquête, aussi rapidement et directement que possible, jusqu'à ce que les signalements parviennent à l'équipe d'enquête.

*L'objectif est de transmettre les signalements à l'équipe d'enquête aussi rapidement que possible.*

## Présentation du processus de remontée des signalements



## Responsabilités

### Personnel général

**Membres du personnel ciblés par des faits de harcèlement ou d'abus :** Afin de conserver leur propre anonymat, les membres du personnel faisant l'objet de harcèlement ou d'abus doivent signaler leurs préoccupations via l'une des modalités désignées. Idéalement, une organisation doit disposer à la fois d'une modalité statique pour effectuer des signalements et d'un point focal qui peut évoquer les détails du processus avec la victime/personne survivante. Le membre du personnel doit également pouvoir s'adresser directement au personnel dirigeant ou à son manager. Le membre du personnel doit être conscient que tout manager, point focal ou membre du personnel dirigeant a l'obligation de réaliser un suivi du signalement, ce qui peut nécessiter l'ouverture d'une enquête.

**Personnel recevant une plainte de la part d'un autre membre du personnel :** Il se peut que l'une de vos collègues se confie à vous pour vous dire qu'elle subit du harcèlement ou des violences.

- Si vous avez été vous-même témoin ou impacté par l'incident, signalez-le par vous-même. Vous avez le droit de faire un rapport en votre nom si vous avez été témoin de harcèlement ou d'abus commis à l'encontre d'une personne et si vous estimez que l'incident contribue à créer un environnement de travail nocif. Aussi, réaliser le signalement vous-même ôtera la pression à la victime/personne survivante de l'incident de le faire.
- Encouragez votre collègue à signaler l'incident directement, via la modalité la mieux adaptée. Aidez-la à trouver la modalité qui lui semble la plus sûre. Il peut s'agir de son manager direct.
- Si vous estimez que votre collègue ou d'autres personnes sont exposées à un danger du fait du comportement d'un autre membre du personnel, envisagez de signaler la situation au plus haut niveau hiérarchique. La personne ciblée devra peut-être participer à l'enquête, surtout si aucun témoin n'était présent. Cette personne doit accepter de son plein gré de participer. Vous avez le devoir de veiller à ce que personne ne soit exposé à des situations qui lui porteraient préjudice. Si vous craignez que la personne visée par la plainte est en train de porter atteinte à la victime/personne survivante et/ou risque de porter atteinte de façon similaire à d'autres personnes, notamment aux participants au programme, vous devez réaliser un signalement via la modalité désignée correspondant au plus haut niveau hiérarchique (directeur général ou la personne qui le représente), ou solliciter l'aide du point focal pour le faire. Toute mesure sera prise dans le respect de la confidentialité, de la sécurité et du bien-être de toutes les parties impliquées, y compris de la personne à l'origine du signalement.

**Si vous recevez une plainte impliquant une victime/personne survivante qui est un participant au programme, un enfant, un membre de la communauté ou un membre d'une autre organisation, vous êtes tenu de signaler la plainte via l'une des modalités désignées :** il est impératif de signaler toute préoccupation, suspicion, rumeur à grande échelle ou signalement direct concernant la mauvaise conduite de membres du personnel ciblant des personnes externes à l'organisation, surtout en rapport avec le travail.

- Si le signalement provient directement d'un membre de la communauté et est reçu par un membre du personnel, ce membre du personnel doit faire remonter le signalement via l'une des modalités de signalement désignées, dans les 24 heures, et doit informer le membre de la communauté qu'en tant que membre du personnel, remonter l'information relève de son devoir. Le membre du personnel peut informer le membre de la communauté que son identité peut être protégée pendant le processus s'il le souhaite.
- Si le signalement arrive via un mécanisme statique de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR), le membre du personnel chargé de traiter la plainte doit retirer le signalement immédiatement du MFPR afin de protéger au mieux la confidentialité de toutes les parties concernées. Le membre du personnel devra ensuite faire remonter le signalement via les voies de signalement désignées, dans les 24 heures.

*Une organisation doit disposer à la fois d'une voie statique pour effectuer des signalements et d'un point focal qui peut évoquer les détails du processus avec la victime/personne survivante.*

**Voir le tableau ci-dessous : Réception d'un signalement de la part d'un membre de la communauté.**

**Si vous n'êtes pas sûr si la plainte devrait ou non être signalée, faites part de vos préoccupations au 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. 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 leur bien-être personnels.

## Managers

**Les managers doivent signaler les allégations d'EAS via l'une des modalités désignées et doivent informer les personnes qui signalent l'incident que cela relève de leur obligation en tant que managers :**

les managers ont le devoir de faire remonter immédiatement toute violation potentielle de politique de protection, dans les 24 heures, via l'une des modalités de signalement désignées, convenue par le personnel dirigeant. Il peut arriver que certains membres du personnel, par inadvertance ou sans le savoir, signalent des problèmes aux managers lors de discussions sur d'autres sujets. 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. Les managers doivent immédiatement informer le membre du personnel signalant un incident qu'ils sont tenus, en tant que managers, de faire remonter l'information. Les managers doivent être formés aux processus d'enquête, non pas parce qu'ils seront forcément impliqués dans l'enquête, mais afin qu'ils puissent transmettre les informations nécessaires à leurs équipes et aider à apaiser toute crainte ou préoccupation concernant le processus. Le manager doit toujours préciser que le processus tiendra compte de la sécurité et du bien-être de toute victime/personne survivante et de toute autre personne susceptible d'être exposée à un danger quelconque au cours du processus.

## Modalités de signalement désignées

**Point focal :** le point focal spécialiste de la PEAS constitue sans doute la modalité de signalement la plus pertinente. Il peut prêter assistance aux personnes qui ont des questions ou qui hésitent à signaler et peut les conseiller quant au processus en cas d'inquiétude. Le point focal doit toujours préciser que toutes les étapes de l'enquête prendront en considération la sécurité et le bien-être de toute victime/personne survivante et de toute autre personne susceptible d'être exposée à un danger quelconque au cours du processus. Toute allégation crédible ou suspicion de comportement particulièrement flagrant d'exploitation, d'abus ou de violence sexuels, ou d'abus sur mineur, doit être communiquée au personnel dirigeant au sein de l'équipe de réponse, dans les 24 heures, pour déterminer la marche à suivre. Si l'allégation ou la suspicion implique un ou plusieurs membres de l'équipe d'enquête, ces derniers ne doivent pas être inclus dans les échanges d'information ultérieurs.

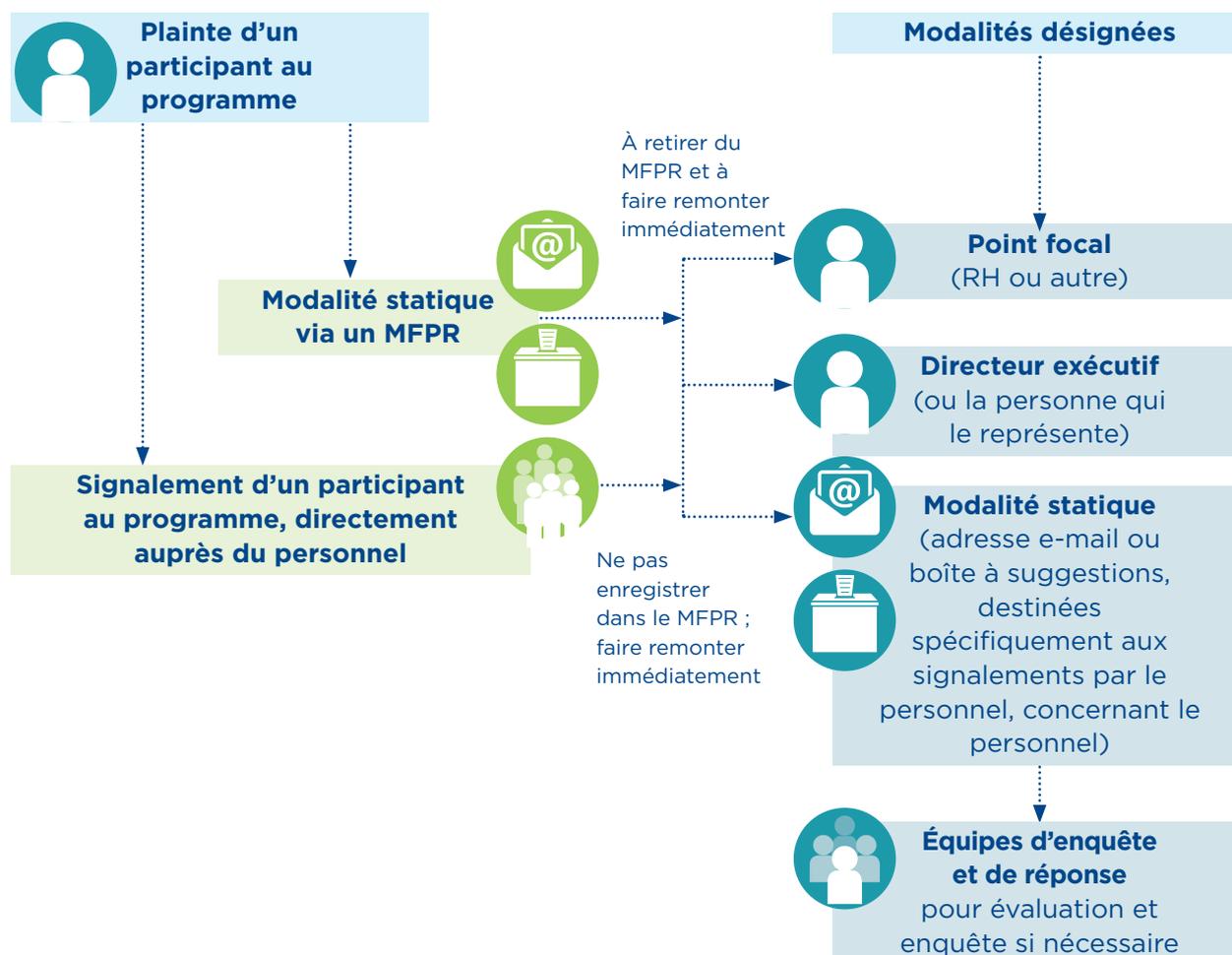
**Directeur général (ou la personne qui le représente) :** toute allégation crédible ou suspicion de comportement particulièrement flagrant d'exploitation, d'abus ou de violence sexuels, ou d'abus sur mineur, doit être communiquée au personnel dirigeant au sein de l'équipe de réponse, dans les 24 heures, pour déterminer la marche à suivre. Si l'allégation ou la suspicion implique un ou plusieurs membres de l'équipe d'enquête, ces derniers ne doivent pas être inclus dans les échanges d'information ultérieurs. Il est important également de faire preuve de reconnaissance envers le rapporteur de la plainte d'avoir soulevé ces inquiétudes, et le directeur doit s'exprimer sur l'engagement de l'organisation à prendre ces incidents sérieux.

*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.*

**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, aux équipes d'enquête et de réponse pour qu'elles prennent 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. La modalité désignée pour le personnel peut prendre la forme d'une adresse électronique spéciale ou d'une boîte à suggestions : deux canaux qui permettent de faire des signalements en toute confidentialité. Ces signalements doivent être accessibles uniquement par les points focaux ou les RH.

## Traitement des plaintes au sein de la communauté

### Réception d'un signalement d'un membre de la communauté



## 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 et mener une enquête. Parfois, la composition de l'équipe devra être ajustée afin de prendre en compte des besoins spécifiques (langues, entretiens avec des femmes ou des enfants, etc.). Afin de préserver l'indépendance des enquêtes, toute personne susceptible d'entretenir une relation proche vis-à-vis du rapporteur de la plainte, de la personne visée par 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** : l'équipe de réponse est généralement composée des personnes chargées de superviser l'enquête, de prendre des décisions et d'acter toute mesure disciplinaire nécessaire. Notez que l'équipe d'enquête peut seulement émettre 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 (membre du personnel dirigeant) 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 des 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.

# Outil 2 : Adaptation du processus de traitement et de remontée des signalements

Les points et les questions qui suivent doivent permettre aux organisations de définir leur procédure de traitement et de remontée des signalements et ainsi permettre aux membres du personnel de signaler des problèmes ou inquiétudes en matière de PEAS/protection. Ces questions font référence au modèle de processus de traitement et de remontée des signalements et doivent être utilisées dans le cadre du processus de consultation de tous les membres du personnel lors de l'élaboration du processus de remontée des signalements.

## Responsabilités du personnel

- **Membres du personnel signalant leurs propres inquiétudes** : le processus décrit ci-dessus ressemble-t-il au processus déjà en place au sein de votre organisation ? En quoi est-il différent ? Quelles difficultés les membres du personnel pourraient-ils rencontrer lors de la mise en œuvre de ce processus recommandé ? Comment répondre à ces difficultés ?
- **Membres du personnel signalant des inquiétudes concernant des incidents dont ils ont été témoin ou qui ont ciblé des participants au programme** : le processus décrit ci-dessus ressemble-t-il au processus déjà en place au sein de votre organisation ? En quoi est-il différent ? Quelles difficultés les membres du personnel pourraient-ils rencontrer lors de la mise en œuvre de ce processus recommandé ? Comment répondre à ces difficultés ?

## Responsabilités des managers

Comment vos managers traitent-ils ces problèmes à l'heure actuelle ? Essayent-ils de les résoudre tout seuls ? Est-ce que cela fonctionne ? Quelles sont les difficultés que vous pourriez rencontrer avec les managers si vous étiez amené à adapter le processus recommandé ? Comment répondre à ces difficultés ?

## Modalités désignées

Il existe trois modalités recommandées pour faire un signalement autrement que via son chef de service : point focal, membre du personnel dirigeant, et une modalité statique (adresse e-mail ou boîte à suggestions).

- Ce processus ressemble-t-il à celui dont dispose votre organisation ? En quoi est-il différent ?
- Qui affecteriez-vous aux rôles indiqués ? Quelles modalités statiques utiliseriez-vous ?
- Selon vous, quelles difficultés le processus recommandé pourrait-il soulever pour les membres du personnel ? Comment répondre à ces difficultés ?

## Équipes d'enquête et de réponse

- Quel processus emploieriez-vous pour composer vos équipes d'enquête et de réponse ?
- Qui affecteriez-vous à ces équipes ? Les équipes seraient-elles petites ou plutôt étendues ?
- Comment adapteriez-vous les équipes si l'indépendance de l'un des membres venait à être compromise lors de l'enquête ?

# Outil 3 : Checklist de gestion des enquêtes

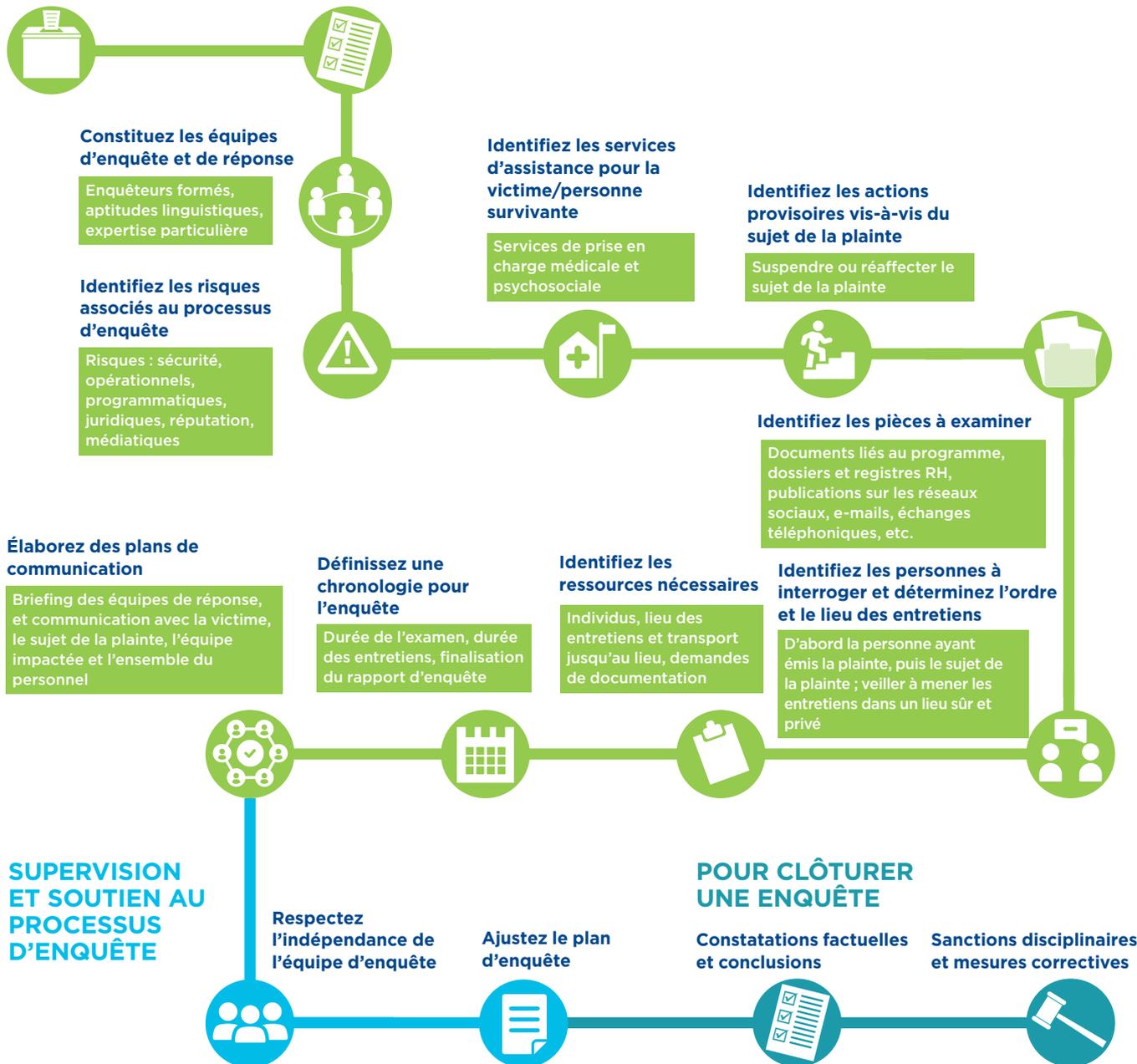
## COMMENT GÉRER UNE ENQUÊTE

### Recevez une allégation

S'agit-il d'une allégation crédible ?

### Préparez un plan d'enquête

À considérer : sécurité, confidentialité, comportement délictueux, droit du travail et rapports aux bailleurs de fonds



## GÉRER UNE ENQUÊTE

### Réception de l'allégation

- Y a-t-il suffisamment d'informations pour constituer une **allégation crédible** et ouvrir une enquête ? Une allégation crédible comporte suffisamment d'informations pour identifier précisément l'auteur présumé, une faute ainsi qu'une victime ou un groupe de personnes cible, dans une période définie. Une allégation est crédible si les faits auraient pu se produire (l'auteur avait l'opportunité de commettre la faute).
- S'il s'agit d'une **allégation vague** qui n'identifie ni d'auteur présumé ni de faute spécifique, envisagez les actions suivantes :
  - L'enquêteur désigné retourne voir la personne à l'origine du signalement pour obtenir plus de détails, surtout s'il s'agit d'une personne tierce. L'enquêteur qui retourne voir la victime ou le rapporteur doit être la même personne pour toute la durée de l'enquête. **OU**
  - S'il n'est pas possible d'entrer en contact avec le rapporteur de l'incident, envisagez les actions suivantes :
    - Organiser des séances de sensibilisation générale avec les membres du personnel potentiellement impliqués sur les normes de conduite et sur les mécanismes de signalement en cas de suspicion de mauvaise conduite ;
    - Réaliser des sondages ou organiser des groupes de discussion avec la population cible sur leurs expériences vis-à-vis du programme et du personnel ;
    - Documenter l'analyse, en réduisant le nombre de personnes potentiellement impliquées, et identifier toute plainte antérieure ou tout incident de type RH ;
    - Mener des entretiens en toute discrétion entre l'enquêteur et quelques membres du personnel pour déterminer s'ils ont des préoccupations liées aux activités sur le terrain ou au sein des bureaux.
- Une fois l'allégation crédible constituée :
  - Identifiez :
    - De potentielles violations de politiques de l'organisation ;
    - Tout constat de comportement potentiellement de nature criminelle nécessitant d'être signalé aux forces de l'ordre.
  - Commencez à préparer un plan d'enquête

#### Collecte d'informations vs enquête

Gardez à l'esprit qu'il peut être difficile de distinguer entre la collecte d'informations supplémentaires et les premières phases d'une enquête. Généralement, lorsque vous commencez à interroger des personnes autres que le rapporteur du signalement, cela marque le début de votre enquête. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une allégation grave (par exemple, un membre du personnel non identifiable exploite ou abuse sexuellement de participants au programme ou d'enfants bénéficiaires du programme, un suivi plus poussé peut être nécessaire avant qu'une enquête véritable ne puisse être lancée. Au minimum, organisez des séances de renouvellement des connaissances sur les comportements attendus et sur les façons de signaler les cas de mauvaise conduite, de manière à permettre à d'autres membres du personnel de réaliser un signalement s'ils constatent quelque chose. Le degré de suivi d'un signalement doit toujours être proportionné au type de faute alléguée. Une première allégation qui manque suffisamment de détails ne dispense pas l'organisation de son devoir de réaliser un suivi plus ou moins assidu, même si une enquête complète n'est pas mise en place.

## Préparation du plan d'enquête

Lorsque vous préparez un plan d'enquête, gardez à l'esprit les points suivants :

- **Priorité à la sécurité de toutes les personnes impliquées** : votre technique d'enquête doit toujours prendre en considération la sécurité des victimes/personnes survivantes, des rapporteurs, des témoins, des enquêteurs, de la personne visée par la plainte et des collègues. Les considérations liées à la sécurité doivent déterminer l'ordre des entretiens et le volume d'informations sur les allégations qui sera communiqué aux personnes interrogées. La sécurité relève de la responsabilité des managers.
- **La confidentialité** : la confidentialité constitue une partie importante de la sécurité. Veillez à ce que seules les personnes ayant absolument besoin d'être informées reçoivent les détails concernant l'identité des personnes impliquées et le contenu des allégations et des déclarations effectuées dans le cadre de l'enquête.
- **Poursuites pour comportement délictueux** : les autorités doivent-elles être informées ou impliquées dans l'enquête ? Vous ne devez jamais compromettre une enquête que les forces de l'ordre reprendront par la suite. S'il est prévu que la faute soit signalée aux autorités, soit par l'organisation soit par la victime/personne survivante, le plan d'enquête doit identifier cette action ainsi que toute action prise pour obtenir la suspension du suspect. Le plan d'enquête doit aussi lister tous les documents, ordinateurs et téléphones qui ont été perquisitionnés ou confisqués. Si les forces de l'ordre prennent la main sur l'enquête, vous pouvez acter la suspension du suspect, conformément aux dispositions du droit du travail en vigueur, en attente du résultat de l'enquête.
- **La conformité avec le droit du travail** : veillez à ce que la stratégie d'enquête et le plan d'enquête respectent les dispositions du droit du travail en vigueur ainsi que les politiques internes quant au moment où la personne visée par la plainte doit être informée, quant au type d'informations communiquées, etc.
- **La notification des bailleurs de fonds**<sup>1</sup> : le poste occupé par le membre du personnel mis en cause est-il financé par un bailleur de fonds exigeant d'être notifié de toute allégation signalée ? Préparez et envoyez le rapport de l'allégation crédible dès que possible, et informez le bailleur de fonds que vous lui transmettez un exemplaire du plan d'enquête lorsqu'il sera disponible.

## Identification des équipes d'enquête et de réponse

- **Équipe d'enquête** :
  - **Enquêteurs formés** : l'équipe comprend au moins un membre qui sait mener une enquête.
  - **Compétences linguistiques** : des compétences linguistiques spécifiques sont-elles nécessaires pour mener certains entretiens ?
- **Expertise particulière** : si l'incident implique des enfants, seulement les membres du personnel habilités à interroger des enfants, comme les psychologues pour mineurs, peuvent participer aux entretiens.

1. USAID encourage les partenaires de mise en œuvre à signaler les allégations crédibles d'exploitation et d'abus sexuels au Bureau de l'Inspecteur général (Office of Inspector General, OIG) de USAID, et à collaborer étroitement d'une part avec la personne compétente aux affaires contractuelles qui reçoit l'information et, d'autre part, avec le directeur de mission. Voir la fiche technique de USAID [Fact sheet: Preventing sexual exploitation and abuse](#).

## Identification des risques associés au processus d'enquête

- **Risques liés à la sécurité :** déterminez la meilleure manière de protéger la victime/personne survivante, conformément à ses souhaits. (*Vous trouvez ci-dessous des informations sur les services d'assistance destinés aux victimes/personnes survivantes et sur les mesures temporaires applicables au suspect.*) Déterminez la meilleure manière de protéger les membres de la communauté ainsi que d'autres membres du personnel de tout préjudice futur, et identifiez les éventuels besoins en matière de sécurité des témoins et des enquêteurs.
- **Risques opérationnels et risques pour le programme :** décidez si l'enquête nécessite la suspension temporaire des activités. Comment la suspension des activités affectera-t-elle la communauté ? Comment l'enquête peut-elle être menée sans impacter les activités du programme tout en assurant la sécurité des membres de la communauté et du personnel ? Quel type d'informations devrait être communiqué afin d'éviter d'inquiéter le personnel et la communauté ?
- **Risques juridiques :** il existe aussi le risque que la personne visée par la plainte engage une action en justice, fondée, contre l'organisation si les bonnes procédures n'ont pas été suivies et en cas de manquement à la législation en vigueur. Dans certains cas, la victime/personne survivante peut s'exposer au risque d'une action en diffamation.
- **Risque liés à la réputation et risque médiatique :** le respect de la confidentialité par les membres de l'équipe est extrêmement important et doit être souligné. En effet, des rumeurs peuvent circuler au sein des communautés, affectant la confiance de la population vis-à-vis de l'organisation, avec le risque également que certaines histoires soient relayées dans les médias. Une enquête solide permettra à l'organisation de ne pas recevoir de mauvaise attention au-delà de l'intérêt négatif provoqué par l'incident lui-même.

## Identification de services d'assistance pour les victimes/personnes survivantes

- **Services médicaux et psychosociaux :** cartographiez les services dans la région avant qu'un incident se produise, de manière à ce que des informations d'orientation puissent être proposées à la victime/personne survivante dès que possible. Si le processus d'orientation exige que l'organisation contacte le prestataire de services au nom de la victime/personne survivante, cette dernière doit donner son consentement à la diffusion d'informations la concernant.

## Identification de mesures temporaires applicables aux suspects

- **Quel est le degré de gravité de la faute alléguée ?** Plus une faute est grave, plus vous devez envisager la suspension du suspect afin d'éviter tout préjudice futur.
- **La personne visée par la plainte a-t-il proféré des menaces à l'encontre des victimes/personnes survivantes ou témoins ?** Si des menaces de représailles ou de préjudices plus graves ont été formulées, envisagez la suspension du suspect.
- **À quel point la victime/personne survivante a-t-elle été affectée par la faute ?** Il peut être particulièrement traumatisant pour un membre du personnel de continuer à travailler aux côtés de la personne visée par la plainte en attendant les résultats de l'enquête. Si nécessaire, actez la suspension du suspect ; suspendre les fonctions de la victime/personne survivante peut être perçu comme une punition pour avoir signalé l'incident. Si la victime/personne survivante demande un congé, approuvez sa demande.
- **Est-il possible de protéger des personnes en affectant le suspect à d'autres fonctions pour la durée de l'enquête ?** Par exemple, si la personne visée par la plainte a été accusée de tentative d'exploitation à l'encontre de participants au programme, le fait d'empêcher son accès au terrain et d'interagir avec les participants peut constituer une mesure appropriée. Cela permettra de réunir davantage d'informations avant que la personne visée par la plainte ne soit informée des allégations.
- **La suspension de la personne visée par la plainte devra probablement s'accompagner d'explications.** Au minimum, la personne visée par la plainte devra être informée de la nature des allégations contre elle ou des politiques qu'elle aurait enfreintes, même si la personne n'a pas été interrogée au moment de sa suspension. Ces informations peuvent lui donner une idée de l'identité de la personne ayant déposé plainte à son encontre.

## Identification de pièces à examiner

Les enquêtes liées à des incidents de protection se focalisent surtout sur des personnes, mais les informations sous forme de documents peuvent aider à corroborer certains faits, notamment des indications de temps et de lieu, et fournir plus de contexte pour permettre aux enquêteurs de comprendre les circonstances dans lesquelles les faits allégués se seraient produits. Les documents peuvent également servir à identifier des lacunes dans les procédures concernant des mesures correctives et ainsi contribuer à réduire la probabilité qu'une faute similaire se reproduise à l'avenir. Afin de protéger la confidentialité des informations, les documents doivent être demandés par le personnel dirigeant, citant un besoin d'ordre général. Habituellement, la demande doit être formulée de manière vague afin de limiter les spéculations par les personnes extérieures à l'enquête sur la raison véritable de la demande.

- **Documents portant sur le programme** : si un enquêteur n'est pas très familiarisé avec le programme dans le cadre duquel les allégations sont apparues, des documents de programme (tels que des rapports et des procédures opérationnelles standard) permettront aux enquêteurs d'avoir une meilleure compréhension de la portée des activités du programme et des règles mises en place, de comprendre si elles ont été respectées ou non et si le respect ou non de ces règles a été un facteur déterminant dans l'atteinte à la protection qui a eu lieu.
- **Dossiers, listes, registres et fiches de présence** : à partir de dossiers et d'autres documents, des preuves peuvent être constituées en corroborant des dates, heures, lieux et individus impliqués. Des manquements significatifs dans les processus d'archivage des informations, ou des documents visiblement falsifiés peuvent également servir à l'enquête.
- **Dossiers RH sur les parties impliquées** : étudiez les dossiers RH pour chercher notamment d'éventuels faits antérieurs de mauvaise conduite, des politiques signées (ex. : code de conduite) et la participation à des formations sur certaines politiques pertinentes à l'enquête.
- **Publications sur les réseaux sociaux** : étudiez les posts publics sur les réseaux sociaux ; la personne visée par la plainte aurait pu poster des images ou messages compromettants.
- **Tout document fourni par la victime/personne survivante et/ou les témoins** : la victime/personne survivante peut partager des captures d'écran de messages envoyés, d'e-mails, d'échanges sur les réseaux sociaux, etc. De la même façon, les témoins peuvent être « amis » avec les suspects sur les réseaux sociaux, et peuvent donc également être en mesure de fournir des captures d'écran d'images qui ne seraient pas accessibles publiquement.
- **Fouille d'e-mails et d'archives téléphoniques** : lorsque cela s'avère nécessaire, et conformément aux politiques internes, des fouilles peuvent être menées dans les archives d'e-mails et l'historique téléphonique/SMS d'un téléphone (dans le cas où l'organisation paie des factures téléphoniques et reçoit les relevés directement). Les recherches doivent être menées par fourchette de dates, par destinataire et expéditeur, et en utilisant des mots-clés.

## Identification des personnes interrogées et l'ordre et le lieu des entretiens

- **Personnes interrogées et ordre des entretiens** : généralement, il faut d'abord interroger la personne qui a signalé l'allégation (qui peut également être la victime/personne survivante), puis les témoins, puis la personne visée par la plainte ainsi que tout témoin supplémentaire mentionné par cette dernière. Lorsque les fonctions du suspect ont été suspendues immédiatement, il peut être nécessaire de l'interroger plus tôt dans la phase des entretiens. Certains enquêteurs préfèrent cette approche puisque la déclaration du suspect est enregistrée et peut être ressortie en cas de déclaration contradictoire lors d'un second entretien avec le suspect. Toutefois, communiquer au suspect les détails de la plainte dès le début de l'enquête peut lui permettre d'influencer d'autres témoins. Les incidents doivent donc être traités au cas par cas. Voici quelques points à prendre en considération :
  - **Les descriptions les plus détaillées** : qui a indiqué détenir le plus d'informations concernant les allégations ? Interrogez ces personnes au début du processus d'enquête.
  - **Les témoins les plus coopératifs** : qui est-ce qui semble détenir des informations susceptibles d'aider l'enquête, et qui s'est montré disposé, récemment ou par le passé, à contribuer à lutter contre les mauvais comportements ? Les personnes les plus proches de la personne visée par la plainte sont susceptibles de partager avec ce dernier les informations communiquées par l'enquêteur. Par conséquent, obtenez autant de détails que possible de la part de témoins coopératifs pour savoir quand les associés du suspect sont en train de vous communiquer des informations contraires (réduisant par-là leur crédibilité) aux récits de la majorité des témoins.
  - **Interrogez presque tous les membres de l'équipe** : afin d'éviter que le rapporteur de l'allégation soit identifié, l'équipe d'enquête peut décider d'interroger non seulement les témoins, mais tous les collègues qui travaillent en étroite collaboration avec le rapporteur. Cela permet de détourner l'attention autrement tournée vers une seule personne.
- **Interrogez la personne visée par la plainte dès lors que vous avez réuni suffisamment de détails concernant l'allégation** : s'il peut être utile d'interroger le suspect au début de l'enquête pour enregistrer sa déclaration et l'utiliser contre toute déclaration contradictoire de sa part par la suite, cette approche n'est utile que s'il existe suffisamment d'informations pour constituer l'allégation. Si les faits ont été détaillés en profondeur dès le début par la victime/personne survivante, vous pouvez interroger le suspect au début du processus d'enquête, surtout s'il fait l'objet d'une suspension. Toutefois il se peut que vous ayez besoin de davantage de détails de la part de témoins pour comprendre toute l'étendue et la portée des allégations en vue de poser les bonnes questions.
- **Faites attention à ne pas communiquer trop de détails à la personne visée par la plainte ou à ses associés proches si la sécurité des personnes impliquées est mise en cause** : toute préoccupation liée à la sécurité de la victime/personne survivante ou des témoins peut vous obliger à limiter les informations que vous communiquerez à la personne visée par la plainte. Cela dit, pour obtenir des réponses satisfaisantes de la part du suspect, il est nécessaire de lui accorder suffisamment d'informations concernant les allégations dont il fait l'objet. Il peut être difficile de trouver un équilibre entre ces priorités. Il ne vous est pas demandé de révéler l'identité des témoins ; il vous suffit (sans citer de nom) de poser des questions pour savoir si le suspect a adopté ou non certains comportements, ce qu'il peut admettre ou démentir. Accordez toujours la priorité à la protection de la victime/personne survivante et des témoins lorsque leur sécurité physique est susceptible d'être compromise.

### ■ **Choix du lieu :**

- **Pour interroger les membres de la communauté, veillez à choisir un lieu sûr et propice à la discrétion.** Évaluez la pertinence de réaliser les entretiens dans votre bureau si cela pourrait entraîner des risques en matière de sécurité et de bien-être. Si vous organisez les entretiens dans un lieu public, veillez à ce que le lieu soit propice à la discrétion et situé quelque part où votre conversation ne pourra pas être écoutée.
- **Si vous interrogez d'autres membres du personnel, réaliser les entretiens dans les locaux de l'organisation peut être une bonne idée, étant donné que cela empêcherait tout observateur de repérer le rapporteur de la plainte.** Toutefois, veillez à ce que l'entretien se déroule dans un lieu propice à la discrétion et que les conversations confidentielles ne pourront pas être écoutées. Si vous n'interrogez que quelques membres du personnel témoin, réalisez les entretiens avec autant de discrétion que possible, même si cela implique de les mener ailleurs qu'au bureau.

## Identification des ressources nécessaires

- **Ressources humaines :** évaluez le temps dont les membres du personnel auront besoin pour préparer les plans d'enquête, réaliser les entretiens, prendre des notes, tenir informée l'équipe de réponse et finaliser le rapport d'enquête. Si enquêter ne relève pas du travail à temps plein de ces membres, ils pourront avoir besoin de l'aide d'autres membres de l'équipe pour réaliser certaines tâches. Gardez également à l'esprit le temps que les personnes interrogées devront consacrer pour participer aux entretiens, et réfléchissez à comment cela affectera les plannings des activités quotidiennes et hebdomadaires.
- **Déplacement et lieu d'entretien :** les personnes doivent-elles se déplacer pour réaliser les entretiens ? Gardez à l'esprit les aspects logistiques et réfléchissez au meilleur endroit pour mener les entretiens, et considérez le besoin ou non de trouver un lieu confidentiel hors site.
- **Obtention de documentation :** tenez compte du temps que cela vous prendra pour réunir la documentation nécessaire.

## Identification d'une chronologie d'enquête (ou une estimation)

S'il est vrai qu'une enquête doit idéalement être ouverte et clôturée aussi rapidement que possible, il se passe souvent des imprévus, liés notamment aux disponibilités d'un enquêteur formé, à l'apparition de nouveaux témoins, et au temps nécessaire à l'étude de documents et à la rédaction du rapport d'enquête. Et parfois il faut aussi jongler ses responsabilités professionnelles habituelles. Soyez réaliste à l'égard des responsabilités de votre personnel lorsque vous établirez la chronologie. Enfin, sachez que les cas plus complexes peuvent prendre plus de temps.

- **Durée nécessaire à l'étude des documents et des supports :** l'examen de ces ressources peut prendre plus ou moins de temps en fonction, d'une part, des connaissances de l'enquêteur au sujet du contexte et des circonstances dans lesquelles se déroulent vos activités et, d'autre part, de l'analyse nécessaire des documents à disposition.
- **Chronologie des entretiens :** il est préférable de réaliser tous les entretiens dans une période de temps définie, étant donné que les informations circulent vite.
- **Finalisation du rapport d'enquête :** réfléchissez à la durée nécessaire pour compiler le rapport final.

## Élaboration des plans de communication

Les plans de communication n'ont pas forcément besoin d'être détaillés, mais il est important de réfléchir aux messages qui devront être diffusés auprès de différents publics, sans pour autant compromettre la confidentialité des informations.

- **Briefing de l'équipe de réponse** : lors de l'élaboration des plans de communication, il est important d'évoquer la manière dont l'équipe d'enquête informera l'équipe de réponse de toute nouvelle information, surtout lorsque sont soulevées des questions liées à la sécurité ou à la confidentialité qui nécessitent l'appui du personnel dirigeant. En fonction de la gravité des allégations, il faudra prévoir un briefing quotidien deux fois par semaine, en présence d'au moins un membre de l'équipe d'enquête et au moins un membre de l'équipe de réponse.
- **Communication avec la victime/personne survivante** : il est important de désigner un unique point de contact avec la victime/personne survivante. À l'issue de son entretien initial, il est important de fournir à la victime/personne survivante une chronologie approximative de l'enquête et de lui dire quand elle peut s'attendre à recevoir des nouvelles concernant l'affaire. Il est important également de lui fournir des mises à jour régulières, surtout si la chronologie de l'enquête évolue. Les résultats des enquêtes, y compris les actions disciplinaires qui peuvent en découler, sont généralement tenus confidentiels. Cela dit, il devient de plus en plus fréquent de partager les conclusions des enquêtes avec la victime/personne survivante pour qu'elle puisse comprendre ce qu'il s'est passé. Pour les cas impliquant des faits de harcèlement sexuel à l'encontre d'un membre du personnel, il devient de plus en plus fréquent de solliciter auprès de la victime/personne survivante ses attentes vis-à-vis de la résolution de l'affaire, surtout si elle souhaite avoir recours à une résolution via un processus de réparation.
- **Communication avec le suspect** : si la personne visée par la plainte fait l'objet d'une suspension, elle doit être informée de la nature des allégations portées contre elle (nature de la violation du code de conduite, mention des dispositions précises de la politique enfreinte). Le niveau de détails à communiquer dépendra de l'équilibre à trouver entre, d'une part, le besoin de protéger les témoins et de réunir davantage d'informations et, d'autre part, les questions d'ordre procédural prévues dans les politiques et exigées par le droit en vigueur.
- **Communication avec l'équipe impactée** : parfois, les allégations sont telles qu'il est nécessaire d'interroger une équipe entière, et de suspendre les activités pour le faire. Cette équipe mérite de recevoir une communication transparente, ce qui peut impliquer simplement de mentionner que des allégations ont été reçues, qu'elles doivent faire l'objet d'un suivi, et que la coopération de l'équipe est nécessaire. Expliquez que vous ne pouvez pas en dire plus puisque ce type d'enquête doit toujours rester confidentielle.
- **Communication avec tout le personnel de l'organisation** : de façon similaire, il sera nécessaire de faire preuve d'un certain degré de transparence envers l'ensemble du personnel, puisque l'enquête risque de toute façon d'atteindre la sphère publique. Tout dépend de la capacité des équipes d'enquête à mener les actions d'enquête en toute discrétion et à éviter que tout le monde en prenne connaissance. Dites-vous que si vous ne communiquez sur rien, les gens émettront des spéculations. Saisissez donc cette opportunité pour rappeler que votre organisation prend ce type d'allégations très au sérieux, mènera une enquête efficace et s'assurera que toute personne ayant enfreint des politiques ou attentes vis-à-vis de ce qui constitue un comportement digne et professionnel fera l'objet de sanctions adéquates.

## SUPERVISION ET SOUTIEN AU PROCESSUS D'ENQUÊTE

**Assurez l'indépendance de l'équipe d'enquête, avec des briefings réguliers pour l'équipe de réponse, notamment pour solliciter son aide.** L'équipe d'enquête doit être libre de mener ses activités d'examen des documents et de conduite des entretiens, mais des briefings réguliers avec l'équipe de réponse peuvent aider à identifier des ressources additionnelles nécessaires, dont des documents supplémentaires à examiner. Les briefings peuvent aussi permettre une évaluation continue d'éventuels besoins liés à la sécurité et à la confidentialité qui pourraient voir le jour.

**Revoyez le plan d'enquête en y intégrant des entretiens supplémentaires et des demandes de documentation, selon les besoins de l'enquête.** L'équipe d'enquête doit prévoir suffisamment de temps dans le planning pour incorporer des entretiens supplémentaires avec des personnes d'intérêt qui ont été identifiées au cours des entretiens initiaux. Le plan d'enquête peut être révisé de façon continue pour y faire figurer des allégations et documents supplémentaires, des examens de preuves et de nouveaux entretiens.

## CLÔTURER UNE ENQUÊTE

L'équipe d'enquête prépare ses constatations factuelles et peut émettre des recommandations sur les conclusions concernant toute violation de politique, toute sanction disciplinaire et toute mesure corrective.

### Constatations factuelles

La majeure partie du travail d'enquête consiste à émettre des constatations factuelles.

- **Utilisez la norme du raisonnable pour tirer des conclusions :** afin de déterminer si un événement s'est produit ou non, utilisez une norme raisonnable de déduction : un critère selon lequel il est plus probable que l'incident se soit produit qu'il ne se soit pas produit (« plus probable qu'improbable »). Lorsque vous tirerez ces conclusions en vous basant sur le standard du raisonnable, considérez aussi les motifs éventuels et les contradictions logiques. L'explication donnée est-elle cohérente, surtout si tous les autres éléments de preuve tendent vers une autre conclusion ?
- **Corroboration d'éléments de preuve :** des faits importants doivent toujours être accompagnés d'éléments de preuve corroborants : un autre témoin, de la documentation, une autre personne qui relate des événements qui se seraient produits autour de la même temporalité des faits et qui sont compatibles avec le récit actuellement admis. Il ne sera peut-être pas possible de corroborer tous les éléments puisque ces incidents se produisent généralement dans un contexte privé, sans témoins. En revanche, il est souvent possible de constater des tendances comportementales avant le déroulement de l'incident, ou alors il sera éventuellement possible de corroborer certains éléments du comportement. Réussir à corroborer ces éléments augmente la crédibilité de la victime/personne survivante et/ou des témoins. Dès lors que la majeure partie du récit de la victime/personne survivante peut être corroborée sur la base de déductions raisonnables, vous pourrez conclure que la portion de récit non corroborée (que personne n'a vue) s'est probablement produite.
- **Constatez les contradictions et les mensonges :** en plus de mentionner les éléments qui ont pu être corroborés ou non, veillez à signaler les instances où le récit de certaines personnes a été contredit par presque tous les autres témoins. Les personnes qui ne disent pas la vérité commencent par mentir sur des détails peu significatifs pour les enquêteurs, mais que ces personnes estiment constituer des éléments qu'ils ne doivent pas admettre. Lorsque quelqu'un ment sur des choses insignifiantes, cela jette le doute sur sa crédibilité.

## Conclusions

- **Fondées** : après avoir analysé les constatations factuelles, est-il plus probable qu'improbable qu'une politique ait été enfreinte ? Les faits réunissent-ils les critères pour satisfaire à la définition de l'exploitation ou de l'abus sexuels, ou du harcèlement sexuel ? « Plus probable qu'improbable » signifie qu'une version du récit est plus probable qu'une autre version, dû au fait qu'il y ait suffisamment de détails corroborés (nul besoin que tout ait été corroboré).
- **Non fondées** : après avoir analysé les constatations factuelles, est-il plus probable qu'improbable qu'une politique n'ait PAS été enfreinte ? Considérant les faits dans leur ensemble, y a-t-il ABSENCE de transgression à la règle ? « Plus probable qu'improbable » signifie qu'une version du récit est plus probable qu'une autre version, dû au fait qu'il y ait suffisamment de détails corroborés (nul besoin que tout ait été corroboré). Il s'agit soit de cas où les faits déclarés par la victime/personne survivante ou les témoins ont été corroborés mais ne constituent pas une transgression à une règle, SOIT de cas où il est plus probable qu'improbable qu'AUCUN des faits allégués ne se soit produit. Il peut parfois s'agir d'une plainte malveillante si elle est déposée par un membre du personnel. Dans ce cas, la plainte peut faire l'objet d'une enquête distincte et de sanctions disciplinaires si la personne à l'origine de la plainte a menti délibérément.
- **Non fondées pour preuves insuffisantes** : il arrive souvent que les éléments de preuve soumis par la victime/personne survivante soient convaincants et crédibles, mais qu'il n'existe aucune façon de corroborer les détails fournis. Des doutes sur l'existence d'une faute subsistent quand même, et souvent il existe des instances avérées de manquements moins graves qui, eux, peuvent être corroborés et potentiellement sanctionnés.

## L'équipe est responsable des conclusions, des mesures disciplinaires et des mesures correctives

### Envisager des sanctions disciplinaires

- **Garantir le respect du droit en vigueur** : l'enquête peut conclure que le seuil requis par les règles de l'organisation en interne pour licencier la personne est atteint, mais il se peut que la législation dans certains pays exige davantage de preuves pour le faire.
- **Comparez les facteurs suivants** :
  - Gravité du comportement fautif (exploitation, violence, harcèlement extrême) ;
  - Faute antérieure ;
  - Fréquence du comportement fautif ;
  - Poste de la personne visée par la plainte : plus son poste est élevé, plus son devoir de traiter les autres avec respect et dignité est important ;
  - Procédures et pratiques internes ;
  - Capacité à reconnaître sa responsabilité et à changer versus nier les faits.
- **Sanctions possibles** :
  - Licenciement ;
  - Suspension sans solde ;
  - Rétrogradation et/ou inéligibilité aux promotions pour une période déterminée ;
  - Transfert des responsabilités et/ou mutation ;
  - Lettre d'avertissement à joindre au dossier ;
  - Obligations de formation ;
  - Obligations de suivi ;
  - Programme de performance ;
  - Participation aux dispositifs de réparation.

### ■ Mesures correctives

Considérez des solutions qui empêcheront que ces comportements se reproduisent à l'avenir :

- Formation du personnel sur les politiques en vigueur ;
- Séances de sensibilisation avec les participants au programme et les communautés sur leurs droits et responsabilités, notamment sur la manière dont ils doivent signaler leurs inquiétudes à l'égard des programmes et du personnel ;
- Renforcement des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse en place au sein des communautés ;
- Renforcement des systèmes de signalement interne des comportements du personnel ;
- Respect de la parité femmes-hommes lors du recrutement de personnel de terrain et de personnes aux postes à responsabilités ;
- Adaptation des procédures et protocoles pour faire en sorte que les membres du personnel ne se retrouvent jamais seuls avec des participants au programme du sexe opposé ;
- Renforcement des formations destinés aux managers sur les comportements dangereux à faire cesser avant qu'il ne soit trop tard.

## Outil 4 : Modèle de fiche de gestion des enquêtes

Tâche	Qui	Quoi	Quand	Où
Évaluer si des informations supplémentaires sont nécessaires ou non pour qu'une allégation assez vague devienne crédible				
Si nécessaire, noter les informations à transmettre aux bailleurs de fonds				
Composer les équipes d'enquête et de réponse				
Mener l'analyse des risques concernant la sécurité et les activités du programme				
Déterminer si la victime/personne survivante a besoin de services d'assistance				
Identifier des mesures temporaires applicables au suspect				
Identifier des pièces à examiner				
Identifier des personnes à interroger ainsi que le lieu et l'ordre des entretiens				
Établir une chronologie				
Identifier les ressources nécessaires				

Mettre à jour le plan d'enquête entre l'équipe d'enquête et l'équipe de réponse, pour tenir compte notamment des aspects liés à la sécurité				
Plan de communication avec la victime/ personne survivante				
Plan de communication avec l'équipe impactée				
Plan de communication avec l'ensemble du personnel				
Plan de communication avec la personne visée par la plainte				
Veiller à la mise en place d'une supervision et d'un soutien continus à toutes les étapes de l'enquête (entretiens et examen de documents)				
Clore l'enquête avec des constatations, des conclusions et des recommandations présentées dans le rapport d'enquête				
Mettre en place des sanctions disciplinaires				
Mettre en place des mesures correctives				

# Outil 5 : Plan d'enquête

**Date** : date d'élaboration du plan d'enquête.

**Numéro de l'affaire** : système de référencement interne.

**Lieu** : bureaux/zones spécifiques concernés.

**Équipe d'enquête** : noms des personnes participant au processus d'enquête, c'est-à-dire les personnes chargées de mener les entretiens et d'analyser les informations recueillies.

**Équipe de réponse** : noms des personnes participant à la gestion de l'enquête, notamment l'obtention en toute discrétion des ressources/documents devant être examinés, et la prise de décisions sur l'issue de l'enquête (conclusions concernant la transgression ou non de règles, sanctions disciplinaires et détail des mesures correctives).

## Objectif de l'enquête

« Examiner les faits et les circonstances et déterminer l'exactitude, la portée et l'exhaustivité des allégations et, si les allégations sont avérées, s'assurer que la faute est identifiée intégralement, a fait l'objet d'une réponse adéquate et que des mesures correctives ont été mises en place. »

## Allégations

Chaque incident et/ou transgression de règle doit être enregistré et numéroté. La potentialité d'une transgression de règle doit également être mentionnée, même brièvement. Essayez d'être concis : qui, quoi, quand, où, comment l'incident a été signalé et, en cas de signalement par une tierce personne, comment l'incident est arrivé à sa connaissance.

- **Plaignants** (dans le cas où ils sont identifiables) : s'il existe des risques spécifiques liés à leur sécurité, leurs noms doivent être omis du plan d'enquête et ils doivent être désignés par leur statut (membre du personnel, participante au programme, jeune garçon participant au programme, etc.).
- **Personne visée par la plainte** : nom, poste et programme (si pertinent à préciser).
- **Étapes précédant cette phase de l'enquête** : il est important de préciser les étapes qui ont précédé l'élaboration du plan d'enquête. Indiquez les dates, les actions et les personnes impliquées, le tout par ordre chronologique.
  - Par exemple, précisez si une conversation de clarification a dû être planifiée avec le rapporteur de la plainte, ou si une séance de sensibilisation organisée avec le personnel a révélé des allégations plus précises à l'encontre d'un membre du personnel en particulier.
  - Cette description doit également mentionner toute assistance vers laquelle vous avez orienté la victime/personne survivante, et tout conseil que vous avez prodigué sur son droit de déposer une plainte au pénal si le comportement relève d'un comportement criminel.
  - Listez les mesures qui ont été prises pour garantir la sécurité de personnes ou pour protéger l'intégrité de l'enquête. Cette liste peut inclure la suspension ou l'affectation du suspect à d'autres missions, le fait d'accorder des congés aux victimes/personnes survivantes, une interdiction pour le suspect de contacter la victime/personne survivante.
  - Cette partie devra également inclure tout rapport fait aux bailleurs de fonds concernant les allégations.

## Bailleurs de fonds et subventions potentiellement impactés

En ce qui concerne la personne visée par la plainte, identifiez les bailleurs de fonds et les subventions qui participent au financement de son salaire. Lorsque les bailleurs de fonds ont émis des exigences de reporting, l'étape de notification des bailleurs de fonds doit être décrite dans la partie ci-dessus.

## Stratégie d'enquête

### Description générale et contexte

Cette partie peut être particulièrement utile pour les enquêteurs qui ne seraient pas familiarisés avec le contexte local du programme et des opérations de celui-ci. L'équipe d'enquête commencera par essayer de comprendre le contexte temporel, le contexte opérationnel et l'environnement à la lumière des allégations. Les activités consisteront à :

1. Finaliser une chronologie indiquant :
  - L'ancienneté et les relations des principaux membres du personnel concernés ;
  - Les événements clés (plaintes, incidents de sécurité, absences prolongées, etc.) ;
  - La temporalité des incidents soulevés dans les allégations ou la temporalité d'autres éléments relatifs aux allégations.
2. Examiner :
  - Les politiques et procédures locales pour comprendre les rôles, le niveau de responsabilité et les relations hiérarchiques de chaque membre du personnel ;
  - Tout document relatif au périmètre du programme impacté par les allégations.

### Allégations spécifiques

Une fois qu'elle s'est approprié le contexte de l'enquête, l'équipe d'enquête procédera à l'examen des allégations pour déterminer l'étendue de toute transgression éventuelle aux politiques en vigueur et si un acte répréhensible a été commis ou non. À mesure que chaque allégation est étudiée, il peut devenir nécessaire d'étendre la portée de l'enquête.

1. Examen des documents, notamment :
  - Dossiers RH de la personne visée par la plainte, des plaignants, et des rapporteurs (le cas échéant) ;
  - Procédures opérationnelles standard pour les activités du programme pertinentes ;
  - Procédures standardisées pour les activités opérationnelles (approvisionnement, finance, logistique, etc.) ;
  - Protocoles de sûreté et de sécurité ;
  - Registres de plaintes reçues dans le cadre des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse ;
  - Rapports de suivi et d'évaluation, surtout les résultats de questionnaires et/ou des données brutes issues de ces questionnaires ;
  - Registres tenus par les chauffeurs, registres des auberges d'accueil, listes des participants au programme pour les distributions, listes d'inscription des participants au programme, fiches de présence pour les formations, etc. ;
  - Documentation fournie par les rapporteurs ou par les témoins des allégations.

2. Entretiens : listez toutes les personnes qui ont été identifiées pour participer aux entretiens au début de l'enquête. Des personnes supplémentaires à interroger pourront être identifiées à mesure que l'enquête progresse. Pour des conseils sur la planification de l'ordre des entretiens, consultez les sections *Astuces et techniques d'entretien* et *Checklist de gestion des enquêtes*.
3. Informations disponibles sur des supports électroniques (si nécessaire) : si l'enquêteur estime la démarche justifiée, l'accès et l'examen d'e-mails ou d'archives téléphoniques susceptibles de contenir des preuves du comportement répréhensible seront accordés, conformément à la législation locale.
4. Chronologie de l'enquête : les enquêtes ne sont pas à l'abri d'imprévus, donc essayez de fixer des délais larges et réalistes pour permettre l'examen des documents, la conduite des entretiens et la finalisation du rapport d'enquête.

# Outil 6 : Entretiens d'enquête selon l'approche PEACE

Le modèle PEACE est le fruit d'une collaboration au début des années 90 entre les autorités policières et des psychologues en Angleterre et au Pays de Galles. Il a été développé pour réduire le nombre de faux aveux émanant d'entretiens menés avec un excès d'agressivité. PEACE est l'acronyme de *Prepare and Plan, Engage and Explain, Account, Closure and Evaluation* (préparer et planifier, interagir et expliquer, recueillir le récit, conclure et évaluer).

## **Prepare and Plan : préparer et planifier**

Avant de commencer un entretien dans le cadre d'une enquête, veillez à ce que vous ayez une excellente maîtrise des détails de l'affaire.

- Élaborez un planning des sujets qui devront être abordés.
- Identifiez les objectifs de chaque entretien.
- Déterminez ce qui a besoin d'être prouvé ou clarifié, quels éléments de preuve sont disponibles et où ils se trouvent, mais aussi comment aller chercher d'autres éléments de preuve nécessaires.

## **Engage and Explain : interagir et expliquer**

- Établissez un rapport avec la personne que vous interrogez en vous présentant ainsi que toute autre personne présente et expliquez le but de l'entretien.
- Engagez une conversation avec la personne interrogée pour instaurer une ambiance détendue qui ne suscite pas la confrontation, de façon à ce que la personne se sente à l'aise et disposée à communiquer.

## **Account : recueillir le récit**

Découvrez ce qu'il s'est passé en demandant à la personne de raconter l'incident en détail. Encouragez le récit de la personne interrogée en utilisant l'une et/ou l'autre des deux méthodes suivantes :

- **Approche cognitive** : demandez à la personne de décrire l'événement. N'interrompez pas et ne posez pas de questions dirigées. Marquez des pauses pour laisser à la personne l'opportunité de compléter les informations d'elle-même. Ensuite, demandez-lui de raconter l'événement de nouveau, mais dans l'ordre inverse ou d'un autre angle de vue.
- **Gestion de la conversation** : demandez à la personne de vous dire ce qu'il s'est passé. Divisez ensuite le récit en plusieurs parties et demandez plus de détails sur chacune d'elles. Posez des questions et résumez chaque partie afin d'obtenir les informations qui manquent. Demandez à la personne interrogée de clarifier toute information contradictoire.

## **Closure : conclure**

- Résumez les points clés du récit de la personne interrogée et laissez-la corriger toute erreur ou fournir des informations supplémentaires pour clarifier toute éventuelle incohérence.
- Répondez à ses questions et à toute préoccupation dont elle vous ferait part. Remerciez-la et expliquez-lui les prochaines étapes.

## **Evaluation : évaluer**

Évaluez chaque entretien et les informations que vous avez recueillies. Profitez de cette opportunité pour réfléchir à la façon dont vous avez mené l'entretien et à ce que vous pourriez mieux faire la prochaine fois.

- Avez-vous atteint vos objectifs ?
- Avez-vous réussi à établir un rapport avec la personne ?
- Avez-vous besoin de mener d'autres entretiens ou de faire d'autres recherches ?

# Outil 7 : Astuces et techniques d'entretien

## Préparation des entretiens

- **Identifiez les sujets à traiter** : veillez à disposer d'autant d'informations que possible sur les allégations : dates, heures, lieux, termes utilisés, actions réalisées, témoins présents ou à proximité, autres personnes à qui la victime/personne survivante a parlé de l'incident, etc. Préparez une liste de questions, mais n'oubliez pas de poser des questions de suivi pour obtenir les détails dont vous avez besoin. Faites sens des détails des allégations et faites-en une habitude dans vos démarches pour obtenir le récit complet en cumulant différents points de vue. Pour un entretien réussi, il faut avoir un bon esprit critique pour réagir aux déclarations ; il ne suffit pas de suivre une liste de questions.
- **Examinez en profondeur les documents disponibles avant de mener les entretiens** : si les dates sur des registres, les déclarations sous forme de SMS ou d'autres informations similaires peuvent servir à corroborer et/ou à établir des faits, il convient, si possible, de les examiner avant de mener les entretiens. Si ce n'est pas possible, demandez à la personne interrogée si elle pourrait éventuellement se rendre à un second entretien dans l'éventualité où vous auriez besoin de lui poser d'autres questions.

## Instauration d'un rapport



### Remerciez les témoins de participer à l'entretien

*Merci d'être venu aujourd'hui nous parler. Nous apprécions beaucoup que vous ayez accepté de venir discuter aujourd'hui pour nous aider.*



**Présentez-vous** Expliquez qui vous êtes, offrez à la personne interrogée votre carte avec vos coordonnées et présentez tout autre enquêteur, observateur ou interprète présent.



### Expliquez l'importance de dire la vérité et d'être précis

Il est du devoir du personnel de coopérer et de dire la vérité. Pour les témoins qui ne sont pas des membres du personnel, remerciez-les simplement de vous consacrer de leur temps et expliquez qu'il est important qu'ils soient précis.



### Présentez les enjeux de confidentialité

Les membres du personnel ont l'obligation de s'abstenir de communiquer avec d'autres personnes interrogées dans le cadre de la même enquête. Expliquez que le processus d'enquête est confidentiel, tant pour les témoins que pour les enquêteurs. Décrivez votre rôle en tant qu'enquêteur, et mentionnez les personnes avec qui vous devrez potentiellement partager les informations et pourquoi. Si les témoins sont des membres du personnel, expliquez qu'un manquement aux obligations de confidentialité peut entraîner des mesures disciplinaires. Les témoins qui ne sont pas des membres du personnel ne peuvent pas être tenus de respecter la confidentialité, mais l'enquêteur doit expliquer l'importance de la confidentialité pour garantir un processus juste.



### Expliquez la prise de notes

Expliquez qui prendra des notes (ex. : l'intervieweur principal ou le second intervieweur). Expliquez que la prise de notes permet de garantir l'exactitude au moment de la rédaction du rapport d'enquête et d'offrir au témoin la possibilité de confirmer l'exactitude de ce qui figurera dans le rapport.



### Précisez qu'il est possible de dire qu'on ne connaît pas la réponse

Clarifiez auprès du témoin que ce n'est pas grave s'il ne se souvient pas de quelque chose ou s'il ne connaît pas une information.



### Mentionnez qu'il est possible de demander de faire une pause

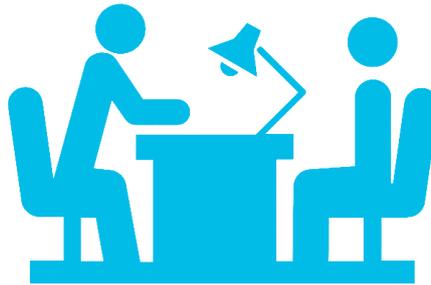
Indiquez au témoin où se trouvent les toilettes, proposez-lui de l'eau et expliquez qu'il est libre de demander de faire une pause si besoin.

**Démarrez avec des questions ouvertes** Commencez l'entretien en posant des questions non menaçantes pour mettre les personnes à l'aise. *Pour le personnel*, dans la plupart des cas, commencez par demander depuis combien de temps ils travaillent au sein de l'organisation, le type de rôles qu'ils ont assumé et leurs responsabilités actuelles. Demandez des détails concernant ces responsabilités et sur leur façon de travailler, pour préparer le terrain lorsque vous poserez des questions plus précises sur leurs éventuelles préoccupations à l'égard d'autres membres du personnel dans le cadre d'activités spécifiques ou concernant des comportements particuliers. *Pour les non-membres du personnel*, posez-leur des questions sur eux, par exemple depuis combien de temps ils vivent au sein de la communauté concernée.



## La technique du récit libre

Abordez l'entretien comme si vous étiez un journaliste cherchant à comprendre ce qu'il s'est passé, et pas comme un agent de police cherchant à obtenir une confession sous la contrainte.



Des études ont montré que les personnes qui disent la vérité communiquent généralement beaucoup de détails et se montrent très disposées à en parler librement.

### « Laisser la porte ouverte »

Il se peut que vous ne soyez pas sûr de ce que va dire un témoin ou s'il va être confiant ou non dans sa déclaration. Demandez-lui s'il a vu quelque chose qui a soulevé des inquiétudes et qu'il aimerait évoquer avec l'enquêteur. Il est probable qu'il vous décrive son histoire et ce qu'il sait au sujet des allégations, sans que vous ayez à lui demander directement.

### Gestion de la conversation

Il est important de laisser les personnes raconter leur histoire, mais il est parfois nécessaire de les interrompre pour vous assurer d'avoir bien saisi les détails nécessaires : qui était présent, ce qu'il s'est passé, ce qui a été dit, quand et pendant combien de temps, où, comment les personnes savent ces informations. Pour chaque élément de preuve évoqué, vous devez au moins essayer de demander à la personne interrogée de répondre à cette liste de points du mieux qu'elle peut. Il peut être difficile de se souvenir de dates exactes s'il n'existe pas de trace écrite. Mais parfois, même une estimation peut être utile pour établir le contexte.

### Questions spécifiques

Dans certains contextes, la personne interrogée saura déjà sur quoi vous enquêtez, donc vous pourrez commencer à poser des questions plus précises directement. D'autres personnes auront besoin que vous creusiez un peu plus afin qu'elles puissent vous donner des détails sur les sujets qui vous intéressent. Au moment de passer à des questions plus précises, il existe deux types de questions :

- **Questions ouvertes** : par exemple, *Comment s'est passée la distribution le mois dernier ? Est-ce qu'il s'est passé quelque chose qui pourrait être sujet à préoccupation ? Comment sont les relations femmes-hommes au bureau ? Ou encore, Racontez-moi les événements qui se sont produits mercredi dernier au bureau.*
- **Questions fermées** : ce sont des questions qu'on l'on pose pour obtenir des détails précis et accompagnent généralement les questions de suivi ou sont posées dans le cadre de la technique Gestion de la conversation. Par exemple : *Qui d'autre était présent ? Avez-vous personnellement été témoin de ces événements ? Où vous trouviez-vous ?*

### Les détails concernant de petits incidents ou fait mineurs peuvent être très parlants

Lorsque certains témoins vous racontent des petits détails sur des comportements qui pourraient être associés à des comportements répréhensibles, mais qui ne constituent pas des comportements répréhensibles, il se peut que les suspects nient même ces faits-là pour éviter tout soupçon, même si les preuves sur la preuve de ces petits détails sont irréfutables. Ces mensonges, même mineurs, peuvent compromettre la crédibilité du suspect et doivent être pris en compte au moment d'examiner les preuves.

## Considérations spéciales pour les entretiens avec les victimes/personnes survivantes



Évitez de poser des questions commençant par « Pourquoi » et préférez les questions de type « Qu'est-ce que ».



Faites des pauses si vous remarquez des signes de traumatisme.



Faites preuve d'empathie tout en conservant un regard objectif sur les faits.



Indiquez que l'expérience que la personne a vécue et le fait de raconter ce qui lui est arrivé la bouleversent.



Expliquez le déroulement de l'enquête, sans faire de promesses, et dites-lui quand elle sera informée de nouvelles avancées.



Indiquez qui la personne peut contacter si elle a des questions.



Surtout s'il s'agit d'un membre du personnel, demandez ce qu'il souhaiterait qu'il se passe.



Renseignez-vous sur les besoins de la personne en matière de sécurité et d'assistance médicale ou psychosociale.

## Vérifiez que vous avez tous les détails nécessaires

- Les détails sont cruciaux puisqu'ils pourront être corroborés par de la documentation ou par d'autres témoins.
- Envisagez de demander à la personne interrogée de vous dessiner un lieu ou un événement ; les personnes qui mentent auront plus de mal à se prêter à cet exercice et à maintenir suffisamment de cohérence dans leur récit.
- Veillez à répéter de temps en temps à la personne les faits et ses déclarations pour veiller à saisir les détails correctement.

## Soyez stratégique avec les questions de confrontation

- Lorsque vous donnez des informations au début d'un entretien, la personne visée par la plainte peut se trouver rapidement un alibi compatible avec les éléments de preuve disponibles.
- Attendez la fin pour confronter la personne, puis exposez les incohérences, les déclarations compromettantes et/ou d'autres éléments de preuve compromettants.
- Présentez les éléments de preuve un par un ; ne submergez pas le suspect de tous les éléments d'un coup.
- Présenter les preuves de façon progressive augmente la probabilité que la personne fasse d'autres déclarations incompatibles.

## Résumé et conclusion

Exemples de déclarations et de questions pour clore la discussion :

- *Je vais maintenant faire un récapitulatif. Dites-moi si je me trompe quelque part.*
- *J'ai fait un résumé de ce qu'il me semble vous avoir entendu dire. Est-ce que j'ai oublié quelque chose ? Souhaitez-vous rectifier un point ?*
- *Avez-vous des questions à me poser ?*
- *Merci de votre temps.*
- *Seriez-vous d'accord que je vous contacte de nouveau si j'ai d'autres questions à vous poser ?*

# Outil 8 : Modèle de rapport d'enquête

## Résumé analytique

Un résumé analytique offre un aperçu concis de l'enquête, depuis son lancement jusqu'à ses conclusions et recommandations. Ce résumé n'est nécessaire que lorsque le rapport d'enquête est long. Le résumé reprend les points clés qui ont été soulevés pour permettre aux membres du personnel dirigeant de comprendre les résultats globaux de l'enquête. Le résumé doit être rédigé à la fin, et aborder les points suivants de façon synthétique :

- Allégations
- Chronologie des actions de l'enquête
- Constatations factuelles
- Conclusions
- Recommandations (dont sanctions disciplinaires)

## Allégations

Il s'agit d'un résumé des allégations telles que présentées dans le plan d'enquête. Si des allégations supplémentaires ont fait surface au cours de l'enquête, elles doivent figurer ici, avec une explication de la manière dont elles sont apparues. S'il y a plus d'une allégation, chacune d'entre elles doit être listée, décrite et analysée séparément, même si cela crée une redondance des éléments de preuve.

## Équipes d'enquête et de réponse

Listez les membres composant les équipes d'enquête et de réponse.

## Aperçu des activités

Étant donné que le rapport est susceptible d'être diffusé auprès des bailleurs de fonds, pensez à y faire figurer quelques paragraphes courts sur les activités de l'organisation de façon générale, et une description brève du programme au sein duquel les allégations ont été soulevées.

## Actions entreprises avant l'enquête

Cette partie peut être reprise à partir du plan d'enquête, en y ajoutant toute action supplémentaire qui a été mise en œuvre après l'élaboration du plan d'enquête, mais avant le début de l'enquête.

## Politiques et procédures pertinentes

Insérez les extraits des politiques qui auraient été enfreintes. Citez les procédures, protocoles, etc. concernés pour identifier ce qui fonctionne et, au contraire, ce qui appelle à la mise en place de mesures correctives.

## Actions entreprises dans le cadre de l'enquête

Dressez une liste avec :

- Les documents examinés, toute analyse pertinente, et en annexe les feuilles de calcul ou autres données ayant fait l'objet d'une analyse ;
- Le nom et le poste des personnes chargées des entretiens ;
- Toute difficulté notable rencontrée lors du déroulement de l'enquête (témoins ou documents non disponibles, etc.).

## Constatations factuelles

C'est la partie la plus importante du rapport d'enquête étant donné que la tâche principale des enquêteurs consiste à réunir des preuves et à établir les faits. Au lieu de regrouper les constatations par allégation, une approche consiste à lister chacun des faits sous forme de titres, et s'il y a des sous-éléments constituant ces faits, utilisez des titres séparés.

Pour chaque fait et titre, exposez le principal élément de preuve qui confirme la constatation factuelle. Évoquez les autres éléments de preuve corroborants inclus dans les déclarations de témoins ou dans des documents. Citez également les éléments de preuve (déclarations notamment) qui tendent vers le contraire. Effectuez des constatations factuelles logiques et justes, fondées sur les éléments de preuve. Vous pouvez évoquer à la fois les motifs et les contradictions logiques. Ayez toujours à l'esprit le critère du raisonnable pour faire des déductions : quel récit a la plus grande probabilité d'être vrai ?

Il est plus facile de parcourir un rapport lorsque les faits sont présentés un par un plutôt que d'exposer le récit entier d'une personne, puis celui d'une autre. Relatez le récit en présentant les faits un à un.

Utilisez le tableau qui suit pour vous aider à répertorier les faits, les éléments qui les corroborent, les éléments qui les contredisent, et si ces éléments ont eux-mêmes été corroborés. Ce répertoire de faits doit être séparé du rapport d'enquête, mais peut être un excellent outil, proposant une méthode logique et cohérente lorsque vous essayez de corroborer des éléments d'information.

Fait	Vient renforcer...	Corroboration	Contredit...	Corroboration	Constatation

## Recommandations

### Conclusions

Dans la plupart des cas, vous discuterez des constatations factuelles avec l'équipe de réponse pour déterminer si vous êtes en mesure ou non de conclure qu'une politique a bien été enfreinte. L'équipe vous demandera d'inclure ces conclusions dans le rapport final. Si les constatations factuelles ont été expliquées clairement, la section portant sur les conclusions servira simplement à exposer si les faits constituent ou non une violation de dispositions d'une politique donnée. Les conclusions peuvent être fondées, non fondées ou non fondées pour preuves insuffisantes (non concluantes).

### Sanctions disciplinaires

Si la violation dont il est question n'est que mineure, il n'est pas nécessaire d'imposer une mesure disciplinaire sévère. Certains managers préféreront peut-être minimiser les mesures disciplinaires si la violation concerne un incident mineur. Toutefois, cela peut transmettre le mauvais signal à la victime/ personne survivante s'il n'y a pas suffisamment d'explications sur l'application de mesures disciplinaires. Toute sanction doit toujours être proportionnée à la gravité de la faute.

Veillez au respect du droit en vigueur : l'enquête peut conclure que le seuil requis par les règles de l'organisation en interne pour licencier la personne est atteint, mais il se peut que la législation dans certains pays exige davantage de preuves pour le faire.

Voir la section *Envisager des sanctions disciplinaires*, ci-dessus.

# Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS

## Conseils pratiques pour animer un exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS (SIMEX)



### Outils

- Outil 1 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : guide d'animation
- Outil 2 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : ressources complémentaires

### Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
dirigeant

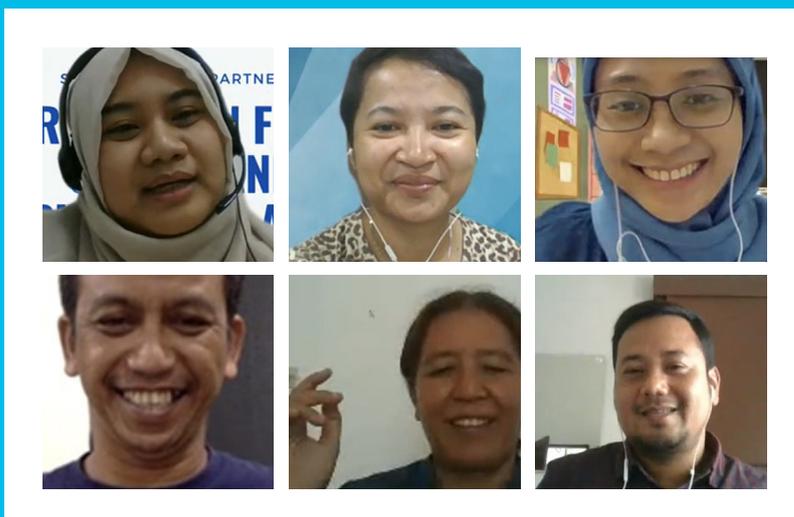


Équipe MEAL



Personnel  
administratif

# Présentation de l'exercice de simulation d'une situation urgente de PEAS



En Indonésie, les membres du personnel d'un partenaire participent à un exercice virtuel de simulation d'urgence.

## Aperçu

L'exercice de simulation d'une situation d'urgence (SIMEX) de protection contre l'exploitation et l'abus sexuels (PEAS) est une activité pédagogique de fin de projet. Sa finalité est double : (1) Synthétiser les connaissances que les partenaires ont acquises au sujet de la PEAS lors de formations dispensées dans le cadre du projet SPSEA sur le système de signalement et d'enquête internes (IRIS) et sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) ; (2) Permettre aux partenaires d'identifier les lacunes dans leurs politiques et procédures de PEAS et de définir les actions nécessaires pour les combler.

Trente partenaires du projet SPSEA en Indonésie, en Haïti et aux Philippines ont participé à des sessions de renforcement des capacités sur les principes fondamentaux de la PEAS, conformément aux huit normes minimales de fonctionnement du IASC. Au cours de la dernière année du projet, CRS a déployé une simulation auprès du personnel dirigeant, des points focaux PEAS/Sauvegarde et d'autres membres du personnel concernés, tels que le personnel MEAL et RH des partenaires. La simulation s'est déroulée dans des conditions aussi réalistes que possibles malgré son format en ligne, conformément aux restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Toutes les équipes nationales avaient la possibilité d'ajuster le scénario général et l'exercice en fonction de leur contexte.

## Deux finalités



Synthétiser les acquis sur la PEAS



Identifier et combler les lacunes dans les politiques et procédures de PEAS

Il a été demandé à chaque programme pays CRS de rédiger un rapport d'exercice final identifiant les lacunes fréquemment relevées vis-à-vis des politiques et procédures de PEAS des partenaires relatives au traitement des signalements d'EAS et la prise en charge des victimes/personnes survivantes au travers de systèmes d'orientation. En raison de la nature virtuelle de la simulation, imposée par le contexte de la pandémie de COVID-19, l'objectif initial consistant à mettre à l'épreuve toutes les politiques et procédures relatives à la PEAS a été modifié, pour finalement se focaliser exclusivement sur le système de traitement des signalements et sur les phases préliminaires des enquêtes, dont la mise en marche du système d'orientation que les partenaires auront développé au cours du projet.

La simulation a suivi une approche groupée qui s'était avérée efficace lors du processus d'accompagnement pendant le projet. L'approche a regroupé des partenaires partageant des similitudes géographiques, structurelles ou autrement pertinentes vis-à-vis de la PEAS, mais sans impliquer plus de deux partenaires par activité de simulation. Cette approche paraissait être la plus adaptée au vu du nombre important de participants à l'exercice, et son format virtuel.

Les supports de l'exercice sont basés sur les supports et enseignements tirés de précédentes simulations, menées principalement par les équipes CRS aux Philippines et en Indonésie. Il a été établi que la plateforme pour dispenser le format virtuel de l'exercice serait Microsoft Teams, que les partenaires ont pris l'habitude d'utiliser lors de formations et de séances d'accompagnement en ligne. La durée de l'exercice a varié d'un pays à un autre en raison de facteurs de mise en œuvre du projet et de prolongation sans coût supplémentaire.

## Finalité

La finalité de la simulation consiste à évaluer le niveau de préparation des partenaires et les politiques, procédures et mécanismes de réponse pertinents vis-à-vis de la PEAS que les partenaires ont mis en place au cours du projet SPSEA. La simulation permet de valider les systèmes de PEAS déjà en place qui ont pu être renforcés au cours du projet SPSEA. L'exercice représente aussi une opportunité pour identifier des domaines d'amélioration. La simulation relèvera de nouvelles bonnes pratiques adoptées par les partenaires grâce au soutien reçu dans le cadre du projet.

## Portée et scénario de simulation

Dans cette simulation, l'organisation est chargée de gérer des centres d'évacuation et d'héberger les personnes évacuées à la suite d'une catastrophe naturelle. Des allégations d'incidents d'EAS ont été reçues via le mécanisme communautaire de feedback, de plaintes et de réponse et via le système de signalement interne de l'organisation. Les participants passeront en revue les processus existants de réponse aux signalements, notamment les étapes pour recevoir, enregistrer, confirmer la réception, analyser et fournir une réponse. D'autres processus incluront les étapes d'enquête préliminaires telles que la constitution d'équipes de réponse et d'enquête, et la mise en marche des systèmes d'orientation pour la prise en charge des victimes/personnes survivantes. La simulation testera aussi les rôles et responsabilités ainsi que la coordination et l'utilisation de procédures opérationnelles standard (POS) internes relatives aux mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse, aux signalements et enquêtes internes et au système d'orientation.

*La simulation a suivi une approche groupée qui s'était déjà avérée efficace lors du processus d'accompagnement pendant le projet. Il s'agissait de regrouper des partenaires partageant des similitudes géographiques, structurelles ou autrement pertinentes vis-à-vis de la PEAS.*

### Scénario général : l'urgence

Ce scénario fournit des statistiques sur l'impact de la catastrophe naturelle, surtout en termes de déplacement des populations, de destruction d'infrastructures et de besoins immédiats. Les informations relatives au contexte comportent des détails concernant sept centres d'évacuation pouvant accueillir jusqu'à environ 35 000 personnes. Les besoins essentiels en eau, assainissement et hygiène (WASH) sont mis en avant, tout comme les besoins en nourriture et en articles non alimentaires (NFI). Le scénario d'urgence général peut faire l'objet de légères modifications quant au type de catastrophe naturelle, pour l'adapter au contexte de chaque pays.

### Scénario spécifique : le projet

Afin d'établir un contexte pour un incident d'EAS réaliste, le scénario spécifique fournit des informations relatives à l'intervention du partenaire pour répondre à l'urgence décrite dans le scénario général. L'intervention du partenaire consiste en la gestion 24 h/24 d'un centre d'évacuation, avec une assistance WASH, abri, nourriture et articles non alimentaires au sein de ce centre.

## Objectifs



Les participants s'entraînent à traiter le feedback sensible impliquant des faits d'EAS, reçu via des **mécanismes communautaires de feedback, de plaintes et de réponse**.



Les participants s'entraînent à traiter le feedback sensible impliquant des faits d'EAS, reçu via le **système de signalement interne** de l'organisation



Les participants s'entraînent à réaliser les **étapes préliminaires d'une enquête portant sur des allégations** d'EAS (constitution d'équipes de réponse et d'enquête, conception d'un plan d'enquête).



Les participants relèvent les **difficultés et les lacunes observées dans le traitement de feedback sensible** tel que prévu par les systèmes en place au sein de leur organisation.



Les participants décrivent en quoi leurs mécanismes de feedback et de signalement tiennent compte des **principes d'accessibilité, de sûreté, de confidentialité ainsi que d'une approche de gestion des incidents d'EAS** centrée sur les personnes survivantes.



Les participants **mettent en pratique les connaissances et compétences acquises dans le cadre d'autres activités pédagogiques du projet**, à savoir les formations sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse et sur les signalements et les enquêtes internes.



Les participants **utilisent avec efficacité le système d'orientation** pour assurer une prise en charge rapide de la victime/personne survivante.

### Conditions de réussite

Tout au long du projet, les partenaires ont élaboré des politiques et des procédures de mise en œuvre de la PEAS permettant de répondre de manière efficace aux incidents d'EAS. Les politiques et procédures suivantes sont nécessaires pour une participation efficace des partenaires à l'exercice :

- POS relatives aux mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse
- POS relatives au système de signalement et d'enquête internes
- Documents relatifs au système d'orientation

### Documents essentiels

POS relatives aux MFPR

POS relatives au système IRIS

Documents relatifs au système d'orientation

## SESSIONS

La simulation comprend cinq sessions. Les deux premières sont consacrées à la préparation technique et à la présentation de la simulation ; les deux suivantes sont des exercices de réception de feedback sur des allégations d'EAS survenues à la suite à d'événements inattendus. La dernière session donnera l'opportunité aux participants d'échanger leurs idées quant aux processus et aux enseignements tirés, mais aussi de passer en revue les difficultés rencontrées et lacunes observées vis-à-vis des processus de PEAS testés.

Des documents supplémentaires accompagnent l'exercice de simulation :

Document	Finalité et actions
1. <b>DD 1 Scénario général : l'urgence</b>	Présentation de la situation d'urgence
2. <b>DD 2 Scénario spécifique : le projet</b>	Présentation de l'intervention du partenaire
3. <b>DD 3 Plainte d'EAS via un MFPR</b>	Événement inattendu n° 1
4. <b>DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel</b>	Événement inattendu n° 2
5. <b>Fiches messages (incluses dans les DD 3 et DD 4)</b>	Outil de simulation pour les deux événements inattendus, à compléter et à transmettre aux personnes ayant le rôle d'observateurs du SIMEX.
6. <b>Modèle de plan d'enquête</b>	Outil de formation au système IRIS

## Processus de PEAS testés

L'exercice testera un certain nombre de politiques et de procédures de mise en œuvre de la PEAS, que les partenaires ont élaborées tout au long du projet SPSEA.

### Mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse pour prendre en charge les allégations d'EAS

Pendant la troisième session, les participants reçoivent un scénario d'événement inattendu sous forme d'un message sur Microsoft Teams. Le message contient un signalement de la part d'une participante au programme hébergée dans le centre d'évacuation et qui se trouve en situation de détresse après avoir subi des attouchements lors d'une distribution d'articles non alimentaires. Le message a été reçu via un mécanisme officiel de feedback, de plaintes et de réponse et transmis directement au responsable MEAL désigné par l'organisation partenaire aux fins de l'exercice. À la réception du signalement, les participants disposent d'une heure pour rendre compte de la procédure de traitement de ce type de feedback sensible, en se référant clairement aux POS qu'ils ont adoptées vis-à-vis des MFPR.

### Système de signalement et d'enquête internes

Au cours de la quatrième session, les participants reçoivent un signalement de la part d'un membre du personnel à propos du même incident, alléguant des incidents d'EAS commis par un membre du personnel. Le signalement sera reçu par le directeur de l'organisation partenaire. Il comportera plusieurs allégations d'incidents d'exploitation sexuelle commis par un membre du personnel dans le centre d'évacuation. Cette partie de l'exercice inclut la constitution des équipes d'enquête et de réponse, l'établissement d'un rapport d'enquête et la mise en marche du système d'orientation.



*Les participants disposent d'une heure pour présenter la procédure de traitement du feedback sensible.*

## Résultats attendus

Opération/fonction testée	Exercice 1 : MÉCANISME DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE
<p><b>Étapes du processus de traitement de feedback sensible</b></p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recevoir, enregistrer, confirmer la réception, analyser, et répondre à un signalement d'EAS tout en respectant la confidentialité et en garantissant la sûreté de toutes les parties impliquées.</li> <li>■ La personne au rôle de responsable MEAL enregistre le signalement d'EAS comme étant du feedback sensible, puis le transmet au point focal PEAS ou au directeur en utilisant un formulaire de signalement d'incident ou un formulaire de feedback sensible.</li> <li>■ Si le signalement est transmis au point focal PEAS, il est également transmis immédiatement au directeur.</li> <li>■ Mettre en évidence l'existence d'une procédure séparée pour le traitement de feedback sensible.</li> <li>■ Le processus de remontée du signalement auprès du personnel dirigeant ou du point focal PEAS suit le processus adopté pour le système IRIS/de signalement interne.</li> <li>■ La personne à l'origine du signalement reçoit dans les 24 à 48 heures une réponse ainsi que les étapes suivantes du processus.</li> </ul>
Opération/fonction testée	Exercice 2 : Système de signalement et d'enquête internes
<p><b>Étapes pour constituer des équipes d'enquête et de réponse, documentation du processus</b></p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affecter à <b>l'équipe d'enquête</b> des membres du personnel qui n'ont aucun lien avec l'affaire, qui n'occupent pas un rôle de supervision vis-à-vis de l'auteur allégué, et qui ont été formés aux enquêtes. L'équipe est composée d'autant de femmes que d'hommes et d'au moins deux personnes.</li> <li>■ Des descriptions de poste, des termes de références et les POS relatives au système IRIS sont utilisés dans le processus de recrutement.</li> <li>■ Affecter des membres du personnel à <b>l'équipe de réponse</b> chargée d'encadrer l'enquête. L'équipe est dirigée par le directeur et se compose également de membres des équipes administratives, RH et programme qui ne sont pas impliqués dans l'affaire.</li> </ul>
<p><b>Actions concernant la protection des victimes/personnes survivantes</b></p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les ressources humaines et le directeur décident quelles actions directes prendre pour suspendre l'accès de l'auteur allégué aux participants au programme.</li> <li>■ Le directeur met en marche le système d'orientation pour proposer un soutien immédiat à la victime/personne survivante.</li> </ul>
<p><b>Processus préliminaire d'enquête</b></p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Élaboration du plan d'enquête.</li> </ul>

## Méthodologie



En raison des restrictions dues à l'épidémie de COVID-19, l'exercice de simulation a été conçu sous format virtuel, mais il peut aussi être déployé en présentiel.



Pour les partenaires ayant un accès limité à Internet, les supports du SIMEX peuvent être communiqués à l'avance et protégés par un mot de passe.



Pour chaque partenaire, un observateur de l'ONG se tient responsable de la diffusion des mots de passe par le biais de SMS envoyés à la personne désignée côté équipe du partenaire.



Le personnel de chaque organisation veille au respect des protocoles de COVID-19 en vigueur, notamment de distanciation physique.



Dans cette simulation, deux signalements d'EAS sont envoyés à l'organisation via différentes modalités dans le cadre d'une intervention d'urgence déployée dans un centre d'évacuation.



Il ne sera pas exigé aux participants de réaliser les tâches dans leur intégralité, mais d'expliquer la démarche de leur intervention de PEAS en se basant sur les politiques et procédures adoptées.

En raison des restrictions dues à l'épidémie de COVID-19, l'exercice de simulation a été conçu sous format virtuel, mais les supports peuvent aussi être utilisés en présentiel. Cette méthodologie conforme aux exigences imposées par l'épidémie de COVID-19 simule des conditions de travail réelles. Pour les partenaires ayant un accès limité à Internet, les supports du SIMEX peuvent être communiqués à l'avance et protégés par un mot de passe. Chaque document à distribuer est numéroté par ordre chronologique d'ouverture et comporte des indications sur la personne destinée à l'ouvrir (le DD 3 est destiné au responsable MEAL et le DD 4 au directeur). Pour chaque partenaire, un observateur de l'ONG se tient responsable de la diffusion des mots de passe par le biais de SMS envoyés à la personne désignée côté équipe du partenaire. Étant donné que plusieurs organisations participent à la simulation, chaque groupe de personnel se trouve dans un lieu différent. Les membres du personnel respectent les mesures de distanciation physique où qu'ils se trouvent, et suivent l'exercice par téléphone avec le personnel de l'autre organisation participante.

Dans cette simulation, deux signalements d'EAS sont envoyés à l'organisation dans le cadre d'une intervention d'urgence déployée dans un centre d'évacuation. Les deux signalements sont associés à une même affaire d'EAS, mais sont reçus avec des niveaux de détail variables via différents canaux : le mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse pour l'un et le système de signalement interne pour l'autre. Les deux scénarios seront utilisés lors de deux exercices virtuels distincts. Les deux exercices seront basés sur les POS relatives au MFPR et au système IRIS conçus et adoptés par les organisations partenaires participantes. Il ne sera pas exigé aux participants de réaliser les tâches à proprement parler, mais d'expliquer leur démarche d'intervention de PEAS en se basant sur les politiques et procédures adoptées en matière de traitement des plaintes d'EAS, de mise en œuvre des étapes préliminaires d'enquête et de mise en marche du système d'orientation des victimes/personnes survivantes vers l'assistance adaptée.

Les participants seront sélectionnés parmi les membres du personnel de l'organisation partenaire qui sont impliqués dans le processus de traitement des plaintes. Il s'agira par exemple de directeurs, de points focaux PEAS et MEAL et de membres du personnel RH.

Si en principe tous les participants seront familiarisés avec les procédures de leur organisation en matière de MFPR et de système IRIS, chaque participant incarnera son rôle habituel pendant l'exercice et aura la possibilité de se référer aux POS pertinentes.

### Équipe de pilotage de la simulation

Chaque programme pays CRS doit désigner une équipe qui dirigera le SIMEX. Le leader de l'équipe est responsable de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation générales de l'exercice. L'équipe sera également composée de deux observateurs/responsables de notation par organisation partenaire participant à la simulation. Étant donné que chaque SIMEX préconise la participation de deux partenaires, au total ce sont cinq membres du personnel CRS qui doivent être déployés au sein de l'équipe de pilotage du SIMEX : quatre observateurs/responsables de notation et le leader de la simulation. Outre le personnel CRS travaillant directement sur le projet SPSEA, d'autres membres des équipes du programme pays, comme le personnel MEAL et RH familier avec le projet SPSEA et avec les résultats à évaluer dans le cadre de l'exercice, pourront composer cette équipe.

### Équipe de cinq personnes



Un leader et quatre observateurs/responsables de notation

L'équipe de pilotage du SIMEX évaluera le déroulement de l'exercice sur la base de résultats attendus. Elle évaluera également la capacité des mécanismes et des systèmes de traitement des signalements d'EAS à répondre aux plaintes en situation d'urgence. Les équipes du programme pays pourront éventuellement décider d'impliquer des observateurs externes sans pouvoir de notation.

Le tableau suivant présente la composition recommandée de l'équipe de pilotage du SIMEX :

RÔLE	ÉQUIPE	ORGANISATION	RESPONSABILITÉS PRINCIPALES
Leader de l'équipe de simulation	Personnel du projet SPSEA	CRS	Pilotage de la simulation
Observateurs/responsables de notation	Personnel du projet SPSEA	CRS	Notation et animation en ligne ; familiarisation avec les politiques et procédures des organisations partenaires ; observation de la mise en application par les partenaires des politiques et procédures de PEAS.
	Personnel du projet SPSEA	CRS	
	Personnel MEAL du programme pays	CRS	
	Personnel RH du programme pays	CRS	

L'équipe de pilotage du SIMEX doit veiller à ce que le personnel des organisations partenaires participant à la simulation ait connaissance des documents suivants :

- POS relatives aux mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse
- POS relatives au système de signalement et d'enquête internes
- Documents liés au système d'orientation

Dans le cas où les supports de l'exercice de simulation auraient besoin d'être adaptés, le leader de l'équipe de simulation et le reste de l'équipe de pilotage devront se rapprocher du conseiller technique PEAS du service des ressources humaines.

## Évaluation, notation et rapport

### Évaluation

À l'issue des quatre sessions d'exercices, un appel conjoint de débriefing réunira les participants. Ce sera l'occasion d'aborder les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Quelles ont été les principales difficultés ?
- Avec quel aspect de l'exercice étiez-vous le plus à l'aise ?

Il sera par ailleurs demandé aux participants de renseigner le formulaire de feedback par voie électronique lors de la session de débriefing, puis de l'envoyer à l'équipe de pilotage de la simulation.

### Notation

Avec l'aide de l'équipe MEAL du programme pays des Philippines, une fiche de notation avec 28 résultats obligatoires a été élaborée pour l'exercice. Chaque résultat pouvant recevoir jusqu'à trois points, la note la plus élevée qu'il est possible d'atteindre est 84, et 28 pour la plus basse. La note finale représente la moyenne des totaux relevés par les responsables de notation. La performance générale de l'organisation partenaire participant à la simulation est représentée par un pourcentage de la note maximale pouvant être obtenue. À l'issue de consultations entre les partenaires et l'équipe du programme pays, il a été établi que 70 % serait le taux de validation.



Chacune des deux sessions d'exercices de l'activité de simulation comporte plusieurs résultats que les participants à la simulation sont obligés de réaliser. Les résultats pour les deux exercices sont reportés sur la même fiche de notation à des sections différentes. Deux observateurs par partenaire sont chargés de renseigner une fiche de notation chacun.

Dès la fin de l'exercice, le leader de l'équipe de simulation récupérera les fiches de notation et calculera avec l'aide de l'ensemble de l'équipe de l'exercice de simulation la note moyenne obtenue par chaque partenaire. La note moyenne doit être calculée pour chaque résultat, à partir de chaque note attribuée par chaque responsable de notation.

Au cours d'une session d'accompagnement avec chaque partenaire, les conclusions sont communiquées et des mesures de suivi pour renforcer les processus de PEAS sont prises.

### Rapport

Le rapport final de l'exercice de simulation doit être envoyé par l'équipe de pilotage de la simulation, dans un délai de deux semaines suivant la dernière activité de simulation. Le rapport doit comporter au moins les informations suivantes :

- Enseignements et recommandations résultant du processus de simulation ;
- Lacunes observées au niveau des processus de PEAS des partenaires (MFPR, système IRIS et système d'orientation) ;
- Points forts observés au niveau des processus de PEAS des partenaires (MFPR, système IRIS et système d'orientation) ;
- Plan d'action pour combler ces lacunes (assistance supplémentaire).

# Outil 1 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : Plan d'animation

**Durée : 4 heures**

## Objectifs

- Les participants sont en mesure de s'entraîner à traiter le feedback sensible sur des allégations d'EAS, reçu via un mécanisme communautaire de feedback, de plaintes et de réponse.
- Les participants sont en mesure de s'entraîner à traiter le feedback sensible sur des allégations d'EAS, reçu via le système de signalement interne.
- Les participants sont en mesure de s'entraîner à réaliser les étapes préliminaires d'une enquête portant sur des allégations d'EAS (constitution d'équipes de réponse et d'enquête, conception d'un plan d'enquête).
- Les participants sont en mesure de relever les difficultés et les lacunes observées lors du traitement de feedback sensible dans le cadre des systèmes en place au sein de leur organisation.
- Les participants sont en mesure de décrire en quoi leur mécanisme de feedback et leur système de signalement interne répondent aux principes d'accessibilité, de sûreté, de confidentialité ainsi qu'à une approche de gestion des incidents d'EAS centrée sur les personnes survivantes.
- Les participants mettent en pratique les enseignements tirés d'autres activités du projet, notamment de formations sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse et sur le système de signalement et d'enquête internes.
- Les participants mettent en marche le système d'orientation pour un accompagnement efficace des victimes/personnes survivantes d'EAS.

*Il est recommandé de ne pas faire participer plus de deux organisations partenaires à un même exercice de simulation.*

## Participants

Au minimum le personnel dirigeant, les points focaux PEAS/Sauvegarde/Protection, le personnel RH et le personnel MEAL des organisations partenaires. D'autres membres du personnel administratif ou de programme peuvent également participer, en fonction des structures et des besoins spécifiques des partenaires. Il est recommandé de ne pas faire participer plus de deux organisations partenaires à un même exercice de simulation.

## Checklist de préparation

Actions et processus à réaliser avant l'exercice de simulation									
Désignation par les partenaires des participants au SIMEX conformément aux profils requis (directeur, point focal PEAS, point focal MEAL, responsable RH).		Élaboration par les partenaires de POS relatives aux MFPR, au système IRIS et au système d'orientation.		Constitution de l'équipe de pilotage du SIMEX (pour chaque partenaire, un leader d'équipe de simulation et deux responsables de notation familiarisés avec les POS des organisations partenaires).		Consentement des participants à l'enregistrement des sessions 3 et 4 pour garantir la cohérence de la notation.		Ajustements apportés aux scénarios général et spécifique en fonction du contexte local.	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

## Processus d'animation

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
<b>Session 1 - Présentation</b>	30 minutes	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accueillir les participants, évoquer les éventuelles considérations techniques puis communiquer les objectifs de la simulation.</li> <li>■ Passer en revue les outils et les processus (POS, système d'orientation, plan d'enquête, fiches messages des DD 3 et DD 4, supports SIMEX).</li> <li>■ Communiquer le modèle de fiche messages et expliquer en détail comment la renseigner.</li> <li>■ Présenter l'équipe de pilotage de la simulation (leader + deux responsables de notation pour chaque partenaire).</li> <li>■ Expliquer le déroulement de la simulation (présenter les responsables de notation et expliquer qu'il y aura deux appels séparés pour chaque partenaire, avec des lignes de communication alternatives telles que les téléphones portables).</li> <li>■ Expliquer qu'une notation aura lieu et que les conclusions seront communiquées plus tard afin d'identifier plus facilement les lacunes et les recommandations visant à améliorer les politiques et les procédures en matière de PEAS.</li> </ul> <p><b>Tâches incombant au personnel de CRS :</b></p> <p><b>Leader de l'équipe de simulation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Veille à ce que tous les partenaires participant à la simulation aient sous la main leurs POS relatives aux MFPR, au système IRIS et au système d'orientation, ainsi que leur plan d'enquête.</li> <li>■ Assure l'animation de la session.</li> <li>■ Attribue à chaque partenaire deux responsables de notation familiarisés avec les politiques et procédures (MFPR, IRIS, système d'orientation) des partenaires en question.</li> <li>■ Les responsables de notation appuient les partenaires pour configurer les appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque exercice : sessions 3 et 4.</li> </ul>	Présentation PowerPoint SIMEX
<b>Session 2 - Planification en amont de la simulation</b>	30 minutes	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communiquer les informations contextuelles relatives au scénario de simulation : Tâche 0.</li> <li>■ Communiquer le scénario général concernant la situation d'urgence (10 minutes).</li> <li>■ Communiquer le scénario de projet spécifique (10 minutes).</li> <li>■ Communiquer les consignes pour les sessions 3 et 4.</li> <li>■ Planifier des appels séparés pour chaque organisation partenaire.</li> <li>■ Prévenir les participants que les sessions 3 et 4 seront enregistrées pour garantir la cohérence de la notation.</li> <li>■ Prévoir du temps pour les questions.</li> </ul> <p><b>Tâches incombant au personnel de CRS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario de la simulation.</li> <li>■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario général (urgence) dans la fenêtre de chat.</li> <li>■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario spécifique (projet) dans la fenêtre de chat sur Microsoft Teams.</li> <li>■ Les responsables de notation planifient un appel sur Microsoft Teams avec le partenaire qui leur a été attribué.</li> </ul>	Présentation PowerPoint SIMEX  Tâche 0 : Présentation des scénarios (DD 00)  DD 1 Scénario général : l'urgence DD 2 Scénario spécifique : le projet

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
<b>Session 3 - Exercice de simulation : interception d'un signalement d'EAS sous forme de feedback reçu via un MFPR</b>	1 heure	Plénière Appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque partenaire	<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Documenter le processus de traitement du feedback sensible : recevoir, enregistrer, confirmer la réception, analyser et répondre au feedback, et veiller à garantir la confidentialité et la sûreté de toutes les parties concernées.</li> <li>■ La personne au rôle de responsable MEAL enregistre le signalement d'EAS comme étant du feedback sensible, puis le transmet au point focal PEAS ou au directeur en utilisant un formulaire de signalement d'incident ou un formulaire de feedback sensible.</li> <li>■ Si le signalement est transmis au point focal PEAS, il est également remonté immédiatement auprès du directeur.</li> <li>■ Mettre en évidence l'existence d'une procédure séparée pour le traitement de feedback sensible.</li> <li>■ Faire remonter le signalement auprès du personnel dirigeant ou du point focal PEAS en suivant le processus adopté pour le système IRIS/de signalement interne.</li> <li>■ Dans les 24 à 48 heures, donner du feedback à la personne à l'origine du signalement et lui présenter les prochaines étapes du processus.</li> </ul> <p><b>Tâches incombant au personnel de CRS :</b></p> <p>Le leader de l'équipe de simulation participe un temps à chacun des appels. Deux responsables de notation animent la session lors d'appels séparés pour chaque partenaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évoquer la durée (1 heure) et expliquer les aspects techniques de la session (envoi des fiches messages aux responsables de notation par voie électronique : par message sur Microsoft Teams ou par e-mail).</li> <li>■ Envoyer le <i>DD 3 Plainte d'EAS reçue via un MFPR</i> à un responsable MEAL dans un message individuel sur Microsoft Teams ou par e-mail.</li> <li>■ Inscrire sur la fiche de notation les observations concernant les bonnes pratiques, les moins bonnes pratiques, les domaines d'amélioration et les sources de vérification de chaque résultat.</li> <li>■ S'attarder sur les démarches des participants en faveur de la confidentialité et de la sûreté des parties impliquées dans le scénario d'incident, tout au long du processus de traitement des plaintes.</li> <li>■ Recevoir dans l'heure les fiches messages et tout document complémentaire (source de vérification) de la part du partenaire en question.</li> <li>■ Répondre à toute question technique relative à l'envoi de la fiche messages.</li> <li>■ Annoncer une pause de 15 minutes et la session 4 après la pause.</li> </ul>	<p>DD 3 Plainte d'EAS reçue via un MFPR</p> <p>Documents relatifs aux MFPR, élaborés par l'organisation (POS sur les MFPR, logigramme, descriptions de postes, termes de référence, etc.).</p> <p>Fiches de notation</p>
<b>Pause</b>	15 minutes		<p>Inviter les participants à désactiver leur micro à la pause de 15 minutes pendant les appels séparés. Demander à chaque personne d'envoyer un message à son retour de pause.</p>	

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
<p><b>Session 4 - Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel</b></p> <p><b>Lancement d'une enquête : le directeur</b></p> <p><b>Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/personne survivante</b></p>	1 heure	Appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque partenaire	<p><b>Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel</b></p> <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le directeur transmet le signalement au point focal PEAS immédiatement et évoque les prochaines étapes lors d'un appel séparé sur Microsoft Teams.</li> <li>■ Documenter le processus de réception, d'enregistrement, de confirmation de réception, d'analyse et de réponse, tout en veillant à la confidentialité et à la sûreté de toutes les personnes impliquées.</li> </ul> <p><b>Lancement d'une enquête : le directeur</b></p> <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affecte à l'équipe d'enquête des membres du personnel qui n'ont aucun lien avec l'affaire, qui n'occupent pas un rôle de supervision vis-à-vis de l'auteur allégué, et qui ont été formés aux enquêtes. L'équipe est composée d'autant de femmes que d'hommes et d'au moins deux personnes.</li> <li>■ Utilise, dans le cadre du processus de recrutement, des descriptions de poste, des termes de référence et les POS relatives au système IRIS.</li> <li>■ Complète/constitue l'équipe de réponse chargée d'encadrer l'enquête. Cette équipe de réponse est dirigée par le directeur et inclut d'autres membres des équipes administratives, RH et programme qui ne sont pas impliqués dans l'affaire.</li> </ul> <p><b>Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/personne survivante.</b></p> <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Décide avec le personnel RH des mesures immédiates à prendre pour suspendre l'accès de l'auteur présumé aux participants au programme.</li> <li>■ Met en marche le système d'orientation pour proposer un soutien immédiat à la victime/personne survivante.</li> </ul>	<p>DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel</p> <p>Fiches de notation</p> <p>Documents relatifs au système de signalement et d'enquête internes (IRIS) élaborés par l'organisation (POS sur le système IRIS, logigramme, descriptions de postes, termes de référence, etc.)</p> <p>Documents relatifs au système d'orientation des victimes/personnes survivantes</p>

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
<p><b>L'équipe d'enquête prépare les activités prévues</b></p>			<p><b>L'équipe d'enquête prépare les activités prévues</b></p> <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Élaborer le plan d'enquête.</li> </ul> <p><b>Tâches incombant au personnel de CRS :</b></p> <p>Le leader de l'équipe de simulation participe un temps à chacun des appels.</p> <p>Deux responsables de notation animent la session lors d'appels séparés pour chaque partenaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évoquer la durée (1 heure) et expliquer les aspects techniques de la session (envoi des fiches messages aux responsables de notation par voie électronique : par message sur Microsoft Teams ou par e-mail).</li> <li>■ Envoyer le <i>DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel</i> au directeur dans un message individuel sur Microsoft Teams ou par e-mail.</li> <li>■ Inscrire sur la fiche de notation les observations concernant les bonnes pratiques, les moins bonnes pratiques, les domaines d'amélioration et les sources de vérification de chaque résultat.</li> <li>■ S'attarder sur la démarche des participants en faveur de la confidentialité et de la sûreté de toutes les parties impliquées dans l'incident, tout au long du processus de traitement des plaintes.</li> <li>■ Recevoir dans l'heure les fiches messages et tout document complémentaire (source de vérification) de la part du partenaire en question.</li> <li>■ Répondre à toute question technique relative à l'envoi de la fiche messages.</li> <li>■ Inviter les participants à rejoindre de nouveau l'appel principal en session plénière.</li> </ul>	<p>Modèle de plan d'enquête de la formation sur le système IRIS.</p>

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
<b>Session 5 - Conclusion et débriefing</b>	45 minutes	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communiquer par voie électronique le formulaire de feedback des participants (sondage en ligne ou document Word). Inviter les participants à prendre 10 minutes pour remplir le formulaire et le renvoyer à l'équipe de pilotage de la simulation.</li> <li>■ Inviter les participants à donner leur avis sur le déroulement de l'exercice. Laisser suffisamment de temps (35 minutes) pour la discussion. Identifier tout problème majeur relatif au traitement des plaintes d'EAS. Tenir un brainstorming sur les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?</li> <li>■ Quelles ont été les principales difficultés ?</li> <li>■ Avec quel aspect de l'exercice étiez-vous le plus à l'aise ?</li> </ul> </li> <li>■ Demander à chaque partenaire de proposer des éléments d'action pour surmonter les difficultés et combler les lacunes. Prendre note des éléments d'action de chaque partenaire. Résumer les éléments d'action de chaque partenaire tout en encourageant chaque participant à expliciter et à affirmer son engagement.</li> </ul> <p><b>Messages clés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il est essentiel d'avoir des processus sûrs et confidentiels en place pour traiter les signalements d'EAS.</li> <li>■ Le personnel dirigeant joue un rôle unique et occupe une responsabilité particulière pour veiller à la mise en place de ces processus et s'assurer que l'ensemble du personnel en a connaissance.</li> <li>■ Des systèmes d'orientation fonctionnels doivent fournir aux victimes/personnes survivantes une assistance immédiate et efficace.</li> </ul> <p><b>Tâches incombant au personnel de CRS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le leader de l'équipe de simulation anime la session et communique les messages clés à l'écran.</li> <li>■ Le leader de l'équipe de simulation crée un formulaire de feedback en ligne et communique le lien à l'ensemble des participants dans la fenêtre du chat ou via un document Word.</li> <li>■ Les responsables de notation relèvent les points clés du brainstorming pour les partenaires dont ils ont assuré la notation.</li> </ul>	Présentation PowerPoint SIMEX  Formulaire de feedback des participants
<b>Session pour l'équipe de pilotage de la simulation</b>	1 heure	Séance plénière entre les membres de l'équipe SIMEX de CRS via un appel Microsoft Teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tous les responsables de notation renseignent sur les fiches de notation toute information manquante, à l'aide des fiches messages envoyées.</li> <li>■ Tous les responsables de notation partagent les fiches de notation et les fiches messages le avec leader de l'équipe et le reste de l'équipe de pilotage de la simulation ainsi qu'avec l'équipe MEAL.</li> <li>■ L'équipe discute des notes en utilisant les fiches messages et les fiches de notation, et analyse, commente et octroie une note moyenne à chaque partenaire et pour chaque résultat.</li> <li>■ Les enregistrements des sessions 3 et 4 peuvent être utilisés pour vérifier la note de chaque résultat.</li> </ul> <p>L'équipe décide qui parmi les différents rôles sera chargé de partager le feedback issu de l'exercice de simulation, les notes, et les recommandations avec les partenaires lors d'une session d'accompagnement.</p>	

# Outil 2 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : ressources complémentaires

Vous trouverez les ressources ci-dessous sur le portail [EFOM](#).

## Supports de formation

- Formulaire de feedback des participants
- OS 1 Modèle de plan d'enquête
- OS 2 Consignes à l'intention des observateurs
- OS 3 Consignes à l'intention du leader de l'équipe de simulation
- Fiche de notation pour la simulation

## Documents à distribuer

- DD 1 Scénario général : l'urgence
- DD 2 Scénario spécifique : le projet
- DD 3 Plainte d'EAS reçue via un MFPR
- DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel

## Présentation PowerPoint pour la simulation d'une situation d'urgence de PEAS