

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

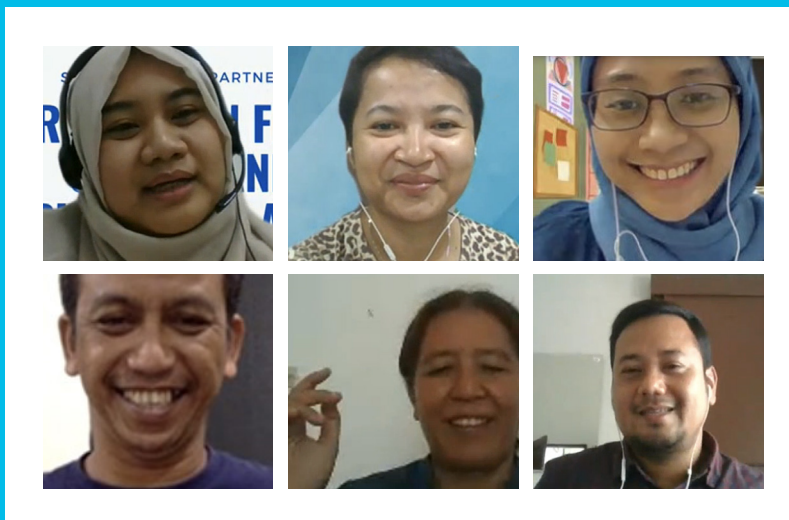


Équipe MEAL



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. DD 1 Scénario général : l'urgence | Présentation de la situation d'urgence |
| 2. DD 2 Scénario spécifique : le projet | Présentation de l'intervention du partenaire |
| 3. DD 3 Plainte d'EAS via un MFPR | Événement inattendu n° 1 |
| 4. DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel | Événement inattendu n° 2 |
| 5. Fiches messages (incluses dans les DD 3 et DD 4) | Outil de simulation pour les deux événements inattendus, à compléter et à transmettre aux personnes ayant le rôle d'observateurs du SIMEX. |
| 6. Modèle de plan d'enquête | 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>Étapes du processus de traitement de feedback sensible</p> | <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ 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. ■ Si le signalement est transmis au point focal PEAS, il est également transmis immédiatement au directeur. ■ Mettre en évidence l'existence d'une procédure séparée pour le traitement de feedback sensible. ■ 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. ■ La personne à l'origine du signalement reçoit dans les 24 à 48 heures une réponse ainsi que les étapes suivantes du processus. |
| Opération/fonction testée | Exercice 2 : Système de signalement et d'enquête internes |
| <p>Étapes pour constituer des équipes d'enquête et de réponse, documentation du processus</p> | <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Affecter 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. ■ Des descriptions de poste, des termes de références et les POS relatives au système IRIS sont utilisés dans le processus de recrutement. ■ Affecter des membres du personnel à l'équipe de réponse 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. |
| <p>Actions concernant la protection des victimes/personnes survivantes</p> | <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les ressources humaines et le directeur décident quelles actions directes prendre pour suspendre l'accès de l'auteur allégué aux participants au programme. ■ Le directeur met en marche le système d'orientation pour proposer un soutien immédiat à la victime/personne survivante. |
| <p>Processus préliminaire d'enquête</p> | <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Élaboration du plan d'enquête. |

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 |
|--|------------|----------|--|--|
| Session 1 - Présentation | 30 minutes | Plénière | <ul style="list-style-type: none"> ■ Accueillir les participants, évoquer les éventuelles considérations techniques puis communiquer les objectifs de la simulation. ■ 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). ■ Communiquer le modèle de fiche messages et expliquer en détail comment la renseigner. ■ Présenter l'équipe de pilotage de la simulation (leader + deux responsables de notation pour chaque partenaire). ■ 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). ■ 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. <p>Tâches incombant au personnel de CRS :</p> <p>Leader de l'équipe de simulation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ Assure l'animation de la session. ■ Attribue à chaque partenaire deux responsables de notation familiarisés avec les politiques et procédures (MFPR, IRIS, système d'orientation) des partenaires en question. ■ Les responsables de notation appuient les partenaires pour configurer les appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque exercice : sessions 3 et 4. | Présentation PowerPoint SIMEX |
| Session 2 - Planification en amont de la simulation | 30 minutes | Plénière | <ul style="list-style-type: none"> ■ Communiquer les informations contextuelles relatives au scénario de simulation : Tâche 0. ■ Communiquer le scénario général concernant la situation d'urgence (10 minutes). ■ Communiquer le scénario de projet spécifique (10 minutes). ■ Communiquer les consignes pour les sessions 3 et 4. ■ Planifier des appels séparés pour chaque organisation partenaire. ■ Prévenir les participants que les sessions 3 et 4 seront enregistrées pour garantir la cohérence de la notation. ■ Prévoir du temps pour les questions. <p>Tâches incombant au personnel de CRS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario de la simulation. ■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario général (urgence) dans la fenêtre de chat. ■ Le leader de l'équipe de simulation communique le scénario spécifique (projet) dans la fenêtre de chat sur Microsoft Teams. ■ Les responsables de notation planifient un appel sur Microsoft Teams avec le partenaire qui leur a été attribué. | 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 |
|---|------------|---|---|--|
| Session 3 - Exercice de simulation : interception d'un signalement d'EAS sous forme de feedback reçu via un MFPR | 1 heure | Plénière Appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque partenaire | <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ 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. ■ Si le signalement est transmis au point focal PEAS, il est également remonté immédiatement auprès du directeur. ■ Mettre en évidence l'existence d'une procédure séparée pour le traitement de feedback sensible. ■ 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. ■ 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. <p>Tâches incombant au personnel de CRS :</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"> ■ 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). ■ 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. ■ 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. ■ 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. ■ Recevoir dans l'heure les fiches messages et tout document complémentaire (source de vérification) de la part du partenaire en question. ■ Répondre à toute question technique relative à l'envoi de la fiche messages. ■ Annoncer une pause de 15 minutes et la session 4 après la pause. | <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> |
| Pause | 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>Session 4 - Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel</p> <p>Lancement d'une enquête : le directeur</p> <p>Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/personne survivante</p> | 1 heure | Appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque partenaire | <p>Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel</p> <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le directeur transmet le signalement au point focal PEAS immédiatement et évoque les prochaines étapes lors d'un appel séparé sur Microsoft Teams. ■ 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. <p>Lancement d'une enquête : le directeur</p> <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ Utilise, dans le cadre du processus de recrutement, des descriptions de poste, des termes de référence et les POS relatives au système IRIS. ■ 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. <p>Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/personne survivante.</p> <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Décide avec le personnel RH des mesures immédiates à prendre pour suspendre l'accès de l'auteur présumé aux participants au programme. ■ Met en marche le système d'orientation pour proposer un soutien immédiat à la victime/personne survivante. | <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>L'équipe d'enquête prépare les activités prévues</p> | | | <p>L'équipe d'enquête prépare les activités prévues</p> <p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Élaborer le plan d'enquête. <p>Tâches incombant au personnel de CRS :</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"> ■ 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). ■ 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. ■ 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. ■ 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. ■ Recevoir dans l'heure les fiches messages et tout document complémentaire (source de vérification) de la part du partenaire en question. ■ Répondre à toute question technique relative à l'envoi de la fiche messages. ■ Inviter les participants à rejoindre de nouveau l'appel principal en session plénière. | <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 |
|---|------------|---|--|--|
| Session 5 - Conclusion et débriefing | 45 minutes | Plénière | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ 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"> ■ 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 ? ■ 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. <p>Messages clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il est essentiel d'avoir des processus sûrs et confidentiels en place pour traiter les signalements d'EAS. ■ 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. ■ Des systèmes d'orientation fonctionnels doivent fournir aux victimes/personnes survivantes une assistance immédiate et efficace. <p>Tâches incombant au personnel de CRS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le leader de l'équipe de simulation anime la session et communique les messages clés à l'écran. ■ 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. ■ Les responsables de notation relèvent les points clés du brainstorming pour les partenaires dont ils ont assuré la notation. | Présentation PowerPoint SIMEX Formulaire de feedback des participants |
| Session pour l'équipe de pilotage de la simulation | 1 heure | Séance plénière entre les membres de l'équipe SIMEX de CRS via un appel Microsoft Teams | <ul style="list-style-type: none"> ■ Tous les responsables de notation renseignent sur les fiches de notation toute information manquante, à l'aide des fiches messages envoyées. ■ 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. ■ 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. ■ Les enregistrements des sessions 3 et 4 peuvent être utilisés pour vérifier la note de chaque résultat. <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