USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

InterAction

CRS CATHOLIC RELIEF SERVICES

Renforcer les capacités des partenaires en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels

BOÎTE À OUTILS POUR LES ORGANISATIONS LOCALES ET NATIONALES

ÉDITION 2021

Cet outil doit son élaboration à la participation généreuse d'InterAction et du peuple américain au travers de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu de ce support relève de la responsabilité de Catholic Relief Services et ne reflète pas nécessairement le point de vue d'InterAction, de USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Cette boîte à outils a été élaborée dans le cadre 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 (SPEAS, Protection Against Sexual Exploitation and Abuse through Protection Mainstreaming), un projet de trois ans financé par le Bureau d'assistance humanitaire (BHA) de USAID.

Catholic Relief Services constitue la principale agence humanitaire de la communauté catholique des États-Unis. Nous menons nos activités d'assistance et de développement au travers de programmes d'intervention d'urgence et dans les domaines du VIH, de la santé, de l'agriculture, de l'éducation, de la microfinance et de la consolidation de la paix. CRS allège la souffrance et offre une assistance aux populations dans le besoin dans plus de 100 pays sans considération de race, de religion ou de nationalité.

Conception et mise en page : Solveig Bang
Traduction française : Eleanor Hac

© 2021 Catholic Relief Services. Tous droits réservés. 20MK-212332M
Toute reproduction, traduction, adaptation, diffusion ou autre utilisation de cette publication est interdite, sauf autorisation préalable de Catholic Relief Services.

Icônes Noun Project : *Policy* par Achmad Mulyana | *Gender* par Catherine Please | *Monitor* et *Hiring* par ProSymbols | *Job description* par Putu Kharismayadi | *Email* par popcornarts | *Chair circle* par Gan Khoon Lay | *Administration* par Iyikon | *Interview* par Larea | *Actor* par purplestudio | *Care*, *Communication*, *Gap*, *Greet*, *Hello*, *Rate*, *Reference*, *Referral*, *Skills*, *Swear* et *Unknown* par Adrien Coquet | *Recruitment* par ProSymbols | *Recommended* par Andi Nur Abdillah | *Baby* par David | *Flower* par Lagot Design | *Testimonial* par BomSymbols | *Flower* par Anil | *Business card* par Gurkenkoenig | *Interview* par Björn Andersson | *Time* par Husein Aziz | *Organization* par Matthias Hartmann | *Focus* par Alice Design | *Organization* par Becris | *Work* par Alex | *Suggestion Box* par Hea Poh Lin | *Worker* par Wilson Joseph

Sommaire

Sigles et acronymes IV
Glossaire V
Introduction 1
Aperçu 2

PARTIE I : STRATÉGIE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PARTENAIRES EN MATIÈRE DE PEAS 6
Modalités de soutien au renforcement des capacités de PEAS 7
Ordre préconisé des activités de soutien aux partenaires dans la mise en oeuvre de la PEAS 9
Facteurs à prendre en compte en prodiguant un soutien aux partenaires en matière de PEAS 10
Enseignements et bonnes pratiques pour le renforcement des capacités de PEAS 13
Outil d'accompagnement au renforcement des capacités de PEAS 16

PARTIE II : OUTILS DE FORMATION 17
Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS 18
Module 2 : PEAS et programmation sûre 35
Module 3 : Élaboration de politiques sur la PEAS et d'un code de conduite 53
Module 4 : Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS 65
Module 5 : Engagement communautaire et PEAS 82
Module 6 : Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS 97
Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS 128
Module 8 : Attribution des responsabilités liées à la PEAS 147
Module 9 : La PEAS avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels 153
Module 10 : Méthodologie d'animation 168
Module sur les documents à distribuer : Introduction à la PEAS 174

PARTIE III : OUTILS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME 195
Communication avec les communautés sur la PEAS 196
Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS 233
Conception d'un système d'orientation vers les services essentiels de protection 243
Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS 254
Système de réponse aux signalements d'EAS : le système de signalement et d'enquête internes 255
Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS 285

Sigles et acronymes

BHA	Bureau d'assistance humanitaire (*Bureau for Humanitarian Assistance*)
CDAC	*Communicating with Disaster Affected Communities*
CdC	code de conduite
CICR	Comité international de la Croix-Rouge
CRS	Catholic Relief Services
DD	document à distribuer
EAE	Espace amis des enfants
EAS	exploitation et abus sexuels
EFOM	manuel CRS de programmation d'urgence sur le terrain (*Emergency Field Programming Manual*)
FdF	formation des formateurs
GD	groupe de discussion
HRD	service de CRS responsable des interventions humanitaires (*Humanitarian Response Department*)
IASC	Comité permanent interorganisations (*Inter-Agency Standing Committee*)
IEC	information, éducation et communication
IRIS	système de signalement et d'enquête internes (*internal reporting and investigation system*)
MEAL	suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage (*Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning*)
MFPR	mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse
NFI	articles non alimentaires (*nonfood items*)
NHF	Norme humanitaire fondamentale
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONGI	organisation non gouvernementale internationale
RDC	République démocratique du Congo
RH	ressources humaines
RP	représentant pays
OCHA	Bureau des Nations Unies de coordination des affaires humanitaires
OF	outil de formation
OMS	Organisation mondiale de la Santé
ONG	organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
OS	outil de simulation
PAM	Programme alimentaire mondial
PEAS	protection contre l'exploitation et les abus sexuels
PF	point focal
PMWG	Groupe de travail sur la protection transversale (*Protection Mainstreaming Working Group*)
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
POS	procédures opérationnelles standard
PP	programme pays
SIMEX	exercice de simulation
SPSEA	projet de renforcement des capacités des partenaires en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (*Strengthening Partners in Protection against Sexual Exploitation and Abuse*)
UNHCR	Agence des Nations Unies pour les réfugiés
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international (*United States Agency for International Development*)
VBG	violences basées sur le genre
VSBG	violences sexuelles et basées sur le genre
VSO	*Voluntary Service Overseas*
WASH	eau, hygiène et assainissement (*Water, Sanitation and Hygiene*)

Glossaire

Abus sexuel : atteinte réelle de nature sexuelle, commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle atteinte.

Allégation : déclaration de faits qu'une personne entend prouver lors d'un procès ou dans le cadre d'une procédure d'enquête interne.

Approche axée sur la victime/personne survivante : approche qui accorde la priorité à la volonté, la sécurité et le bien-être de la victime/personne survivante dans toutes les procédures.

Code de conduite : ensemble de normes relatives au comportement que le personnel et les volontaires travaillant pour une organisation ont l'obligation de respecter.

Confidentialité : principe déontologique consistant à limiter l'accès à des informations et à la communication de celles-ci. Les enquêtes concernant des cas d'exploitation sexuelle, d'abus, de fraude et de corruption nécessitent que les informations soient disponibles uniquement auprès d'un nombre limité de personnes autorisées pour clore l'enquête. La confidentialité permet de créer un environnement dans lequel les témoins se sentent plus à l'aise pour raconter leur version des faits. Elle permet par ailleurs de renforcer la confiance vis-à-vis du système et de l'organisation.

Enfant : tout individu âgé de moins de 18 ans, quelles que soient les définitions de l'âge adulte en vigueur dans le pays d'intervention.

Exploitation sexuelle : 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.

Ligne d'assistance téléphonique : numéro de téléphone permettant de signaler un écart de comportement. Une ligne d'assistance téléphonique peut être utilisée conjointement à d'autres mécanismes de signalement basés sur la technologie, comme un formulaire de demande en ligne ou une adresse e-mail.

Mécanisme ou procédure de plainte : processus permettant aux individus de signaler des problèmes tels que les violations de politiques ou du code de conduite d'une organisation. Un mécanisme de plainte peut se traduire par la mise en place de boîtes à suggestion, de politiques de dénonciation et l'intervention de points focaux désignés.

PEAS : « protection contre l'exploitation et les abus sexuels », terme utilisé par les Nations Unies et la communauté d'ONG pour désigner les mesures adoptées pour protéger les personnes vulnérables contre l'exploitation et les abus sexuels commis par leur propre personnel et le personnel associé.

Personne plaignante : individu émettant une plainte. Il peut s'agir de la victime/personne survivante présumée de l'exploitation, l'abus ou le harcèlement sexuels, ou de toute autre personne ayant connaissance d'un écart de conduite.

Personne survivante ou victime : personne qui fait ou a fait l'objet d'exploitation ou d'abus sexuels. Le terme « personne survivante » évoque force, résilience et capacité de survie. Le terme « victime » a des répercussions en matière de protection en ce qu'il s'agit d'une victime d'injustice pour laquelle nous devons obtenir réparation.

Plainte : préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué dans ses engagements.

Point focal : individu désigné pour recevoir les signalements de cas d'exploitation et d'abus sexuels et pour soutenir l'organisation dans la mise en œuvre de la PEAS.

Politique de protection des dénonciateurs (ou politique de divulgation des fautes commises au travail) : politique encourageant les membres du personnel à signaler des inquiétudes dont la divulgation est d'intérêt général. Ces inquiétudes portent généralement sur des infractions pénales, la santé et la sécurité, des dommages environnementaux ou des erreurs judiciaires. Les signalements de cas d'EAS sont parfois inclus dans la politique de protection des dénonciateurs d'une organisation. Les personnes qui dénoncent des allégations bénéficient souvent d'une protection légale et ne peuvent faire l'objet d'un traitement injuste, ou perdre leur emploi pour avoir dénoncé ces inquiétudes.

Sauvegarde : responsabilité qui incombe aux organisations de s'assurer que leur personnel, leurs activités et leurs programmes ne nuisent ni aux enfants ni aux adultes à risque et qu'elles ne les exposent pas à des situations d'abus ou d'exploitation. Ce terme englobe le harcèlement, l'exploitation et l'abus physiques, émotionnels et sexuels commis par le personnel ou le personnel associé, ainsi que les risques portés à la sauvegarde du fait de la conception et de la mise en œuvre des programmes. De nombreuses organisations utilisent à présent ce terme pour inclure les préjudices à l'encontre des membres du personnel sur le lieu de travail.

Système d'orientation : ensemble de services d'accompagnement et d'orientation à disposition des victimes/personnes survivantes d'EAS.

Tolérance zéro : approche selon laquelle toutes les allégations sont étudiées et, si nécessaire, font l'objet d'une enquête, et des mesures adéquates sont prises.

Travailleur humanitaire : individu travaillant ou agissant pour le compte d'organisations humanitaires et de développement à titre bénévole ou en échange d'une rémunération. Parmi ces personnes figurent tout le personnel international et national, ainsi que les membres du personnel, autres personnes employées ou ayant conclu un accord de coopération avec ces organisations. Il peut s'agir de stagiaires, de volontaires et de consultants locaux (y compris les travailleurs journaliers.

Violence basée sur le genre : terme général désignant tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et qui se fonde sur des différences socialement attribuées (différences de genre) entre les personnes de sexe féminin et les personnes de sexe masculin. Sont compris les actes ou menaces à l'origine de préjudices, souffrances physiques, sexuels ou psychologiques. Sont également compris la coercition et d'autres actes de privation de la liberté.

Adapté à partir de :

- *Glossaire sur l'exploitation et les atteintes sexuelles*, Nations Unies, deuxième édition (24 juillet 2017)
- *Politique USAID en matière de PEAS : Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA)*, USAID (mars 2020)
- *PSEAH implementation quick reference handbook*, CHS Alliance (2020)
- *Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire*, IASC (2015)

Introduction

Projet SPSEA

Le 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*) est un projet de trois ans financé par le Bureau d'assistance humanitaire (BHA) de USAID. L'objectif du projet est de renforcer les capacités de 38 organisations nationales en Haïti, en République démocratique du Congo (RDC), en Indonésie et aux Philippines, et de renforcer les systèmes et les pratiques pour prévenir, atténuer et agir face à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS) commis au sein des organisations et des communautés bénéficiaires. Les activités du projet incluent notamment la formation et l'accompagnement des organisations pour sensibiliser et renforcer les connaissances autour de la protection contre l'EAS et pour élaborer des politiques et procédures qui intègrent des considérations de PEAS.

Catholic Relief Services a créé cette boîte à outils grâce aux contributions significatives du personnel et des partenaires nationaux dans les quatre pays d'intervention et des membres de son équipe de programmation sûre et digne du service responsable des interventions humanitaires (*Humanitarian Response Department*, HRD).

Finalité

Bienvenue dans la Boîte à outils du projet SPSEA ! Cette Boîte à outils propose une série d'outils et de ressources destinés aux organisations partenaires locales soutenues par CRS dans le cadre du projet de renforcement des capacités SPSEA. Elle vise à :

- Compiler des outils et bonnes pratiques tirés du projet SPSEA et du secteur et les mettre à disposition des partenaires locaux pour qu'ils puissent les appliquer dans le cadre de leurs activités ;
- Fournir des ressources pour faciliter la conception et l'animation de sessions de formation sur les éléments fondamentaux de la PEAS ;
- Aider les organisations à mettre en pratique la PEAS de façon transversale.

Qu'inclut la Boîte à outils ?

La Boîte à outils comprend trois parties : la Partie I présente des approches pilotes vis-à-vis du renforcement des capacités en matière de PEAS, la Partie II offre des outils destinés à la formation, et la Partie III offre des outils destinés à la mise en œuvre des programmes. La Boîte à outils fait également référence à des modèles éditables et à des outils de PEAS élaborés par d'autres acteurs. Pour accéder à cette ressource, reportez-vous à la rubrique *Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (PSEA) sur le portail EFOM de CRS.

Comment utiliser cette Boîte à outils ?

Il n'est pas prévu que tous les outils soient pertinents pour chaque intervention ou chaque contexte ; cette Boîte à outils se veut un recueil de ressources pouvant être sollicitées et adaptées selon les besoins.

À qui s'adresse cette Boîte à outils ?

Elle s'adresse à des organisations qui mettent en œuvre le projet SPSEA et à celles qui sont songent à déployer une intervention de renforcement des capacités en matière de PEAS. Elle peut également être utile aux travailleurs du secteur de façon générale, et notamment aux points focaux PEAS/Sauvegarde/Protection (le cas échéant) et aux membres du personnel affectés à des tâches de PEAS et de sauvegarde au sein de l'organisation. La Boîte à outils sera particulièrement utile au personnel dirigeant, principaux responsables de la PEAS et de la sauvegarde. Enfin, elle peut être utile au personnel de programme et au personnel des opérations ou administratif dans la mise en œuvre de toute fonction impliquant la PEAS[1].

1. Voir *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook* (CHS Alliance 2020) pour plus d'informations sur les rôles et les responsabilités liés à la PEAS/sauvegarde pour le personnel des opérations et le personnel de programme.

Aperçu

Repérez les icônes suivantes pour savoir quelles sections vous concernent :

Ensemble du personnel | Personnel de programme | Points focaux PEAS/ Sauvegarde/ Protection | Personnel dirigeant | Personnel administratif | Personnel MEAL | Personnel logistique/achats

PARTIE I : STRATÉGIE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PARTENAIRES EN MATIÈRE DE PEAS	
Module	**Sections**
Conseils et recommandations à l'intention d'organisations appuyant des partenaires locaux dans l'amélioration de la PEAS	■ Modalités de soutien au renforcement des capacités de PEAS ■ Ordre préconisé des activités de soutien aux partenaires dans la mise en œuvre de la PEAS ■ Facteurs à prendre en compte en prodiguant un soutien aux partenaires en matière de PEAS ■ Enseignements et bonnes pratiques pour le renforcement des capacités de PEAS ■ Outils d'accompagnement au renforcement des capacités de PEAS

PARTIE II : OUTILS DE FORMATION	
Module	**Outils et ressources**
Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS	■ Guide d'animation Plan d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 1.1 Planning de la formation des formateurs sur la PEAS (EFOM) ■ DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC (EFOM) ■ OF 1.1 Modèle de plan de formation ■ OF 1.2 Formulaire de feedback sur la séance d'entraînement à l'animation ■ OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages
Module 2 : PEAS et programmation sûre	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 2.1 Note d'information : Protection transversale ■ OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS ■ OF 2.2 Risques de protection
Module 3 : Élaboration de politiques sur la PEAS et d'un code de conduite	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 3.1 Politique de sauvegarde élaborée par Caritas Internationalis (EFOM) ■ DD 3.2 Politique de sauvegarde élaborée par BOND (EFOM) ■ DD 3.3 Politique de sauvegarde élaborée par CAFOD (extrait) ■ OF 3.1 Exemples d'infractions à un code de conduite
Module 4 : Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 4.1 PEAS et formation du personnel ■ DD 4.2 Mesures pour garantir des recrutements sûrs ■ DD 4.3 Politique pour des recrutements sûrs (CAFOD) ■ DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD) ■ DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD) ■ DD 4.6 Demande de références (CAFOD) ■ DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste

Module	Outils et ressources
Module 5 : Engagement communautaire et PEAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 5.1 Groupes de discussion communautaires sur la PEAS ■ DD 5.2 Consultations communautaires sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) ■ DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS ■ DD 5.4 Étapes pour impliquer les communautés dans l'identification de messages sur la PEAS
Module 6 : Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 6.1 Huit principes pour instaurer la confiance ■ DD 6.2 Normes minimales pour des MFPR efficaces ■ DD 6.3 Sélectionner des mécanismes de feedback (EFOM) ■ DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR ■ DD 6.5 Douze étapes pour traiter les plaintes ■ DD 6.6 Recueillir le feedback : choses à faire et à ne PAS faire ■ DD 6.7 Modèle de procédures opérationnelles standard pour les MFPR ■ DD 6.8 Mécanismes de MFPR ■ DD 6.9 Catégories de feedback et de plaintes ■ OF 6.1 Scénarios de feedback ■ OF 6.2 Douze étapes pour traiter les plaintes ■ OF 6.3 Exemples de feedback sensible et non sensible
Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 7.1 Checklist d'orientation ■ OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe ■ OF 7.2 Scénarios de signalement d'EAS ■ OF 7.3 Étiquettes de rôles pour le jeu de la toile
Module 8 : Attribution des responsabilités liées à la PEAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS (EFOM)
Module 9 : La PEAS avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 9.1 Checklist pour la mise en œuvre de la PEAS avec les partenaires, fournisseurs et contractuels ■ DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels ■ OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS ■ OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS

Module	Outils et ressources
Module 10 : Méthodologie d'animation	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes ■ OF 10.1 Cartes d'affirmations
Module sur les documents à distribuer : Introduction à la PEAS	■ Guide d'animation ■ Diapositives PowerPoint (EFOM) ■ DD (a) Huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS (IASC) ■ OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages ■ OF (b) Exemples d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels ■ OF (c) Cartes de valeurs ■ OF (d) Plan de valeurs

Link was for Modulle 9

PARTIE III : OUTILS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME	
Module	**Outils et ressources**
Communication avec les communautés sur la PEAS	■ Introduction ■ 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
Elaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS	■ Outil 1 : Recrutement, intégration et formation du personnel ■ Outil 2 : Plan d'élaboration d'un code de conduite et de déontologie ■ Outil 3 : La sauvegarde dans les descriptions de poste ■ DD 4.3 Politique pour des recrutements sûrs (CAFOD) ■ DD 4.4 La sauvegarde dans le cadre des entretiens (CAFOD) ■ DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD) ■ DD 4.6 Demande de références (CAFOD) ■ DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste
Conception d'un système d'orientation vers les services essentiels de protection	■ Introduction ■ 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
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 *Protection Mainstreaming* du portail Emergency Field Operations Manual (EFOM) de CRS.

Module	Outils et ressources
Système de réponse aux signalements d'EAS (IRIS)	■ Outil 1 : Modèle de processus de traitement et de remontée des signalements ■ Outil 2 : Adaptation des 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
Exercice de simulation (SIMEX) d'une situation d'urgence de PEAS	■ Outil 1 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : Plan d'animation ■ Outil 2 : Exercice de simulation d'une situation d'urgence de PEAS : ressources complémentaires

Partie I : Stratégie de renforcement des capacités des partenaires en matière de PEAS

CONSEILS ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION D'ORGANISATIONS APPUYANT DES PARTENAIRES LOCAUX DANS L'AMÉLIORATION DE LA PEAS

- MODALITÉS DE SOUTIEN AU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DE PEAS
- ORDRE PRÉCONISÉ DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN AUX PARTENAIRES DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA PEAS
- FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE EN PRODIGUANT UN SOUTIEN AUX PARTENAIRES EN MATIÈRE DE PEAS
- ENSEIGNEMENTS ET BONNES PRATIQUES EN FAVEUR DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DE PEAS
- OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT AU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DE PEAS

Pour garantir l'efficacité du projet, il est essentiel de proposer aux partenaires un accompagnement et un coaching en continu.

Crédit photo : personnel CRS

Modalités de soutien au renforcement des capacités de PEAS

CRS a déployé diverses approches auprès des partenaires en vue de renforcer leurs capacités : une évaluation complète des capacités, des ateliers destinés à obtenir l'engagement de la hiérarchie, des formations sur les domaines clés du projet et un exercice de simulation de PEAS pour mettre à l'épreuve les réalisations des partenaires et les livrables du projet. Pour garantir l'efficacité du projet, un accompagnement et un coaching continus doivent être déployés auprès des partenaires par les équipes pays de CRS.

Ces **modalités de soutien** peuvent être utilisées pour déployer la PEAS avec les organisations partenaires. La mise en œuvre de la PEAS dépendra des éléments suivants :

- Les exigences des organisations partenaires et les besoins identifiés à leur égard ;
- La disponibilité et les capacités techniques du personnel impliqué ;
- L'état des systèmes, politiques et mécanismes déjà en place ;
- Des initiatives continues de renforcement des capacités.

Ainsi, et dans la mesure du possible et du raisonnable, toutes les modalités décrites ci-dessous doivent être mises en œuvre en vue du déploiement de la PEAS. Reportez-vous à la section ci-dessous sur l'ordre préconisé des activités.

Modalité de soutien	Description
Étape préliminaire : Discussions préliminaires pour le déploiement et l'adaptation du soutien à la mise en œuvre de la PEAS	Discussions initiales entre, d'une part, l'ONG qui offre son accompagnement et, d'autre part, le partenaire qui le reçoit. Les discussions portent sur les modalités de soutien à la mise en œuvre de la PEAS, le modèle de soutien le mieux adapté, les priorités du partenaire vis-à-vis de la PEAS, et les personnes qui dirigeront les efforts.
Évaluation initiale des capacités en matière de PEAS	Identification des capacités organisationnelles des parte-naires en matière de PEAS. Ex. : les formations/le soutien déjà déployés, les mécanismes/systèmes liés à la PEAS déjà en place, etc.
Analyse contextuelle du cadre légal et du paysage juridique en lien avec la PEAS et d'autres thématiques connexes (violences basées sur le genre, harcèlement, protection de l'enfance, etc.)	Analyse détaillée du contexte juridique du pays vis-à-vis de la PEAS et de thématiques connexes, et cartographie des acteurs (étatiques et non étatiques) intervenant sur ces sujets.
Atelier d'introduction à la PEAS (personnel dirigeant)	Atelier sur 2 jours destiné à sensibiliser le personnel dirigeant des partenaires à la PEAS et à garantir leur engagement en faveur du processus.
Atelier de rédaction pour les RH ↓ Soutien, accompagnement et coaching sur le tas sur l'élaboration de politiques et de mesures de PEAS pour les RH.	Atelier sur 2 jours destiné à aider les organisations partenaires à élaborer des politiques et procédures de PEAS/protection. Accompagnement à l'élaboration de processus RH conformes à la PEAS pour la formation, l'embauche et le recrutement : formation d'intégration et programme de formation sur la PEAS, politique pour des recrutements sûrs, procédures de vérification des références, mise à jour des descriptions de poste pour le personnel et les points focaux PEAS/Sauvegarde, etc.
Présentation des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) ↓ Soutien, accompagnement et coaching sur le tas pour le déploiement de MFPR.	Atelier sur 3 jours destiné à présenter les premières étapes pour mettre en place un MFPR, l'adapter et le rendre conforme aux principes de la PEAS. Accompagnement pour réaliser des consultations communautaires au sujet des MFPR ; pour élaborer des procédures pour ces MFPR telles que des procédures opérationnelles standard (POS) et des protocoles ; pour définir des catégories de feedback et de plaintes ; pour concevoir un logigramme MFPR ; pour établir un processus d'enregistrement/d'archivage du feedback et des plaintes ; et pour développer des rôles et des responsabilités pertinents pour les MFPR, etc.
Présentation du système de signalement et d'enquête internes (IRIS) ↓ Soutien, accompagnement et coaching sur le tas sur le système IRIS.	Atelier sur 5 jours destiné à expliquer comment mener des enquêtes justes, approfondies et confidentielles sur des plaintes soulevant les écarts de comportement de membres du personnel, avec une attention particulière accordée aux allégations d'EAS. Accompagnement à l'élaboration de règles, politiques et procédures relatives au système de signalement et d'enquête internes (IRIS), dont des procédures pour le traitement et la remontée des signalements, des checklists et autres outils de gestion des enquêtes, et des rôles et responsabilités pertinents pour le système IRIS.
Formation des formateurs sur la PEAS	Formation de 5 jours basée sur les normes minimales de fonctionnement du IASC qui se veut tant une formation d'approfondissement que de renouvellement des connaissances pour les points focaux PEAS/Sauvegarde/Protection.
Implication des communautés autour de la PEAS	Accompagnement à l'élaboration de supports d'information, d'éducation et de communication et à la mise en place avec les communautés d'activités de sensibilisation autour de la PEAS, conformément aux indications prévues à la section *Communication avec les communautés sur la PEAS*.
Formation complémentaire ou de renouvellement des connaissances	Formations complémentaires/de recyclage dispensées si nécessaire (en fonction de l'impact de soutiens précédents). Ex. : atelier de renouvellement des connaissances destiné au personnel dirigeant pour les aider à veiller à la mise en œuvre des mesures de PEAS au sein de l'organisation tout en répondant aux autres défis en cours.
Visites conjointes de terrain/de suivi	Des visites conjointes de terrain/de suivi pour une meilleure compréhension du contexte et pour rendre opérationnelles les stratégies de PEAS à l'échelle du programme.
Cartographie des services et du système d'orientation pour les personnes survivantes d'EAS ↓ Soutien, accompagnement et coaching sur le tas en matière de cartographie et d'orientation	Atelier sur 2 jours destiné aux organisations partenaires, aux organismes étatiques et aux acteurs principaux du secteur de la protection pour leur permettre de constituer un réseau, de s'informer entre eux sur leurs activités respectives et d'actualiser et développer leur réseau de services et leur système d'orientation pour les personnes survivantes d'EAS. Aide à la cartographie de services de protection pour les personnes survivantes d'EAS et aide à l'orientation de ces dernières vers ces services.
Activité de simulation d'une situation d'urgence	Une journée de simulation d'une situation d'urgence pour mettre à l'épreuve des principaux éléments de PEAS des partenaires (MFPR, gestion des signalements, éléments d'enquête de base, orientation) et pour apporter les ajuste-ments nécessaires à l'issue de la simulation.
Atelier de renouvellement des connaissances sur la PEAS (destiné au personnel dirigeant)	Atelier sur 2 jours destiné aux membres du personnel dirigeant, pour leur donner les outils nécessaires afin de s'assurer de la mise en œuvre des mesures de PEAS au sein de leur organisation, et pour leur permettre de répondre aux besoins du moment.

Ordre préconisé des activités de soutien aux partenaires dans la mise en œuvre de la PEAS

Forte de l'expérience du projet pilote, CRS propose les étapes suivantes pour déployer la PEAS. Ces phases doivent être ajustées en fonction du contexte et des besoins des organisations bénéficiaires. Adopter une approche universelle ne fonctionnera pas forcément. Remarquez que ces étapes sont présentées sous forme de parcours. Il faut noter que dans la pratique, ce parcours s'est avéré plus répétitif ou cyclique.

Étapes	Chronologie
0. Discussions préliminaires pour le déploiement et l'adaptation du soutien à la mise en œuvre de la PEAS	Mois 0
1. Évaluation des capacités en matière de PEAS	Mois 1
2. Analyse contextuelle du cadre légal et du paysage juridique en lien avec la PEAS et d'autres thématiques connexes	Mois 2
3. Formations initiales • Introduction à la PEAS • Formation des formateurs (FdF) • Mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) • Système de signalement et d'enquête internes (IRIS) • Ressources humaines • Etc.	Mois 2-12
3+ Accompagnement et soutien et coaching sur le tas • RH • MFPR • IRIS • Tout domaine souhaité par les partenaires	Mois 1-18
4. Implication des communautés autour de la PEAS	Mois 15-18
5. Formation complémentaire ou de renouvellement des connaissances	Mois 12-18
6. Visites conjointes de terrain/de suivi	Mois 15
7. Cartographie des services et du système d'orientation pour les personnes survivantes d'EAS	Mois 15
8. Activité de simulation d'une situation d'urgence	Mois 18

Facteurs à prendre en compte en prodiguant un soutien aux partenaires en matière de PEAS

Nombreuses sont les difficultés et les opportunités que les ONG peuvent rencontrer en apportant leur soutien aux partenaires sur la PEAS. D'après les expériences tirées du projet SPSEA, les actions ci-dessous sont recommandées pour atténuer les potentiels obstacles et augmenter les opportunités dans trois domaines majeurs. Chaque difficulté et chaque facteur favorable (sauf précision contraire) s'applique tant à l'échelle du partenaire qu'à l'échelle de l'ONG.

Constitution des effectifs

La composition de l'équipe de l'ONG proposant son soutien et celle du partenaire revêt une importance cruciale (voir la section Enseignements tirés ci-dessous). Le fait d'investir dans les capacités des membres du personnel de l'ONG et de l'organisation partenaire peut permettre d'améliorer les résultats et favoriser des progrès plus durables.

Difficultés et obstacles

- Certains aspects de la PEAS peuvent se révéler techniques, et les capacités du personnel sont différentes en fonction des organisations.
- Un budget et une disponibilité du personnel limités vis-à-vis d'activités de renforcement des capacités peuvent représenter un obstacle tant au sein de l'organisation partenaire qu'au sein de l'ONG souhaitant apporter son soutien.
- Le roulement et la transition du personnel peuvent également ralentir les progrès réalisés dans le cadre du partenariat et des initiatives de renforcement des capacités.

Facteurs favorables

- Il n'est pas nécessaire que le personnel dispose d'expérience ou d'expertise spécifiques en matière de PEAS pour contribuer de façon significative au processus. Les membres du personnel possédant une ou plusieurs des compétences suivantes sauront contribuer à la PEAS à plusieurs niveaux :
  - Voici une liste de domaines de compétences/d'expérience utiles : sensibilité aux questions de genre, enquête, mobilisation sociale, communication avec les communautés, gestion de projets, animation, élaboration de politiques, travail en partenariat.
  - Voici une liste d'aptitudes utiles : capacités relationnelles, bonne capacité d'écoute, empathie, aptitude à soulever des sujets sensibles, intégrité, esprit critique.

Recommandations

- Consacrer suffisamment de temps à la formation d'intégration et au coaching des membres du personnel du projet. Utiliser diverses méthodes d'apprentissage, telles que l'e-learning, les formations en présentiel, les visites d'échange, etc.
- Adopter une approche itérative pour renforcer les capacités du personnel. Être réaliste sur ce qui peut être accompli sous un délai court.
- Assurer un accompagnement pluriniveaux, avec notamment l'intervention du personnel dirigeant de l'ONG auprès du personnel dirigeant du partenaire au sujet des rôles et responsabilités autour de la PEAS.
- Élaborer et communiquer de façon conjointe des termes de référence clairs pour le personnel impliqué, en précisant notamment le niveau d'effort attendu de la part de chaque membre du personnel ou point focal.

Culture organisationnelle et leadership

Dans toute organisation, la culture et le leadership peuvent être sources aussi bien d'opportunités que de difficultés pour renforcer la PEAS. La culture organisationnelle vis-à-vis des questions de genre, des droits humains pour les groupes diversifiés, de la protection de l'enfance et de la redevabilité envers les communautés affectées par les crises peut en effet soit contribuer à atteindre les objectifs de PEAS, soit freiner l'atteinte de ces objectifs. Les dynamiques de pouvoir au sein d'une organisation auront aussi une influence. Un leadership engagé constitue un facteur d'influence majeur. Le fait de montrer les bons comportements à avoir, de mettre en lumière le lien entre PEAS et les valeurs de l'organisation, et de consacrer du temps aux efforts déployés en faveur de la PEAS sont autant de manières de manifester l'engagement de l'organisation et de la direction.

Difficultés et obstacles

- Au cours de la mise en œuvre du projet, les partenaires ont dû gérer plusieurs priorités concomitantes. Comme nous avons l'habitude de le voir dans le secteur humanitaire, le personnel de l'organisation partenaire gérait plusieurs travaux conséquents et a souvent eu du mal à trouver du temps pour avancer sur les engagements de PEAS. Les interventions d'urgence en cours, notamment liées à l'épidémie de COVID-19, ont dû passer en priorité dans la chronologie du projet, mettant en suspens certaines activités qui étaient prévues.
- La disponibilité du personnel dirigeant a également constitué une difficulté en ce que la hiérarchie a dû jongler avec plusieurs priorités, l'empêchant parfois de faire preuve d'un engagement actif.

Facteurs favorables

- Le soutien et l'adhésion du personnel dirigeant à la cause ont permis aux équipes de l'organisation partenaire d'accorder la priorité aux engagements et livrables en faveur de la PEAS.
- Les exigences des bailleurs de fonds vis-à-vis de la sauvegarde et de la PEAS peuvent pousser les partenaires à consacrer plus de temps et de ressources à sa mise en œuvre.
- Des déclarations confessionnelles à propos de la sauvegarde et de la PEAS ont d'ailleurs aidé les partenaires à focaliser les efforts sur leurs objectifs de renforcement des capacités. Par exemple, les déclarations émises par le Vatican et par Caritas Internationalis ont mis en avant les exigences en matière de sauvegarde, incitant ainsi davantage les partenaires Caritas à s'impliquer dans le projet.

Recommandations

- Investir le temps et les ressources nécessaires en faveur d'une programmation axée sur la PEAS et la sauvegarde.
- Identifier des personnes au sein de l'organisation partenaire pour porter la cause en interne et servir de points de contact pour leurs collègues.
- Organiser des réunions régulières entre le personnel dirigeant de l'organisation partenaire et celui de l'ONG pour permettre une communication entre pairs.
- Prendre conscience du temps nécessaire pour réaliser cet accompagnement, et planifier les activités en conséquence, de manière conjointe si possible. Prêter attention à la disponibilité des équipes partenaires et à leur charge de travail ; si nécessaire, et afin de garantir l'appropriation du projet et l'adhésion au niveau local, adopter une approche à long terme vis-à-vis du renforcement des capacités de PEAS.

Outils et ressources

L'utilisation d'outils et de ressources adaptés aux acteurs locaux peut contribuer à prévenir la confusion autour du processus, de sa finalité et de ses objectifs.

Difficultés et obstacles

- Conception de supports de formation et d'information (ONG) : Bien qu'il existe de nombreuses ressources sur la PEAS, au début du projet SPSEA, il était impossible de trouver un recueil de ressources complet destiné aux acteurs humanitaires locaux et nationaux. Tel que mentionné plus loin, le langage et la terminologie utilisés peuvent parfois être exclusifs ou trop techniques pour être accessibles à des partenaires qui commencent tout juste à travailler dans le domaine de la PEAS.
- Se familiariser avec la terminologie spécifique à la PEAS peut s'avérer difficile pour toute organisation qui fait ses débuts dans le domaine. Si l'on ne possède pas les connaissances de fond, la terminologie dans ce secteur peut être complexe à maîtriser, inaccessible et excessivement portée sur l'utilisation de sigles et acronymes. À ce problème s'ajoute le fait que certains termes ne possèdent pas forcément d'équivalents précis dans certaines langues locales.

Facteurs favorables

- La disponibilité d'outils et de supports dans plusieurs langues (comme par exemple les Six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels) peut aider à éviter les confusions quant à certains termes clés et objectifs majeurs.
- La communication de messages clés, définis à l'avance au cours de l'accompagnement, permet de garantir la cohérence du soutien technique que reçoivent les partenaires (de la part de l'ONG).

Recommandations

- Contextualiser les supports de formation, les outils et autres ressources pratiques.
- Mobiliser les ressources financières suffisantes pour faire appel à un traducteur professionnel qui maîtrise les questions de genre, la protection et la PEAS, pour traduire le contenu pertinent depuis l'anglais en langue locale.

Enseignements et bonnes pratiques pour le renforcement des capacités de PEAS

Tout enseignement ultérieur sera mis en lumière à l'issue du projet, mais pour l'heure, le résumé qui suit présente les principaux enseignements et pratiques prometteuses relevées vis-à-vis du renforcement des capacités. Plus d'informations sur chacune des thématiques présentées et d'autres enseignements importants sont décrits dans le document *Lessons Learned in Partner PSEA Capacity Strengthening**, CRS (2021) :

* Pour accéder à cette ressource, voir le document *Lessons Learned in Partner PSEA Capacity Strengthening* (CRS 2021) dans la section *Safeguarding & PSEA* du portail EFOM.

- **Présenter la PEAS à tous les niveaux au sein des organisations**. Présentez la démarche de renforcement des capacités de PEAS et maintenez une communication à tous les niveaux au sein des organisations impliquées afin d'assurer la sensibilisation, l'engagement et l'appropriation de tous vis-à-vis du projet. L'implication des services pertinents (équipes des ressources humaines, équipes MEAL, etc.), du côté de l'ONG comme du côté des partenaires, envers les formations et les activités d'accompagnement autour de la PEAS, et pour toute la durée du projet, permet de garantir une intégration de qualité de la PEAS au sein des politiques et procédures des organisations.

En Indonésie, les points focaux partenaires étaient issus de différents services de l'organisation, dont la direction (secrétariat de direction, comité d'éthique, etc.), l'équipe organisationnelle (services RH, juridique, finance, etc.) et les équipes programme (gestionnaires de programme, responsables MEAL, points focaux pour les questions de genre et/ou de protection). Le but était non seulement de limiter le roulement du personnel, mais aussi d'impliquer l'organisation à tous les niveaux en promouvant et en renforçant les principes de la PEAS.

- **Intensifier les efforts pour renforcer l'attitude de la direction vis-à-vis de la PEAS**. Bien que les attitudes ont changé, le personnel de l'organisation partenaire a déploré la nature superficielle de ces changements, exprimant la nécessité d'intensifier les efforts pour impliquer le personnel dirigeant en se focalisant sur des motifs d'ordre moral et de garantie de financement. Il est recommandé, par ailleurs, de cibler et d'adapter les activités à la direction et au personnel de l'organisation partenaire de manière séparée, étant donné le caractère sensible des sujets et les différents besoins en matière de formation et de mise en pratique des politiques et procédures de PEAS. Certaines constatations montrent également que le personnel n'était pas à l'aise pour aborder le sujet de l'EAS en présence du personnel dirigeant.

Les expériences du projet déployé en RDC et en Haïti ont montré qu'une approche spécifique au contexte et adaptée à la culture locale est nécessaire à l'adhésion du personnel dirigeant des partenaires vis-à-vis du projet. Les premières présentations du projet au personnel dirigeant des organisations partenaires par des membres de l'équipe de direction de l'ONG (représentant pays, par exemple) ont été bien accueillies dans tous les pays de déploiement et ont contribué aux efforts de sensibilisation sur l'importance de la PEAS. Cela permet au plus haut niveau de l'organisation partenaire d'être sensibilisé sur la PEAS et cela envoie le message au reste du personnel que la PEAS est prise au sérieux par la hiérarchie.

À la question de savoir ce qui a conduit au changement d'attitude au niveau du personnel dirigeant, un membre de l'équipe de l'organisation partenaire a répondu que le changement a été mené grâce à la méthode dite de la carotte et du bâton : « Nous incitons la hiérarchie à s'impliquer en lui répétant à quel point la PEAS est importante. Nous devons insister constamment et donner des exemples pour montrer que c'est une thématique sérieuse et expliquer ce qui pourrait arriver si nous ne prenons pas ce sujet au sérieux. La hiérarchie comprend par ailleurs désormais l'importance de la PEAS parce que les bailleurs de fonds s'intéressent de près au sujet et parce que ce domaine a un poids financier. Ainsi, la PEAS est nécessaire parce que c'est la bonne chose à faire, mais aussi parce que nous avons besoin de financement[1]. »

- **Au moins trois à cinq ans sont nécessaires pour tirer des enseignements du projet et pour que les résultats soient mis en pratique et deviennent durables**. Accorder du temps supplémentaire permet un apprentissage et une mise en œuvre plus approfondis des objectifs du projet.

Tous les partenaires ont exprimé lors d'entretiens[2] qu'ils n'avaient pas eu suffisamment de temps pour déployer le projet dans son intégralité, ou qu'ils avaient besoin de plus de temps pour assimiler tout ce nouveau contenu.

Aux Philippines, les partenaires ont exprimé vouloir consacrer plus de temps à mettre en pratique les concepts du projet. L'une des personnes interrogées a déclaré : « Il nous a fallu beaucoup de temps avant de maîtriser nos activités en vue de l'adoption par le comité des politiques élaborées. » D'autres partenaires ont exprimé des inquiétudes liées à la mise en pratique de leur travail une fois le projet terminé et que, même s'ils avaient réussi à créer de bons outils, ils savaient qu'il y aurait également beaucoup de choses à apprendre lors de la phase de mise en œuvre.

Les entretiens avec des membres du personnel en Haïti ont mis en lumière la nécessité d'avancer plus lentement et plus en profondeur pour maîtriser parfaitement les concepts et mettre en pratique leurs nouvelles connaissances et compétences, plutôt que d'adopter une approche plus générale et de se focaliser sur le transfert des connaissances et compétences à davantage de membres du personnel.

Le sondage quantitatif a révélé que la plupart des personnes interrogées se sont servi des délais supplémentaires pour développer les capacités du personnel, mais de nombreuses personnes ont également évoqué l'idée d'adopter un rythme plus lent, afin soit d'avoir suffisamment de temps pour mettre en pratique les nouvelles compétences, soit de favoriser le changement à partir de nouvelles compétences.

1. Évaluation finale du projet SPSEA : *Final evaluation of the Strengthening Partners in Protection against Sexual Exploitation and Abuse project* (CRS 2021). En raison du décalage au niveau des phases de déploiement du projet dans les différents pays, le rapport inclut uniquement Haïti, l'Indonésie et les Philippines.

2. Ibid.

- **Prévoir du temps spécialement réservé aux points focaux des partenaires et au personnel de l'ONG d'appui**. Il est recommandé d'avoir un membre du personnel de l'ONG déployé en niveau d'effort plein pour appuyer entre trois et cinq partenaires, en fonction de leur taille, de leur structure, et de leurs capacités existantes. Tenez compte également du coût incombant aux partenaires pour mettre en pratique leurs acquis. La plupart ne disposent pas de sources de financement souples.

  Un grand nombre de points focaux interrogés ont exprimé des inquiétudes vis-à-vis du niveau d'effort attendu d'eux, par rapport à leurs propres attentes en début de projet. Aux Philippines, l'une des personnes interrogées a décrit son rôle de la manière suivante : « C'est beaucoup de travail… Plus qu'on l'imagine[3]. »

- **Un accompagnement cohérent et ciblé**. Les sessions d'accompagnement peuvent porter sur une thématique spécifique pour laquelle les partenaires recevront un soutien pour produire les livrables. Documentez les avancements, les difficultés rencontrées et le suivi nécessaire sous forme de rapport à l'intention du partenaire. Les livrables peuvent également être associés à un petit versement de fonds à leur réalisation.

  Aux Philippines, les activités d'accompagnement étaient structurées autour des résultats immédiats (RI) du projet et adaptées en fonction des résultats de l'évaluation des capacités de chaque partenaire à l'égard de la PEAS. Chaque activité d'accompagnement possédait une finalité claire liée aux RI du projet et cette finalité était documentée et communiquée auprès des partenaires avant la session d'accompagnement.

- **Regrouper les sessions d'accompagnement des partenaires afin de promouvoir l'apprentissage et la motivation interorganisationnnels**. Des sessions d'accompagnement regroupées permettent d'encourager les échanges sur les réussites, les difficultés et les progrès tout en favorisant une concurrence saine entre les organisations homologues.

  Aux Philippines, les partenaires ont été regroupés par zone géographique, une décision qui s'est avérée efficace pour l'équipe CRS au vu des restrictions en termes de ressources pour ce projet. Trois groupes ont été constitués, réduisant de manière significative le temps et les frais de transport pour se rendre chez les partenaires. Les partenaires ont également apprécié le fait d'être regroupés avec des organisations qui travaillaient dans le même contexte, parlaient la même langue, et partageaient une culture similaire. En Indonésie, le regroupement des partenaires s'est fait en fonction du type et du niveau d'expérience des organisations.

- **Une approche participative déployée par l'ONG et des rapports équitables entre partenaires ont favorisé l'apprentissage et l'efficacité de la mise en pratique des acquis**. Les partenaires ont exprimé leur appréciation vis-à-vis des compétences techniques de l'équipe, de son style de communication et de sa polyvalence. Ils ont également exprimé que l'approche adoptée vis-à-vis du renforcement des capacités était essentielle à la réussite du projet.

3. Ibid.

Outils d'accompagnement au renforcement des capacités de PEAS

Les équipes CRS travaillant sur le projet ont développé des outils d'accompagnement structurés autour des composantes clés du projet. Pour accéder à cette ressource, voir la section *Safeguarding & PSEA* sur le portail Emergency Field Operations Manual (EFOM).

Partie II : Outils de formation

MODULE 1 : PRÉSENTATION DE LA FORMATION DES FORMATEURS (FDF) SUR LA PEAS
MODULE 2 : PEAS ET PROGRAMMATION SÛRE
MODULE 3 : ÉLABORATION DE POLITIQUES SUR LA PEAS ET D'UN CODE DE CONDUITE
MODULE 4 : ÉLABORATION DE POLITIQUES ET MESURES POUR LES RESSOURCES HUMAINES SUR LA PEAS
MODULE 5 : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET PEAS
MODULE 6 : MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS
MODULE 7 : SYSTÈME DE RÉPONSE AUX SIGNALEMENTS D'EAS
MODULE 8 : ATTRIBUTION DES RESPONSABILITÉS LIÉES À LA PEAS
MODULE 9 : LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES CONTRACTUELS
MODULE 10 : MÉTHODOLOGIE D'ANIMATION
MODULE SUR LES DOCUMENTS À DISTRIBUER : INTRODUCTION À LA PEAS

Guide d'animation
Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS

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

SESSION 0 : APERÇU DE LA FORMATION DES FORMATEURS SUR LA PEAS (30 MINUTES)
SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE 45 MINUTES)
SESSION 2 : TOLÉRANCE ZÉRO POUR L'EAS (30 MINUTES)

Participants
Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel de programme

Durée
2 heures 45 minutes

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

Objectifs

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

Supports de formation

- Tableau à feuilles et feutres
- Rétroprojecteur et diapositives

Outils de formation

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

Documents à distribuer

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

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

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

Objectif

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

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

Structure et déroulé

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

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

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

Présentation des outils clés

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

EXERCICE (15 MINUTES)

Jeu du ballon (ou jeu similaire)

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

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE 45 MINUTES)

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Tableau à feuilles et feutres

Outils de formation

- OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages

Conseil pour les formateurs

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

PLÉNIÈRE : SAUVEGARDE ET PEAS (10 MINUTES)

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

PRÉVOYEZ du temps pour les questions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Utilisez les points suivants pour orienter la discussion :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Exercice facultatif

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Outils de formation

- Vidéo : extrait de *Servir avec fierté*[1]

Documents à distribuer

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

Online resources

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

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

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

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

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

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

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

DEMANDEZ :

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

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

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

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

EXPLIQUEZ les points suivants :

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

2. Également disponible en anglais, arabe, chinois, espagnol et russe.

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

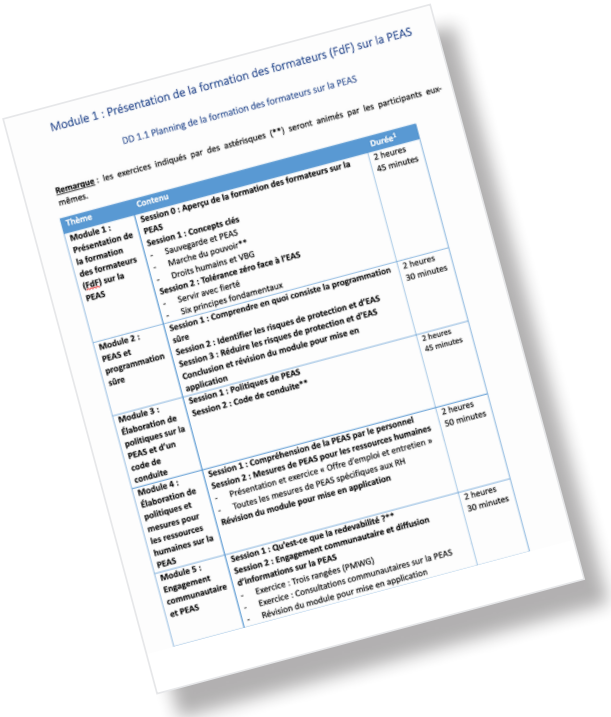
DEMANDEZ aux participants de lire chacun des principes dans leur version mise à jour.
DISTRIBUEZ D **DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC**.

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

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

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

DD 1.1 Planning de la formation des formateurs sur la PEAS



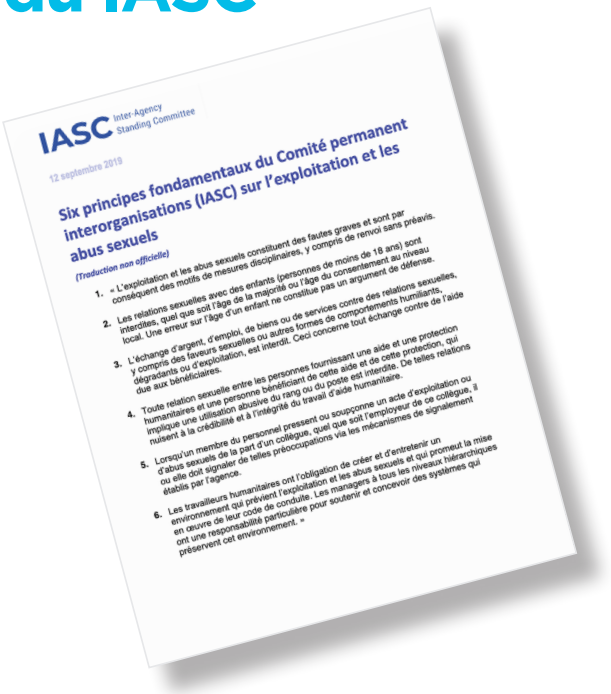
Module 1 : Présentation de la formation des formateurs (FdF) sur la PEAS

DD 1.1 Planning de la formation des formateurs sur la PEAS

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

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

DD 1.2 Les six principes fondamentaux du IASC



IASC Inter-Agency Standing Committee

12 septembre 2019

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

(Traduction non officielle)

1. « L'exploitation et les abus sexuels constituent des fautes graves et sont par conséquent des motifs de mesures disciplinaires, y compris de renvoi sans préavis.
2. Les relations sexuelles avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) sont interdites, quel que soit l'âge de la majorité ou l'âge du consentement au niveau local. Une erreur sur l'âge d'un enfant ne constitue pas un argument de défense.
3. L'échange d'argent, d'emploi, de biens ou de services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles ou autres formes de comportements humiliants, dégradants ou d'exploitation, est interdit. Ceci concerne tout échange contre de l'aide due aux bénéficiaires.
4. Toute relation sexuelle entre les personnes fournissant une aide et une protection humanitaires et une personne bénéficiant de cette aide et de cette protection, qui implique une utilisation abusive du rang ou du poste est interdite. De telles relations nuisent à la crédibilité et à l'intégrité du travail d'aide humanitaire.
5. 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 managers à tous les niveaux hiérarchiques ont une responsabilité particulière pour soutenir et concevoir des systèmes qui préservent cet environnement. »

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

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

MODULE : _____

PUBLIC PRINCIPAL : _____

OBJECTIFS : _____

Modifications :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Préparation nécessaire avant la formation :

_____

_____

_____

_____

_____

Soutien nécessaire :

Commentaires :

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

Exercice : _____ Animateur : _____

Notez les aspects suivants :

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

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

_____

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

_____

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

OF 1.3 Marche du pouvoir : cartes personnages

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

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

Guide d'animation Module 2 : PEAS et programmation sûre

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

SESSION 1 : COMPRENDRE EN QUOI CONSISTE LA PROGRAMMATION SÛRE (1 HEURE)
SESSION 2 : IDENTIFIER LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS (45 MINUTES)
SESSION 3 : RÉDUIRE LES RISQUES DE PROTECTION ET D'EAS (45 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/ Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel de programme

Durée

2 heures 30 minutes

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

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

Outils de formation

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

Documents à distribuer

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

Ressources en ligne

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

- Anglais
- Arabe
- Espagnol
- Français

PRÉPARATION (À FAIRE À L'AVANCE)

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

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

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

EXERCICE (10 MINUTES)

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

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

DIFFUSEZ la vidéo *Le Réseau de Protection Transversale* du Groupe de travail sur la protection transversale.

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

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

LAISSEZ aux participants cinq minutes pour répondre à ces questions.

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

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

Conseil pour les formateurs

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

EXERCICE (30 MINUTES)

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

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

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

ANALYSEZ les réponses et discutez des points suivants :

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

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

5. **Mécanismes de plaintes et de feedback**
   - Mettez en place des mécanismes confidentiels pour garantir que toute personne victime d'abus ou d'exploitation par le personnel ou le personnel affilié puisse porter plainte.
   - Diffusez auprès de la communauté des informations sur le processus de traitement des plaintes, son objectif et ses limites, son fonctionnement et les personnes qui en sont responsables.
   - Analysez les tendances en ce qui concerne les plaintes d'EAS, faites remonter les incidents à la direction et adaptez le programme en conséquence.
6. **Comportement du personnel**
   - Veillez à ce que le code de conduite et la politique de protection/sauvegarde en vigueur dans l'organisation prévoient une tolérance zéro envers les abus et l'exploitation et donnent des indications claires sur la manière de signaler les problèmes.
   - Conseillez le personnel et le personnel affilié au sujet du code de conduite de l'organisation et de la politique de protection (ou de sauvegarde) des enfants et des adultes vulnérables.
   - Mettez en place des manières sûres et confidentielles pour recevoir et répondre aux plaintes concernant le comportement du personnel. Ces modalités doivent pouvoir être comprises et utilisées par le personnel si nécessaire.
7. **Cartographie et orientation**
   - Dotez le personnel de fiches plastifiées répertoriant les prestataires de services à solliciter s'ils rencontrent une personne qui a subi des violences ou des abus, notamment de la part d'un membre du personnel.
   - Prenez contact avec le groupe sectoriel de protection/coordination le plus proche pour obtenir des informations sur le fonctionnement des services destinés aux victimes/personnes survivantes d'EAS (soins de santé, services médicaux/psychosociaux/juridiques, refuges, police, etc.).
   - Conseillez le personnel et les partenaires sur ce qu'il faut dire et comment se comporter si un membre de la communauté les informe d'un incident d'EAS.
8. **Coordination et plaidoyer**
   - Faites part de ces préoccupations aux acteurs de la protection concernés (par exemple, en cas de rumeurs d'EAS commis par des ONG et/ou le personnel des Nations Unies, impliquant notamment l'échange d'assistance contre des rapports sexuels).
   - Partagez vos expériences avec l'intégration de la PEAS dans les programmes en partenariat avec le groupe sectoriel de la protection et le groupe de coordination de PEAS (le cas échéant), en vous basant sur le ressenti des communautés et des partenaires locaux. Soulevez auprès des acteurs responsables (autorités locales, groupe sectoriel de protection, etc.) les problèmes liés au manque de sécurité dans la fourniture de l'assistance, aux VBG et à la violence et aux abus de façon générale.

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

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

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

EXERCICE (FACULTATIF) (15 MINUTES)

LISEZ le scénario suivant :

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

Quelles mesures prenez-vous immédiatement ?

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

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

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

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

CONCLUSION :

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

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

Objectifs

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

Message clé

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

Supports de formation

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

Outils de formation

- OF 2.2 Risques de protection

EXERCICE DES BULLES (PARTIE 1) (45 MINUTES)

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

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

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

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

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

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

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

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

DEBRIEF en mettant en avant les points suivants :

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

Conseil pour les formateurs

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

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

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

Ressources en ligne

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

EXERCICE DES BULLES (PARTIE 2) (50 MINUTES)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONCLUSION

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

PARTAGEZ des ressources supplémentaires :

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

Ressources en ligne

- CRS Safe & Dignified Programs
- Application mobile pour la protection transversale

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

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

DD 2.1 Note d'information

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

Qu'est-ce que la protection transversale ?

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

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

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

Pourquoi la protection transversale est-elle importante ?

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

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

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

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

© 2016 CRS, Trócaire, Caritas Australie et CAFOD

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

Quel rapport entre protection transversale et PEAS ?

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

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

Par ailleurs, la protection transversale implique l'examen des problèmes de protection qui existent au sein de la communauté et l'atténuation de ces risques. Concrètement, il peut s'agir de veiller à ce qu'un programme de distribution d'argent en espèces n'augmente pas le risque que les bénéficiaires femmes subissent des violences sexuelles, ou qu'un programme de subsistance n'implique pas de travail d'enfants. La PEAS se focalise uniquement sur les interactions et la dynamique de pouvoir *entre les membres du personnel et les communautés*.

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

© 2016 CRS, Trócaire, Caritas Australia et CAFOD

OF 2.1 Relation entre programmation sûre et PEAS

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

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

OF 2.2 Risques de protection

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

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

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

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

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

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

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

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

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Personnel administratif

Mise en application de la formation

Personnel dirigeant

Ensemble du personnel

Durée

2 heures 45 minutes

SESSION 1 : POLITIQUES DE PEAS (1 HEURE)

Déroulé

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

Objectif

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer

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

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

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

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

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

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

POSEZ ces questions en plénière :

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

SOULIGNEZ les points suivants lors de la discussion :

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

EXERCICE : ACTIONS CLÉS (30 MINUTES)

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

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

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

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

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

PRÉSENTEZ les procédures complémentaires à la politique de PEAS :

- **Processus RH**
  - Recrutement
  - Intégration/formation (l'intégration comprend au moins un briefing sur la PEAS)
  - Gestion des performances
  - Griefs et mesures disciplinaires
- **Dénonciation**
  - Protéger le personnel et encourager le signalement d'actes d'EAS.
- **Programmation sûre et digne**
  - Les directives de programmation consistent notamment en l'identification et l'atténuation des risques dans les programmes pour des programmes plus sûrs ; et la promotion d'un accès significatif à l'assistance et de la dignité dans la mise en œuvre des programmes.
- **Accords de partenariat**
  - Garantir le respect de la politique de PEAS.
- **Plaintes et signalements**
  - Protéger les participants au programme et promouvoir le signalement d'allégations d'EAS.
- **Enquêtes et assistance aux victimes/personnes survivantes**
  - *Pour le personnel de votre organisation :* proposer l'accès à une aide médicale et psychosociale, un accompagnement logistique pendant l'enquête, et l'accès à une formation, par exemple en premiers secours psychologiques. Expliquez que les premiers secours psychologiques ne sont pas la même chose qu'une thérapie professionnelle. Ces premiers secours peuvent être dispensés par d'autres personnes que des thérapeutes professionnels.
  - *Pour les membres de la communauté et les partenaires :* prévoir un accès à un soutien médical et psychosocial et à des informations juridiques, assurer leur sécurité immédiate et leur fournir une assistance matérielle.

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

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

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

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

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

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

Document à distribuer

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

Outils de formation et outils de programme

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

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

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

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

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

EXERCICE : SCÉNARIOS DE CODE DE CONDUITE (35 MINUTES)

Conseil pour les formateurs

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

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

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

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

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

1) Un membre de l'équipe de sexe masculin fait un commentaire sur une « jolie fille » qui attend dans la queue lors d'une distribution.
   - Infraction à l'obligation de créer et de maintenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels.
   - Le comportement de ce membre du personnel est dégradant et humiliant.
   - Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

2) Des rumeurs circulent concernant un membre du personnel du projet qui aurait ajouté le nom de sa petite amie à la liste des participants au programme.
   - Infraction : usage abusif de du grade ou poste.
   - Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

3) Une participante à votre programme abri a reçu la menace d'avoir un rapport sexuel avec un charpentier contractuel si elle veut faire réparer sa toiture.
   - Toute personne engagée par l'organisation est considérée comme un membre du personnel et doit suivre le CdC. Cela implique une violation pour exploitation sexuelle : une faute grave. Cela implique également une violation du CdC en ce qui concerne l'échange de biens et de services à des fins sexuelles.
   - Signalez le comportement aux RH ou à la direction.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

À qui s'applique le code de conduite ?

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

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

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

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

- *Le personnel dirigeant a un rôle particulier à jouer pour veiller à ce que l'ensemble du personnel comprenne et respecte le CdC*
- Le personnel de terrain puisqu'il est en contact direct avec les participants au programme
- Les bailleurs de fonds[1], puisque ce sont eux qui exigent le respect du CdC

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

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

Pour cette question, clarifiez chaque mauvaise réponse :

- Les membres du personnel ne doivent jamais ENQUÊTER, mais SIGNALER.
- Selon le CdC, tout le personnel DOIT signaler toute SUSPICION de mauvaise conduite.
- Le personnel ne doit PAS partager ou répandre des rumeurs de mauvaise conduite. Cela enfreint le principe de confidentialité, représente des risques potentiels pour la sécurité de toutes les personnes concernées et compromet toute procédure d'enquête éventuelle.
- La politique de dénonciation[2] doit clairement indiquer que toute dénonciation malveillante constitue un motif de licenciement.
- Tous les violations ou soupçons de violation du CdC doivent être signalés par les modalités de signalement internes désignées.

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

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

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

1. Organisations, y compris les bailleurs de fonds, ayant exprimé des engagements en faveur de la lutte contre l'EAS dans le secteur humanitaire, lors du DFID Safeguarding Summit en 2018. Consultez les engagements des bailleurs de fonds ici.
2. Politique de dénonciation : politique organisationnelle qui encourage les membres du personnel à signaler des préoccupations ou des suspicions de mauvaise conduite de collègues, *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*, CHS Alliance (2020).

En quoi devrait consister le code de conduite ?

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

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

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

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

Accordez du temps supplémentaire pour toute clarification nécessaire.

DÉBRIEFING

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

RÉVISION DU CONTENU DU CODE DE CONDUITE (10 MINUTES)

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

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 3.1 Politique de sauvegarde élaborée par Caritas Internationalis

Caritas Internationalis

PROTECTION CONTRE LES ABUS ET L'EXPLOITATION

Politique de Caritas Internationalis pour la sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables

1.1. Objectif

Caritas reconnaît le droit des enfants et des adultes vulnérables à être protégés, quel que soit leur sexe, leur race, leur culture ou leur handicap. Caritas reconnaît l'existence de rapports de force inhérents au fait de travailler avec des enfants et des adultes vulnérables, et le risque potentiel d'abus et d'exploitation de ces personnes de la part du personnel concerné.

Caritas s'engage à créer et maintenir un environnement qui mette en avant ses valeurs fondamentales et permette de préserver la dignité de tous ceux avec qui ils entrent en contact, associés[2] de Caritas sont appelés à préserver la dignité de tous ceux avec qui ils entrent en contact, en faisant preuve à tout moment d'un comportement personnel et professionnel irréprochable. Ils sont également appelés à servir de manière intègre et à promouvoir une bonne entente dans l'exercice de leurs responsabilités.

Caritas reconnaît le caractère particulier des besoins des enfants et des adultes vulnérables, et s'engage en conséquence à créer et maintenir un environnement qui permette de les protéger.

1.2. Portée

Cette politique s'applique directement aux catégories de personnel suivantes :

1. Tout le personnel et les associés du Secrétariat Général de Caritas Internationalis.
2. Le personnel détaché à travers un mécanisme de soutien opérationnel sur mandat de Caritas Internationalis.
3. Le personnel et les associés des organisations membres.

Le Secrétariat général soutiendra les organisations membres en cas de besoin.

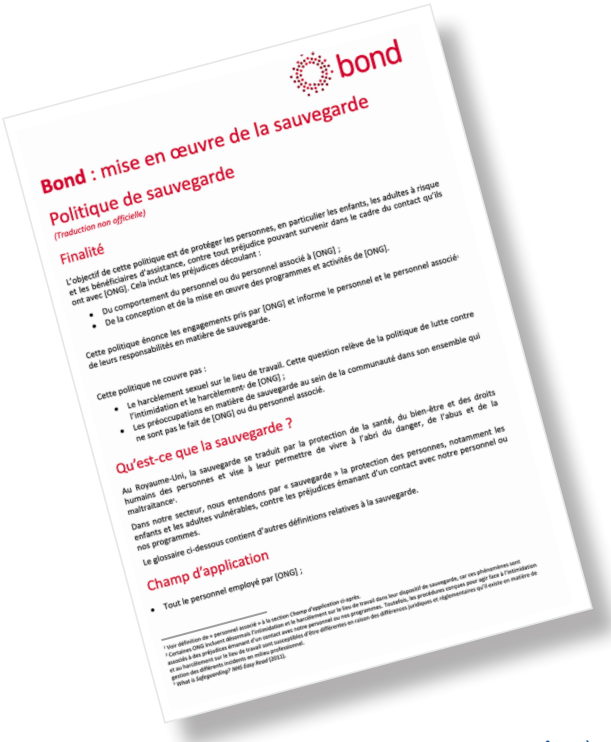
1.3. La protection des enfants et des adultes vulnérables

Caritas Internationalis interdit toute forme d'exploitation et d'abus, à savoir :

- Il est interdit au personnel et aux associés de Caritas d'engager une activité sexuelle avec des enfants (soit des personnes âgées de moins de 18 ans, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement admis localement). L'erreur concernant l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme argument de défense.

[1] Le "personnel" comprend l'ensemble du personnel, des volontaires, des stagiaires et les membres de la gouvernance.
[2] "Associés" se réfère aux consultants et aux prestataires.

DD 3.2 Politique de sauvegarde élaborée par BOND



bond

Bond : mise en œuvre de la sauvegarde

Politique de sauvegarde

(Traduction non officielle)

Finalité

L'objectif de cette politique est de protéger les personnes, en particulier les enfants, les adultes à risque et les bénéficiaires d'assistance, contre tout préjudice pouvant survenir dans le cadre du contact qu'ils ont avec [ONG]. Cela inclut les préjudices découlant :

- Du comportement du personnel ou du personnel associé à [ONG] ;
- De la conception et de la mise en œuvre des programmes et activités de [ONG].

Cette politique énonce les engagements pris par [ONG] et informe le personnel et le personnel associé de leurs responsabilités en matière de sauvegarde.

Cette politique ne couvre pas :

- Le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Cette question relève de la politique de lutte contre l'intimidation et le harcèlement de [ONG] ;
- Les préoccupations en matière de sauvegarde au sein de la communauté dans son ensemble qui ne sont pas le fait de [ONG] ou du personnel associé.

Qu'est-ce que la sauvegarde ?

Au Royaume-Uni, la sauvegarde se traduit par la protection de la santé, du bien-être et des droits humains des personnes et vise à leur permettre de vivre à l'abri du danger, de l'abus et de la maltraitance[1].

Dans notre secteur, nous entendons par « sauvegarde » la protection des personnes, notamment les enfants et les adultes vulnérables, contre les préjudices émanant d'un contact avec notre personnel ou nos programmes.

Le glossaire ci-dessous contient d'autres définitions relatives à la sauvegarde.

Champ d'application

- Tout le personnel employé par [ONG] ;

[1] Voir définition de « personnel associé » à la section Champ d'application ci-après.
[2] Certaines ONG incluent désormais l'intimidation et le harcèlement sur les lieux de travail dans leur dispositif de sauvegarde, car des phénomènes sont associés à des préjudices émanant d'un contact avec notre personnel ou les programmes. Toutefois, les procédures conçues pour agir face à l'intimidation et au harcèlement sur le lieu de travail sont susceptibles d'être différentes en raison des différences juridiques et réglementaires qu'il existe en matière de gestion des différents incidents en milieu professionnel.
[3] What is safeguarding? NHS Easy Read (2011).

DD 3.3 Politique de sauvegarde élaborée par CAFOD (extrait)

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

ASSISTANCE AUX PERSONNES SURVIVANTES

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

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

Pour le personnel CAFOD, CAFOD peut mettre à disposition :

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

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

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

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

OF 3.1 Exemples d'infractions à un code de conduite

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

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

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

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

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

Guide d'animation
Module 4 : Élaboration de politiques et mesures pour les ressources humaines sur la PEAS

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

SESSION 1 : PERSONNEL DE L'ORGANISATION ET PEAS (20 MINUTES)
SESSION 2 : MESURES DE PEAS POUR LES RESSOURCES HUMAINES (2 HEURES 30 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/Protection

Personnel administratif

Mise en application de la formation

Personnel dirigeant

Personnel administratif

Durée

2 heures 50 minutes

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives

Documents à distribuer

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

PLÉNIÈRE

DEMANDEZ aux participants ce que les organisations doivent faire pour que le personnel comprenne et contribue à l'engagement en faveur de la PEAS. Axez la discussion sur la compréhension des politiques de PEAS, du code de conduite et de l'obligation de signalement. **SOULIGNEZ** que le terme « personnel » inclut tout le personnel, les volontaires, les consultants et le personnel associé[1]. Présentez les points clés :

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

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

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

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

Pour plus d'informations sur l'intégration et la formation des membres du personnel à la PEAS, **DISTRIBUEZ** le document D **DD 4.1 PEAS et formation du personnel**.

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

Déroulé

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

Objectif

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer

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

PLÉNIÈRE : PRÉSENTATION (10 MINUTES)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EXERCICE : LECTURE ET PÉDAGOGIE ACTIVES (1 HEURE)

Partie I

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

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

Partie II

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÔTUREZ la session en rappelant les points clés :

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

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 4.1 PEAS et formation du personnel

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

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

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

Tous les nouveaux membres du personnel reçoivent un briefing sur la politique de PEAS[1].
Tous les nouveaux membres du personnel reçoivent un briefing sur le code de conduite.
Au cours du processus d'intégration, le code de conduite et les mécanismes de plaintes d'EAS et d'enquêtes sont rigoureusement parcourus avec les nouveaux membres du personnel. Les membres du personnel ont le temps de discuter et de comprendre pleinement les politiques et les procédures, y compris les conséquences des infractions au code de conduite.
Une formation de base sur la PEAS fait partie du processus d'intégration afin de s'assurer que tout le personnel est conscient des mesures de prévention et de réponse aux problèmes liés à l'EAS.
Les membres du personnel amenés à travailler directement auprès des participants au programme reçoivent une formation exhaustive sur la PEAS qui aborde les causes et les conséquences de la violence basée sur le genre et l'EAS. Les membres du personnel amenés à travailler directement avec des enfants reçoivent une formation sur la protection de l'enfance en plus d'une formation exhaustive sur la PEAS.
Les membres du personnel amenés à travailler sur les mécanismes de feedback et de réponse (à l'échelle interorganisations ou à l'échelle du projet) et qui reçoivent du feedback sensible suivent obligatoirement, dans le cadre de leur intégration, une formation exhaustive sur la PEAS et sur le système interne de signalement.
Les membres du personnel amenés à travailler avec des femmes et des enfants pendant une période prolongée et sans supervision sont particulièrement ciblés pour recevoir un accompagnement, des conseils et une formation sur la PEAS.
Tout le personnel suit une formation annuelle de renouvellement des connaissances sur le code de conduite et la PEAS et est formé sur le mécanisme de plaintes et de signalement de fautes professionnelles et sur les conséquences qu'implique une violation de ces règles.
Le code de conduite (version simplifiée ou complète mais contenant au moins les six principes fondamentaux du IASC) est affiché dans tous les lieux opérationnels et les bureaux.
L'organisation distribue le code de conduite, en anglais ou en version traduite, à tout le personnel.
Le point focal PEAS ou un manager est chargé de veiller à ce qu'il existe bien une stratégie de formation pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux questions de genre, de VBG, de droits humains, de prévention et de réponse face à l'EAS et pour les sensibiliser au code de conduite et à la manière de signaler les incidents, avérés ou non.
Toutes les lignes directrices (politique de PEAS) et tous les documents de référence (formulaires de signalement de cas d'EAS[2]) sur la PEAS sont disponibles sur le terrain pour que le personnel puisse s'y référer. Les documents relatifs à la PEAS encourageant le personnel à signaler les cas de mauvaise conduite liés à l'EAS sont affichés dans les locaux de tous les sites de l'organisation.
Lors de la retraite annuelle, les membres du personnel ont la possibilité de discuter des valeurs de l'organisation, de leurs propres valeurs et de ce qui les motive dans leur travail.

1. Exemple de politique : Politique en matière de protection de l'enfance et de lutte contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, CARE International.
2. Modèle de formulaire d'orientation des plaintes d'EAS (en anglais), élaboré par le Groupe de travail sur la PEAS.

DD 4.2 Mesures pour garantir des recrutements sûrs

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

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

Inclusion de la PEAS dans les offres d'emploi

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

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

Inclusion de la PEAS dans les descriptions de poste

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

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

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

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

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

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

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

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

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

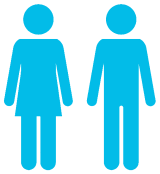
Des recrutements paritaires à privilégier

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

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

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

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



Diversifiez la composition des équipes en termes de genre.

Vérification des antécédents et références

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

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

- Exemples de questions à poser :
  - *Quelle était la nature de l'emploi précédent du candidat ?*
  - *Comment évalueriez-vous sa performance générale ? Mauvaise, satisfaisante, bonne, excellente ?*
  - *Comment décririez-vous les interactions du candidat avec les autres ?*
  - *Pourquoi le candidat a-t-il quitté ce poste ?*
  - *Avez-vous des préoccupations concernant la possibilité pour ce candidat de travailler auprès de populations à risque et/ou y a-t-il quelque chose qui pourrait être sujet à préoccupation pour notre organisation ?*
  - *Savez-vous si le candidat a un casier judiciaire ou s'il y a des choses que notre organisation devrait savoir concernant tout risque lié à la protection de l'enfance ?*
  - *À un moment au cours de son contrat, avez-vous émis des actions disciplinaires à l'encontre du candidat pour des raisons liées à des questions de sauvegarde ?*
- Demandez le consentement écrit du candidat retenu pour effectuer une vérification de ses antécédents ou de son casier judiciaire. Incluez une mention selon laquelle le candidat confirme la véracité des renseignements fournis ainsi que les conséquences de toute inexactitude, omission ou falsification liée au processus de vérification des antécédents. Les conséquences doivent inclure la disqualification du processus de sélection ou la résiliation du contrat si l'employé a déjà été embauché.
- Vérifiez les antécédents des candidats retenus (internationaux et nationaux), y compris leur casier judiciaire dans leur pays d'origine et dans d'autres pays où ils auraient travaillé, dans la mesure du possible.
- Si des préoccupations ressortent du processus de vérification des références, demandez au candidat de fournir des renseignements supplémentaires.
- Vous ne devez jamais déroger à la réalisation d'une procédure approfondie de vérification des références, même lors d'une intervention humanitaire en première phase. L'expérience montre que le fait de ne pas procéder à ces étapes rigoureuses peut impliquer beaucoup plus de temps à passer à renvoyer un membre du personnel et à le remplacer. Et le pire scénario peut se produire : que les populations affectées soient exposées à des risques.

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

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

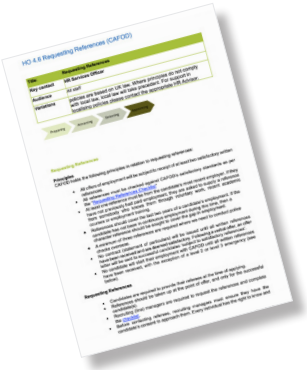
- Tous les contrats conclus avec les nouvelles recrues contiennent une déclaration confirmant que les recrues ont compris et adhèrent au code de conduite.
- Tous les contrats passés avec des membres du personnel contiennent les six principes fondamentaux du IASC sur l'exploitation et les abus sexuels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

DD 4.3 Politique pour des recrutements sûrs (CAFOD)

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

DD 4.5 Contrôle des antécédents (CAFOD)

DD 4.6 Demande de références (CAFOD)



DD 4.7 La sauvegarde dans les descriptions de poste

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

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

Modèle de texte pour toutes les descriptions de poste :

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

Modèle de texte pour toutes les descriptions de poste :

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

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

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

Autres considérations pour le personnel des ressources humaines :

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

Guide d'animation
Module 5 : Engagement communautaire et PEAS

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

SESSION 1 : QU'EST-CE QUE LA REDEVABILITÉ ? (1 HEURE)
SESSION 2 : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET DIFFUSION D'INFORMATIONS SUR LA PEAS (1 HEURE 30 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel de programme

Durée

2 heures 30 minutes

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

Déroulé

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

Objectif

- Comprendre l'importance de la redevabilité.

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SOULIGNEZ les relations qui existent entre redevabilité et PEAS.

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

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

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

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer

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

Ressources en ligne

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

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

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

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

Inscrivez les principales observations sur le tableau à feuilles.

EXERCICE : TROIS RANGÉES (15 MINUTES)[1]

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

ATTRIBUEZ à chaque rangée une méthode pour communiquer un message :

- Dessin
- Lecture labiale non vocalisée
- Mimes ou charades

PRÉCISEZ que les participants ne peuvent ni parler ni écrire.

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

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

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

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

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

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

EXERCICE : CONSULTATIONS COMMUNAUTAIRES SUR LA PEAS (35 MINUTES)

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

EXPLIQUEZ l'exercice :

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

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

DÉBRIEFEZ l'exercice :

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

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

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

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

PLÉNIÈRE : CONSULTATIONS COMMUNAUTAIRES SUR LA PEAS (15 MINUTES)

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

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

MENTIONNEZ les ressources suivantes qui traitent des consultations communautaires :

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

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 5.1. Groupes de discussion communautaires sur la PEAS

GUIDE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION (GD)

Objectif

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

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

Principaux livrables de l'activité

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

Processus recommandé

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

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

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

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

QUESTIONNAIRE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION SUR LA PEAS

Objectifs

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

Phase de présentation

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

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

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

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

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

Questions concernant le contenu des messages de PEAS

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

Phase de clôture

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

DD 5.2 Consultations communautaires sur les MFPR

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

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

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

Questions

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

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

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

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

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

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

Ressources

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

DD 5.3 Messages clés pour les communautés sur la PEAS

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

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

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

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

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

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

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

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

Encouragez le signalement de toute plainte ou tout problème au-delà de l'EAS ou qui concerne les services fournis par toute organisation d'aide et indiquez les coordonnées de personnes à qui s'adresser.

Cela suppose que le système de plaintes mis en place garantit la protection et la confidentialité de ses utilisateurs. Avant de diffuser le message suivant, assurez-vous que le système est solide et que les personnes qui signalent des abus sont suffisamment protégées, que la confidentialité est assurée et que les plaintes sont traitées rapidement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Élaborez votre plan et vos supports de communication.

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

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

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

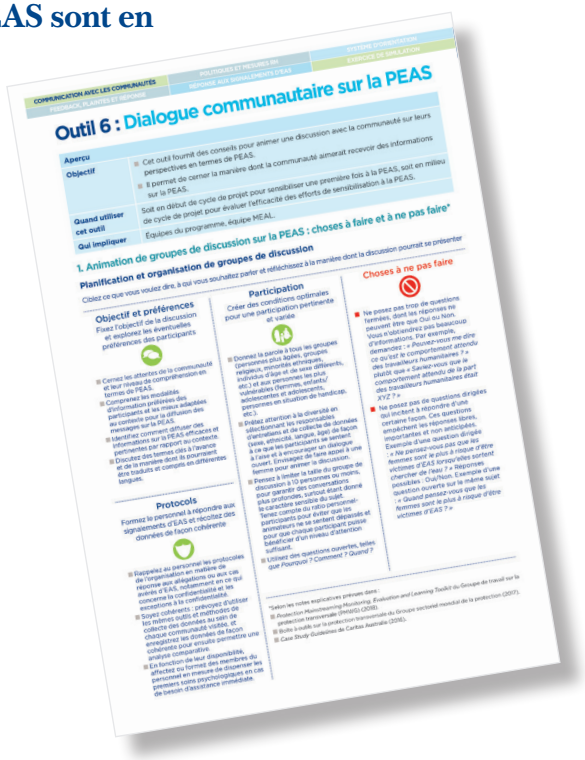
Les équipes doivent également comprendre les méthodes qui sont déjà utilisées dans la communauté et identifier les différents groupes qui ont le plus facilement accès à ces méthodes.

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

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

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

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


COMMUNICATION AVEC LES COMMUNAUTÉS
FEEDBACK, PLAINTES ET RÉPONSE
POLITIQUES ET MESURES EN
RÉPONSE AUX SIGNALEMENTS D'EAS
SYSTÈME D'ORIENTATION
EXERCICE DE SIMULATION

Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS

Aperçu

Objectif
- Cet outil fournit des conseils pour animer une discussion avec la communauté sur leurs perspectives en termes de PEAS.
- Il permet de cerner la manière dont la communauté aimerait recevoir des informations sur la PEAS.

Quand utiliser cet outil: 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.

Qui impliquer: 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

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

Objectif et préférences
Fixez l'objectif de la discussion et explorez les éventuelles préférences des participants
- Cernez les attentes de la communauté et leur niveau de compréhension en termes de PEAS.
- Comprenez les modalités d'information préférées des participants et les moyens 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 employer et de la manière dont ils pourraient être traduits et compris en différentes langues.

Protocols
Formez le personnel à répondre aux signalements d'EAS et récoltez 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 diriger 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'animations 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, « Pouvez-vous me dire ce qu'est le comportement attendu des travailleurs humanitaires ? » plutôt que « Savez-vous que le comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires était XYZ ? ».
- Ne posez pas de questions dirigées du moment 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 Mundaring, Evaluation and Learning Toolkit* du Groupe de travail sur la protection transversale (WPMG) (2018).
- Boîte à outils sur la protection transversale du Groupe sectoriel mondial de la protection (2017).
- *Case Study Guidelines* de Caritas Australia (2016).

Guide d'animation
Module 6 : Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) et PEAS

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

SESSION 1 : MÉCANISMES DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE (MFPR) ET PEAS (1 HEURE)
SESSION 2 : TRAITER LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (2 HEURES)
SESSION 3 : QUIZ SUR LE FEEDBACK ET LES PLAINTES (50 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/Protection

Mise en application de la formation

Personnel MEAL et le personnel chargé de traiter le feedback

Personnel dirigeant

Durée

3 heures 50 minutes

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

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Outils de formation

- OF 6.1 Scénarios de feedback

Documents à distribuer

- DD 6.1 Huit principes pour instaurer la confiance (d'après la publication par BOND, septembre 2018[1]) (un exemplaire par participant)
- DD 6.3 Sélectionner des mécanismes de feedback (formation e-learning *MEAL in Emergencies*, CRS, 2015) (un exemplaire par participant)
- DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR (un exemplaire par participant)

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

PLÉNIÈRE : INTRODUCTION AUX MFPR (10 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de partager ce qu'ils entendent par les concepts de « feedback » et de « plainte » et pourquoi ils sont importants.
Note : différentes organisations peuvent utiliser différents termes (feedback, plaintes, signalements, rapports, allégations, etc.) ; il n'existe pas de norme d'utilisation globalement admise.

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

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

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

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

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

EXPLIQUEZ la définition d'un mécanisme de plaintes : « Ensemble de processus qui permettent aux individus de signaler des préoccupations telles que des violations de politiques ou du code de conduite d'une organisation[2]. » Ici, il sera question de préoccupations liées à la PEAS, car c'est l'objet de cette formation.

2. Traduction libre *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*, CHS Alliance (2020).

EXERCICE : ENCOURAGER LE FEEDBACK (40 MINUTES)

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

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

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

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

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

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

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

SOULIGNEZ les points clés suivants :

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

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

PLÉNIÈRE : MESSAGES PEAS DE BASE (10 MINUTES)

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

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

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

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

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

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

Documents à distribuer

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

Outils de formation

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

Ressources en ligne

- *Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires* (Bonino 2014[3]) (également disponible en anglais, arabe et espagnol)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes.

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

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

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING (30 MINUTES)

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

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

EXPLIQUEZ :

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

Note pour les animateurs :

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

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

EXPLIQUEZ :
Délai de réponse

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

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

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

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

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

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

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

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

Déroulé

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

Objectif

- Réviser les points clés sur les mécanismes de feedback.

Support de formation

- Ruban adhésif

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

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

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

EXPLIQUEZ les règles du jeu :

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

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

1) **Le feedback constitue toute information partagée par les participants au programme ou la communauté à mon organisation et toute information partagée par mon organisation en retour aux participants au programme ou à la communauté.**
   - **D'accord :** Par « feedback » on entend toute information provenant des participants au programme ou de la communauté et destinée à l'organisation. Après avoir reçu ce feedback, l'organisation émet une réponse à destination des participants au programme ou de la communauté, sous forme d'une réponse verbale ou d'une action. Les participants au programme nous donnent du feedback et nous leur donnons une réponse en retour. Le feedback peut être positif ou négatif.
2) **Une plainte peut être positive ou négative.**
   - **Pas d'accord :** Selon la Norme humanitaire fondamentale, les plaintes sont des griefs spécifiques de toute personne qui a été affectée négativement par les actions d'une organisation ou qui estime qu'une organisation n'a pas respecté un engagement déclaré. Les plaintes peuvent alerter les organisations sur des fautes graves ou des échecs vis-à-vis de la réponse proposée. Une plainte est toujours négative.

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

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

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

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

5) **Nous pouvons ignorer certains types de feedback.**

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

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

PLÉNIÈRE : DÉBRIEFING SUR L'ANIMATION (15 MINUTES)

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

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 6.1
Huit principes pour instaurer la confiance

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

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

1. Spécifique au contexte

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

2. Inclusif et accessible

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

3. Source de pouvoir pour les communautés

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

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

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

5. Conscient de la responsabilité collective

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

6. Impartial

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

7. Conforme au principe « Ne pas nuire »

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

8. Adéquatement doté en ressources

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

DD 6.2 Normes minimales pour des MFPR efficaces

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

DD 6.3
Sélectionner des mécanismes de feedback

DD 6.4 Outil de cartographie des MFPR

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

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

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

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

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

ÉTAPE 2. CARTOGRAPHIER LES MODALITÉS POUR LES MFPR

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

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

DD 6.5
Douze étapes pour traiter les plaintes

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

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

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

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

CHOSES À FAIRE

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

CHOSES À NE PAS FAIRE

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

DD 6.7 Modèle de procédures opérationnelles standard pour les MFPR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

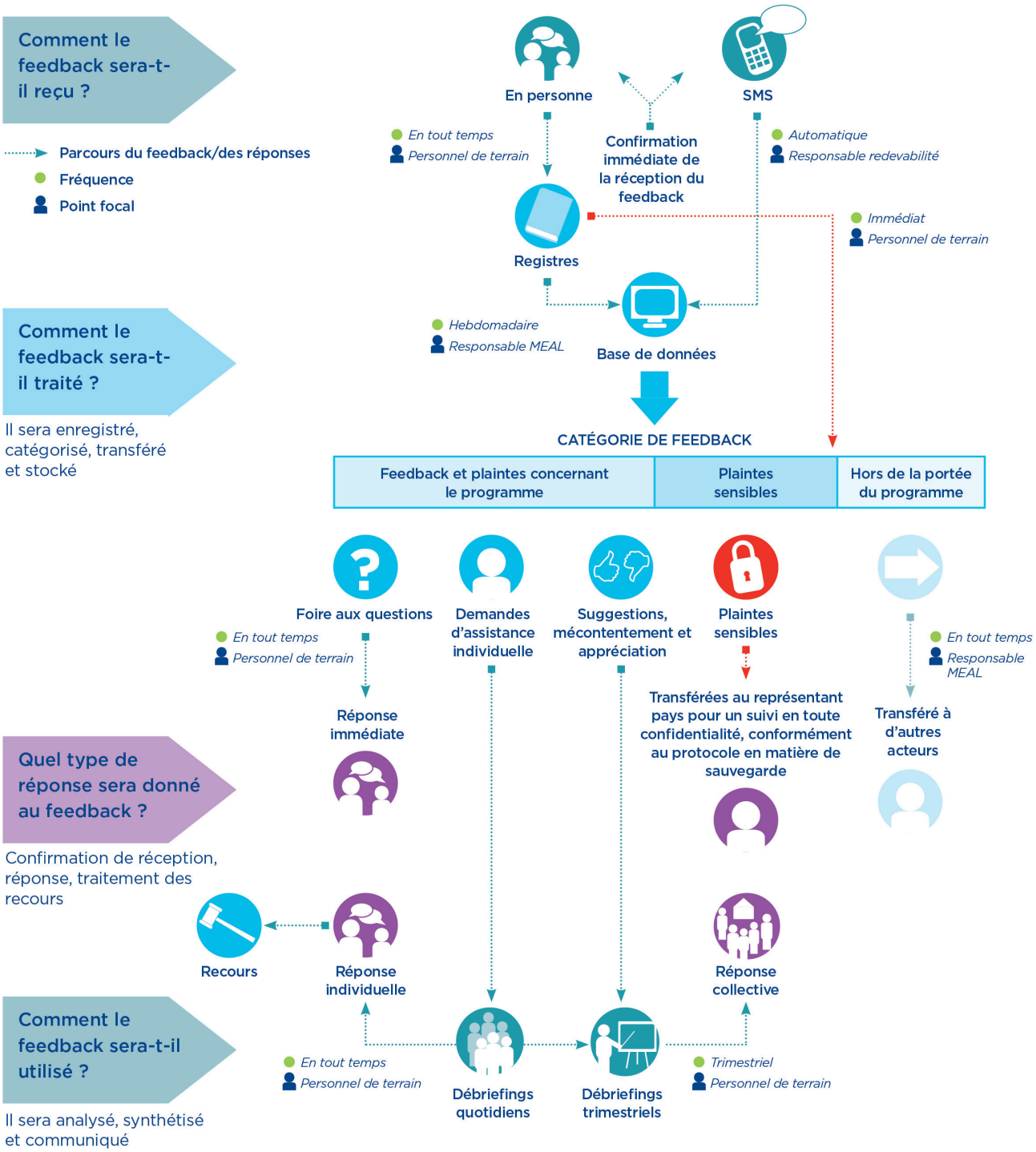
Utilisation des données : plans pour l'utilisation des données et des tendances relatives au feedback à des fins de gestion adaptive (p. ex : réunions de réflexion trimestrielles et annuelles).

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

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

Annexe : Logigramme MFPR
Annexe : Tableau des rôles et responsabilités
Annexe : Catégories de MFPR
Annexe : Outils de collecte des données
Annexe : Réponses types de confirmation de réception, par modalité ou par catégorie
Annexe : Foire aux questions, réponses types aux demandes d'informations
Annexe : Cartes d'orientation
Annexe : Réponses types aux signalements touchant à la protection ou à la sauvegarde.
Annexe : Plan de communication
Annexe : Supports de communication
Annexe : Modèle ou répertoire de SGD

HO 6.8 Mécanismes de MFPR



DD 6.9 Catégories de feedback et de plaintes

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

	CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
Plaintes sensibles	**6. Signalements de violations alléguées du Code de conduite et de déontologie ou de la politique de sauvegarde de CRS**	Allégations de fautes impliquant le personnel CRS (y compris les stagiaires, volontaires, partenaires, vendeurs et fournisseurs, ou d'autres travailleurs humanitaires). Inclut : • les problèmes liés à la sauvegarde ; • le harcèlement ; • l'abus ou l'exploitation ; • la fraude ou le détournement de ressources appartenant au projet ; • les comportements non professionnels.	• Un membre du personnel CRS me demande des faveurs personnelles en échange d'assistance. • Un membre du personnel de terrain a demandé à épouser ma fille. • Un membre du personnel m'a manqué de respect et m'a crié dessus. • Un volontaire est arrivé en état d'ébriété à un événement organisé au sein de la communauté.	• Enregistrez et confirmez la réception du feedback. • À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données et si elle souhaite être contactée. Dites-lui que quelqu'un la contactera dans les 3 jours ouvrables pour réaliser le suivi du feedback. • Faites immédiatement remonter l'information au point focal responsable des questions déontologiques, au représentant pays, ou au point focal Sauvegarde (pas plus tard que dans les 24 heures). • Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté[1].	• À la suite d'un signalement d'incidents graves (surtout les atteintes liées à la sauvegarde), les personnes survivantes doivent se voir proposer un soutien pour accéder aux services essentiels qui pourraient les aider à se remettre de l'incident. Il est important que ces informations soient disponibles immédiatement, car la rapidité de l'orientation de la personne peut en effet avoir un impact direct sur l'efficacité du service fourni. • Les points focaux désignés par le représentant pays doivent contacter la personne survivante pour lui confirmer la réception de son signalement, dans un délai de 3 jours maximum, selon la gravité de la situation[2]. • Le type d'orientation adéquat pour assurer le suivi et l'accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai d'intervention doit être proportionnel à la gravité de la situation. • Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. • Pour les allégations qui impliquent d'autres travailleurs humanitaires, remontez l'information au représentant pays qui informera à son tour les organisations concernées pour qu'elles puissent orienter les plaintes via leurs propres MFPR.

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

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

	CATÉGORIE	DESCRIPTION	EXEMPLE	ACTION	COMMENTAIRES
Sensitive complaints	**7. Autres problèmes liés à la protection**	Allégations d'exploitation ou d'abus qui *n'impliquent pas* le personnel CRS, les partenaires ou d'autres travailleurs humanitaires ; ou allégations d'atteintes à la protection[3] qui affectent les communautés que nous appuyons. Cela comprend toute mention d'exploitation ou d'abus commis par exemple par un agent étatique, un enseignant, un membre de la communauté, ou un membre de la famille.	• J'ai entendu une rumeur selon laquelle les violences conjugales avaient augmenté au sein de la communauté soutenue par CRS. • Ma fille a été agressée par un membre d'un groupe armé.	• Enregistrez et confirmez la réception du feedback. • Dans la mesure du possible, en utilisant le système d'orientation, fournissez tout de suite des informations sur les services de protection disponibles et pertinents par rapport au problème de protection soulevé. • S'il n'est pas possible d'orienter la personne immédiatement vers ces services, demandez-lui ses coordonnées, sauf si elle vous les a déjà données et si elle souhaite être contactée. • Transmettez les informations immédiatement au gestionnaire de programme en mettant en copie le directeur des programmes ou la personne coordinatrice des interventions d'urgence. • Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. • Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté[4].	• Si vous ne savez pas de manière sûre si la plainte reçue concerne une atteinte liée à la sauvegarde/protection, suivez les indications de la catégorie 6. • Rapprochez-vous de la personne et donnez-lui toute information supplémentaire sur les services et prestataires disponibles. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation. • Le directeur des programmes ainsi que le gestionnaire de programme doivent considérer toute action nécessaire au niveau du programme pour réduire ou atténuer ce risque. • Après consultation du représentant pays, le directeur des programmes prend une décision sur toute mesure supplémentaire nécessaire (p. ex. : transmettre les informations au groupe sectoriel de protection). • Dans la mesure du possible, le directeur des programmes doit conserver un registre des incidents liés à la protection pour identifier les tendances qui motiveront les décisions et actions futures liées au programme pour améliorer la sécurité et la dignité.
	8. Préoccupations exprimées à l'égard de la sûreté et de la sécurité	Informations liées à la sûreté ou à la sécurité de CRS (son personnel, ses locaux ou ses biens), des partenaires ou de toute organisation humanitaire, ou à la sûreté et la sécurité des communautés que nous appuyons.	• Votre convoi est la cible d'une attaque. • Un groupe armé s'est emparé de notre village. • Une rumeur raconte que les locaux de l'organisation vont être pillés cette semaine. • Il y a des inondations localisées et la route conduisant au site de mise en œuvre du programme a été affectée.	• Enregistrez et confirmez la réception du feedback. • Remontez l'information immédiatement au représentant pays ou la personne désignée à sa place pour assurer le suivi et l'orientation, en interne ou en externe. • Garantissez la confidentialité en limitant l'accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l'incident rapporté[5].	• Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l'incident ne doit être communiquée à d'autres membres du personnel. • Le type d'orientation adéquat pour assurer le suivi et l'accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation.

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

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

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

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

OF 6.1 Scénarios de feedback

Scénario 1

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

Scénario 2

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

OF 6.2

Douze étapes pour traiter les plaintes

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

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

- Obtenir l'engagement et le soutien de la part du personnel dirigeant
- Consulter les participants au programme, les communautés d'accueil et les autres parties prenantes
- Élaborer les politiques à partir des contributions de la communauté et des ressources du programme
- Former les membres du personnel au traitement des plaintes
- Sensibiliser la communauté sur la procédure de traitement des plaintes
- Recevoir le feedback et les plaintes
- Enregistrer et accuser réception des plaintes
- Consulter, analyser et enquêter sur les plaintes
- Présenter une réponse aux personnes ayant émis les plaintes
- Proposer la possibilité de contester les décisions
- Analyser les tendances concernant les plaintes, en faire rapport auprès de la direction et adapter le programme en conséquence
- Évaluer l'efficacité du mécanisme de plaintes et l'ajuster

OF 6.3 Exemples de feedback sensible et non sensible

Préparer un exemplaire par sous-groupe.

Exemple 1

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

Exemple 2

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

Guide d'animation
Module 7 : Système de réponse aux signalements d'EAS

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

SESSION 1 : OBSTACLES AU SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LE PERSONNEL (45 MINUTES)
SESSION 2 : SIGNALEMENT INTERNE (1 HEURE)
SESSION 3 : SIGNALEMENT D'ALLÉGATIONS D'EAS PAR LA COMMUNAUTÉ (45 MINUTES)
SESSION 4 : ENQUÊTES (1 HEURE)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel administratif

Personnel dirigeant

Durée

3 heures 30 minutes

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

Objectifs

- Découvrir pourquoi il est essentiel que l'ensemble du personnel et des volontaires[1] comprennent les difficultés liées au signalement d'allégations d'EAS, et les questions de sauvegarde au sein de l'organisation ;
- Se familiariser avec les difficultés éventuelles pour le personnel de signaler des allégations d'EAS et les stratégies possibles pour encourager les signalements.

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Outils de formation

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

EXERCICE (45 MINUTES)

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

RÉPARTISSEZ les participants en groupes de quatre personnes. **DISTRIBUEZ** l'outil **OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe** et dites aux participants de ne pas les regarder tout de suite. Expliquez le déroulement de l'activité :

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

1. « Le terme "personnel" renvoie à tout représentant désigné de l'organisation, c'est-à-dire ses employés nationaux, internationaux, permanents ou à court terme, ainsi que les volontaires et les consultants. » (CHS Alliance)
2. La prévention de l'exploitation et des abus sexuels : *Un formation*, p. 16, CARE Canada (2016).

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

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

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

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

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

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

DÉBRIEFING

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

SESSION 2 : SIGNALEMENT INTERNE (1 HEURE)

Déroulé

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

Objectif

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives

Outils de formation

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

EXERCICE : MODALITÉS DE SIGNALEMENT INTERNES (30 MINUTES)

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

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

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

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

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

PRÉVOYEZ 20 minutes de temps de discussion.

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

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

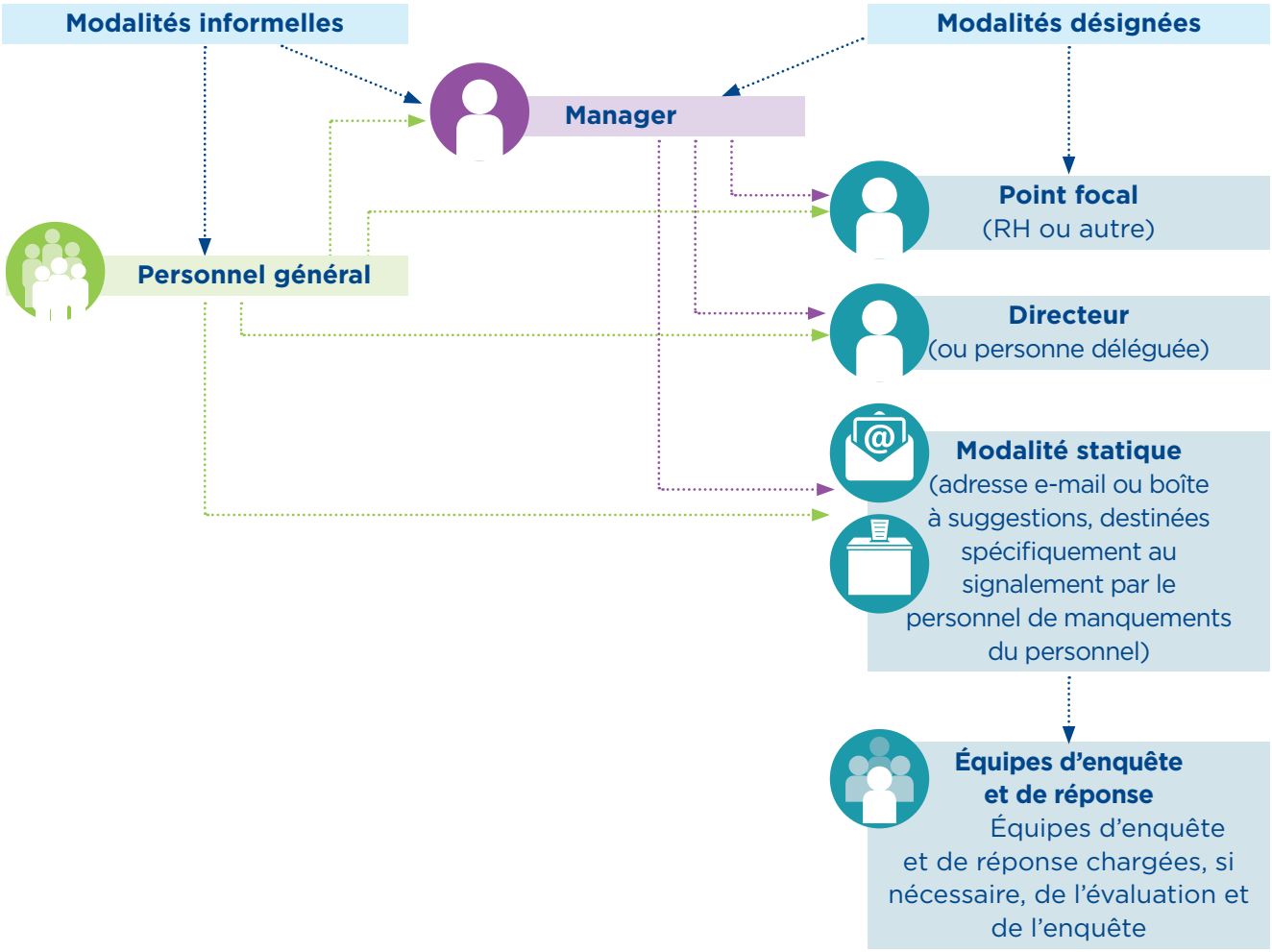
Chaque allégation d'EAS doit être traitée de manière urgente et confidentielle par le personnel dirigeant. Parmi les points essentiels à prendre en compte :

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

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

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

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



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

1. Personnel général

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

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

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

2. Managers

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

3. Modalités de signalement désignées

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

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

Déroulé

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

Objectifs

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

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Pelote de ficelle ou de laine

Document à distribuer

- DD 7.1 Checklist d'orientation

Outil de formation

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

Online resource

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

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

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

RÉITÉREZ les points suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RACONTEZ l'histoire comme suit :

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

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

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

POSEZ des questions aux participants pour animer la discussion :

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

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

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

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

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

DÉBRIEFING

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

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

Déroulé

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

Objectif

- Découvrir les caractéristiques principales d'une enquête.

Messages clés

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

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Bonbons

Ressources en ligne

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

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

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

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

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

1. Quand une enquête est-elle nécessaire ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DÉBRIEFEZ en utilisant des messages clés sur les enquêtes :

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

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

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 7.1 Checklist d'orientation

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

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

1. Lors de la phase de planification et de collecte des informations, réfléchissez aux différents acteurs, à leur pouvoir d'influence et à leur réseau. Menez une analyse des acteurs pour chaque problème de protection. Considérez une variété d'acteurs, en particulier au niveau local. Par exemple : organisations communautaires, ONG, médias locaux, organisations de femmes, clubs et autres groupes, universitaires, réseaux sociaux, leaders communautaires ou leaders de villages, œuvres caritatives, institutions religieuses, entreprises locales, syndicats, services ou représentants des autorités locales, police, services sociaux, armées, ONG internationales, Nations Unies, CICR. Identifiez soigneusement les acteurs avec lesquels vous collaborerez, selon qu'ils disposent des ressources pratiques ou de l'habilitation mandatée nécessaires pour intervenir.
2. Il se peut que vous ne sachiez pas vers quelle organisation vous tourner. L'incident peut aussi impliquer plusieurs organisations. Dans ce cas, utilisez les mécanismes de coordination humanitaire comme le Groupe sectoriel mondial de la protection. Sur le terrain, le groupe sectoriel se réunira régulièrement pour échanger des informations.
3. *Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain*, Organisation mondiale de la Santé (2011).

OF 7.1 Cartes pour le jeu du labyrinthe

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

Carte n° 1

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

A) Vous décidez de le confronter à ce sujet et de lui dire que son comportement est inapproprié. (Passez à la **Carte n° 2**)

B) Vous ignorez la situation. C'est votre patron, et vous n'avez aucune preuve qu'il est en train de faire quelque chose de mal. (Passez à la **Carte n° 3**)

C) Vous décidez d'en parler à une collègue. (Passez à la **Carte n° 5**)

Carte n° 2

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

A) Vous vous excusez et lui dites que vous avez fait une erreur. (Passez à la **Carte n° 3**).

B) Vous vous rendez chez les RH pour porter plainte contre lui. (Passez à la **Carte n° 6**)

C) Vous ignorez la situation et espérez qu'elle s'améliore au fil du temps. (Passez à la **Carte n° 3**)

Carte n° 3

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

A) Vous ignorez la situation. Vous vous êtes attiré suffisamment d'ennuis la dernière fois en essayant d'intervenir. En plus, ce ne sont que des rumeurs. (Passez à la **Carte n° 4**)

B) Vous en discutez avec lui. (Passez à la **Carte n° 2**)

C) Vous signalez les rumeurs aux RH ou au manager du responsable concerné. (Passez à la **Carte n° 6**)

Carte n° 4

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

A) Vous signalez votre soupçon au point focal PEAS/Sauvegarde/Protection ou aux RH. (Passez à la **Carte n° 6**)

B) Vous ignorez la situation. Ce ne sont pas vos affaires. Il ne s'agit que de rumeurs et personne n'a été blessé. (Passez à la **Carte n° 7**)

C) Vous vous dites que les vols sont courants ici et décidez de ne pas vous inquiéter. (Passez à la **Carte n° 7**)

Carte n° 5

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

Carte n° 6

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

Carte n° 7

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

A) Vous soupçonnez que votre collègue est peut-être impliqué. Vous en parlez aux RH. (Passez à la **Carte n° 10**)

B) Vous ignorez la situation. Vous n'en avez toujours pas la preuve, et les informations dont vous disposez sont très circonstancielles. (Passez à la **Carte n° 8**)

Carte n° 8

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

Carte n° 9

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

Carte n° 10

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

Carte n° 11

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

A) Vous lui dites que vous allez vous renseigner, mais que vous ne savez rien de cette ONG, donc que cela ne vous regarde pas. Vous ne faites rien. (Passez à la **Carte n° 7**)

B) Vous vous dites qu'elle est peut-être en train de parler de votre ONG, indirectement. Vous en parlez aux RH de votre organisation. (Passez à la **Carte n° 6**).

C) Vous décidez de mener un peu l'enquête de votre côté. Vous en parlez à des collègues femmes. (Passez à la **Carte n° 12**).

Carte n° 12

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

A) En tant qu'équipe, vous vous rapprochez des RH et communiquez vos préoccupations. (Passez à la **Carte n° 10**)

B) Votre équipe décide qu'elle ne se sent pas à l'aise d'essayer de faire quelque chose à ce sujet, ou vous vous dites que vous ne savez pas quoi faire. (Passez à la **Carte n° 7**)

Carte n° 13

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

A) Vous lui parlez de vos soupçons. (Passez à la **Carte n° 5**)

B) Vous ne faites rien. Vous n'avez aucune preuve de quoi que ce soit. (Passez à la **Carte n° 11**)

C) Vous en parlez aux RH. (Passez à la **Carte n° 6**)

OF 7.2 Scénarios de signalement d'EAS

Découpez et distribuez un scénario à chaque groupe.

Scénario n° 1

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

Scénario n° 2

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

Scénario n° 3

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

OF 7.3 Étiquettes de rôles pour le jeu de la toile

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

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

Guide d'animation
Module 8 : Attribution des responsabilités liées à la PEAS

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

SESSION 1 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (30 MINUTES)
SESSION 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE PEAS POUR LES POINTS FOCAUX (1 HEURE 10 MINUTES)

Participants
Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel dirigeant

Personnel du programme

Durée
1 heure 40 minutes

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

Objectif

- Comprendre les rôles et les responsabilités de l'ensemble du personnel dans le cadre de la PEAS.

Messages clés

- Il est essentiel que tous les membres du personnel comprennent que la PEAS/sauvegarde relève de leur responsabilité et s'inscrit dans leur travail au quotidien.
- Ces responsabilités doivent être mentionnées dans les descriptions de poste et dans les discussions relatives à la gestion et à l'évaluation des performances.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

EXERCICE : WORLD CAFÉ

PRÉSENTEZ la session en précisant que la PEAS est une responsabilité partagée entre tous les segments de l'organisation et tous les niveaux hiérarchiques. Tout le monde s'efforce d'offrir un environnement accueillant, inclusif, digne et sûr pour les personnes qui entrent en contact avec l'organisation. L'exercice qui suit portera sur les responsabilités générales de l'ensemble du personnel en ce qui concerne la PEAS.

Si nécessaire, **EXPLIQUEZ** brièvement la méthode du World Café.

RÉPARTISSEZ les participants en cinq groupes. **INVITEZ** chaque groupe à désigner un porte-parole qui sera chargé de présenter un aperçu des précédentes conversations et de résumer les idées principales qui ont été soulevées.

ATTRIBUEZ à chaque table une catégorie de personnel.

- Managers
- Équipe RH
- Membres du conseil d'administration/direction générale
- Personnel de programme
- Ensemble du personnel (y compris le personnel de soutien tel que les équipe finances, informatique, collecte de fonds, le personnel de programme, etc.)

Conseil pour les formateurs

Il se peut que ces catégories ne soient pas toujours pertinentes ou représentatives de petites organisations. Si nécessaire, adaptez les catégories aux ressources humaines dont disposent les organisations des participants. Par exemple, si le service RH est regroupé avec les services finance et logistique, adaptez les catégories en conséquence.

DEMANDEZ à chaque groupe de réaliser les tâches suivantes :

- Procéder à un brainstorming sur les rôles/responsabilités clés pour chacune de ces catégories en ce qui concerne la PEAS ;
- Examiner la liste du groupe précédent et suggérer des rôles/responsabilités qui devraient être ajoutés/supprimés.

Au bout de 3 séries 10 minutes, **DEMANDEZ** aux participants de retourner en plénière. **DEMANDEZ** au porte-parole de résumer les principaux points de discussion soulevés par son groupe. Les réponses suivantes sont susceptibles d'être évoquées :

Ensemble du personnel

- Adhérer à la politique de PEAS et au code de conduite ;
- Signaler des préoccupations ;
- Participer à une séance de sensibilisation sur la PEAS ;
- Savoir identifier le point focal PEAS de l'organisation. Si ce n'est pas le cas : demander au service RH.

Managers

- Veiller à ce que tous les nouveaux employés, dans le cadre de leur programme d'intégration, suivent les formations nécessaires sur la PEAS, la sauvegarde, le code de conduite ;
- Veiller à ce que les mesures de PEAS soient mises en œuvre dans les domaines pour lesquels ils sont responsables ;
- Assurer un suivi et traiter les questions d'EAS de manière appropriée.

Équipe RH

- Mettre en œuvre les mesures nécessaires lors du recrutement de nouveaux employés et volontaires ;
- Veiller à ce que chaque nouvel employé reçoive un exemplaire de la politique de PEAS et du code de conduite, avant ou au moment d'éditer son contrat d'embauche. L'exemplaire signé doit être rangé dans le dossier RH du nouvel employé.

Personnel de programme

- Veiller à ce que les communautés connaissent la politique de PEAS et la façon de signaler les préoccupations, et sont conscientes que le personnel de programme est souvent le premier intervenant et/ou le point de contact pour les membres de la communauté ;
- Établir un rapport avec les communautés ; il peut être difficile pour les membres d'une communauté de signaler un incident si un rapport de confiance n'est pas établi avec le personnel.

Membres du conseil d'administration/personnel dirigeant

- Définir et mettre en œuvre des actions pour assurer la mise en œuvre des mesures de PEAS ;
- Réaliser un suivi régulier des activités menées à l'égard de la PEAS ;
- Direction générale : assume la responsabilité globale de la mise en œuvre des mesures de PEAS ;
- Membres du conseil d'administration : tous les trois mois au minimum, inclure un point sur la PEAS à l'ordre du jour des réunions de l'équipe de direction et discuter d'une part, des progrès et des défis liés à la mise en œuvre de la politique de PEAS, et d'autre part, du plan de mise en œuvre de la PEAS.

Réalisez un **BRAINSTORMING** sur la façon de garantir que la PEAS/sauvegarde relève de la responsabilité de tous. Utilisez les questions suivantes pour vous guider :

- Comment le personnel dirigeant peut-il s'assurer que la PEAS s'inscrive dans le travail quotidien du personnel de l'organisation ?
- Pourquoi est-il important que les responsabilités touchant à la PEAS soient reflétées dans les descriptions des rôles et des postes ?
- Comment faire pour inclure la PEAS dans la gestion des performances ?

En séance plénière, **DÉBRIEFEZ** les points clés suivants :

- Il est essentiel que tous les membres du personnel comprennent que la PEAS relève aussi de leur responsabilité.
- Ces responsabilités doivent figurer dans les descriptions de poste et être abordées lors des conversations de gestion et d'évaluation des performances.

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

Déroulé

- Plénière (5 minutes)
- Exercice (50 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)

Objectifs

- Comprendre les différents rôles et responsabilités attribués aux points focaux spécialistes de la PEAS ;
- Comprendre que les points focaux PEAS font partie du personnel de l'organisation et qu'ils ont des responsabilités formelles qui aident à mettre en œuvre les engagements de l'organisation en faveur de la PEAS.

Messages clés

- La nomination d'un point focal PEAS dépend de la structure, des besoins et des ressources de l'organisation. Le rôle de point focal peut être tenu par une ou plusieurs personnes au sein de l'organisation.
- Les rôles et responsabilités des points focaux PEAS doivent inclure un volet de soutien à l'échelle des programmes et un soutien à l'échelle de l'organisation afin d'assurer la mise en œuvre des principes de la PEAS dans toute l'organisation.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer

- DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS (GCPS)

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

PRÉSENTEZ la session en rappelant qu'une PEAS réussie exige que toutes les composantes de l'organisation (des programmes sur le terrain aux structures et systèmes organisationnels, du personnel dirigeant au personnel administratif) reconnaissent l'importance de la PEAS et leur propre rôle dans la promotion de sa mise en œuvre.

Certaines tâches sont mieux assumées par les points focaux PEAS, qui ont des responsabilités spécifiques et formelles. **PARTAGEZ** la définition d'un point focal PEAS :

Une ou plusieurs personnes ayant une certaine ancienneté au sein de l'organisation, responsables de la mise en œuvre globale de la politique de PEAS, qui accompagnent le personnel sur les questions liées à la PEAS notamment au travers de visites sur le terrain et de rapports auprès du personnel dirigeant sur les questions liées à la PEAS.

Selon l'organisation, le rôle de point focal PEAS peut être assumé par des membres du personnel dirigeant ou des membres du conseil d'administration qui ont la responsabilité globale et finale en matière de PEAS. Certaines organisations reconnaissent également la nécessité que des membres du personnel RH ou administratif occupent le rôle de point focal PEAS pour garantir que les recommandations concernant la gestion du personnel sont suivies. En outre, il est souvent nécessaire d'avoir des points focaux PEAS au sein des programmes, car le contact avec les communautés soulève différentes questions liées à la PEAS.

EXERCICE (50 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes. **DISTRIBUEZ** le document D **DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS**. Parcourez le document et prenez 15 minutes pour aborder les points suivants :

- Quelles responsabilités et compétences clés en matière de PEAS sont pertinentes au regard de votre contexte ou pour votre organisation ?
- Qui, au sein de votre organisation, assumera ces responsabilités ?

Idéalement, les groupes devraient envisager d'avoir un point focal affilié aux RH, et un point focal affilié à la programmation. Ils doivent également tenir compte de la parité des sexes pour ces deux fonctions.

INVITEZ tous les participants à se regrouper par organisation. **DEMANDEZ** à ces groupes de consacrer les prochaines 20 minutes à élaborer des termes de référence pour le rôle de point focal PEAS en se basant sur leur propre contexte d'intervention. Chaque participant peut utiliser cette ébauche de termes de référence et la présenter à son organisation pour un examen plus approfondi et une approbation finale.

En plénière, réalisez un **BRAINSTORMING** sur les défis auxquels les points focaux pourraient être confrontés et sur les mesures d'atténuation qui pourraient être mises en place. **LISTEZ** les défis et mesures dans deux colonnes sur le tableau à feuilles. Parmi ces défis :

- Comment les points focaux feront-ils pour concilier les priorités correspondant aux tâches indiquées dans les termes de référence pour le rôle de point focal et leur charge de travail habituelle ?
- Comment vont-ils travailler avec le personnel dirigeant pour déterminer la portée de leur travail et de leur influence, etc. ?
- Que faire si un des membres du personnel dirigeant fait preuve de réticence ?
- Comment évaluer la répartition du temps de travail à consacrer à la PEAS ?

CLÔTUREZ la session en mettant en avant les points suivants :

- *Tout le personnel a un rôle et une responsabilité à assumer dans la PEAS.*
- *Certaines responsabilités sont spécifiques aux points focaux PEAS. Le membre du personnel désigné pour le rôle de point focal PEAS doit avoir plus ou moins d'ancienneté et/ou occuper des fonctions qui impliquent déjà la mise en œuvre de mesures de PEAS. Il peut s'agir de membres du personnel des ressources humaines, par exemple.*
- *Par ailleurs, les fonctions de point focal PEAS peuvent être attribuées soit à un membre du personnel existant soit à une personne embauchée spécialement pour entreprendre ce rôle.*
- *Qu'il s'agisse d'un rôle à temps plein ou à temps partiel doit dépendre des besoins et des capacités spécifiques de l'organisation.*
- *Idéalement, chaque organisation doit désigner deux points focaux pour entreprendre les activités de l'organisation en matière de PEAS. Dans la mesure du possible, il faut envisager de désigner les points focaux parmi les membres du personnel RH et du personnel de programmation, tout en veillant à la parité des sexes.*
- *Il est essentiel que les points focaux PEAS bénéficient de l'appui du personnel dirigeant.*
- *Il est crucial que les managers et le personnel dirigeant apportent leur soutien aux points focaux spécialistes de PEAS.*

PARTAGEZ cette ressource supplémentaire : *Mandat du coordonnateur de la PEAS* (page 39), *Manuel sur la prévention et la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels*, FICR (2020).

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

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

DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS

GCPS CONSULTING

DD 8.1 Rôles et responsabilités du point focal PEAS

(Traduction non officielle de la ressource élaborée par GCPS)

Rôles

Coordonner, apporter un soutien et des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre de la politique et des pratiques de l'organisation en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS).

Responsabilités clés

1. Jouer un rôle de premier plan dans la sensibilisation aux mesures de PEAS de l'organisation, y compris au code de conduite, et former et conseiller les membres du personnel et les volontaires sur ces mesures.

2. Travailler avec les managers et les autres membres du personnel pour s'assurer que les programmes et les opérations intègrent les mesures de PEAS dans toutes les activités.

3. Promouvoir la participation des populations concernées afin qu'elles soient familiarisées sur les mesures de PEAS et le code de conduite de l'organisation, ainsi que sur leur droit à la protection, ce qui inclut la façon dont elles peuvent faire part de leurs préoccupations concernant l'exploitation et les abus sexuels (EAS).

4. Collaborer avec les managers pour s'assurer que les activités de suivi et évaluation incorporent des composantes destinées au suivi des mesures de PEAS.

5. Collaborer avec les managers pour mettre en place des mécanismes de plaintes au niveau communautaire qui facilitent le signalement des problèmes par les participants aux programmes.

6. Recevoir des signalements en matière d'EAS, y répondre selon les procédures de l'organisation et fournir des conseils en matière d'orientation des plaintes ou sur les prochaines étapes.

7. Planifier et participer à toute enquête sur un incident d'EAS.

8. Discuter des mesures qui devront être prises pour garantir la sécurité et le bien-être des personnes en cas d'EAS causée par l'organisation.

Rôles et responsabilités du point focal PEAS

Guide d'animation
Module 9 : La PEAS avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels

- Informer et sensibiliser sur la nécessité de conclure des accords avec les partenaires, fournisseurs et contractuels, qui intègrent la PEAS ; y parvenir grâce à une compréhension des relations et à l'élaboration de contenu adapté aux parties prenantes ;
- Découvrir comment élaborer le contenu des accords conclus avec les partenaires, fournisseurs et contractuels, ainsi que les implications pratiques de ces accords pour les organisations, les communautés et les bailleurs de fonds.

SESSION 1 : SENSIBILISATION DES PARTENAIRES, FOURNISSEURS ET CONTRACTUELS SUR LA PEAS (40 MINUTES)
SESSION 2 : MISE EN ŒUVRE DES EXIGENCES DE LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES CONTRACTUELS (1 HEURE 20 MINUTES)

Participants

Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Mise en application de la formation

Personnel logistique/ achats

Personnel dirigeant

Durée

2 heures

SESSION 1 : SENSIBILISATION DES PARTENAIRES, FOURNISSEURS ET CONTRACTUELS SUR LA PEAS (40 MINUTES)

Objectifs

- Comprendre que chaque organisation, en collaboration avec ses partenaires, fournisseurs et contractuels, a un rôle clé à jouer dans la prévention de l'EAS ;
- Comprendre les différents types de relations contractuelles dans les contextes humanitaires et de développement et leurs implications pour la PEAS/sauvegarde.

Messages clés

- Le personnel des contractuels, des fournisseurs et des partenaires doivent démontrer un engagement en faveur de la PEAS ; ce degré d'engagement doit être pris en considération lors du processus de sélection des prestataires.
- Dans les contextes humanitaires et de développement, les organisations entrent dans des relations contractuelles. Dans le cadre de l'engagement des organisations en faveur d'une tolérance zéro à l'égard de l'EAS, ces relations contractuelles doivent tenir compte de façon formelle de considérations liées à la PEAS.
- La PEAS est une exigence des bailleurs de fonds ; un manque d'engagement, d'implication et de notification sur les activités de PEAS peut entraîner la fin de partenariats avec les bailleurs de fonds concernés.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Outil de formation

- OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS

PLÉNIÈRE (10 MINUTES)

INTRODUISEZ la session en demandant aux participants si leur organisation travaille avec des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels dans la mise en œuvre de programmes/projets.

DEMANDEZ aux participants de donner des exemples. Les réponses suivantes sont susceptibles d'être évoquées : les partenaires de mise en œuvre (organisations locales/nationales, organisations communautaires, bailleurs de fonds, instituts de recherche, entreprises de construction, fournisseurs d'articles non alimentaires, vendeurs, écoles, etc.).

EXPLIQUEZ qu'il existe trois types d'entités avec lesquelles une organisation peut créer une relation[1] :

- **Partenaires** : organisations sollicitées pour mettre en œuvre des programmes et des projets, ou pour fournir un financement.
- **Fournisseurs** : organisations ou entreprises engagées pour fournir des biens, des équipements et d'autres fournitures qui seront utilisés par l'organisation, notamment pour la mise en œuvre de programmes et de projets.
- **Contractuels** : organisations ou entreprises sollicitées pour fournir des services spécifiques.

1. *PSEAH implementation quick reference handbook*, CHS Alliance (2020).

DEMANDEZ aux participants pourquoi il est important que les partenaires, les fournisseurs et les contractuels s'engagent à mettre en œuvre la PEAS et à agir contre l'EAS. **SOULIGNEZ** les points suivants :

- Le comportement du personnel des partenaires, des fournisseurs et des contractuels sous-tend tout le travail qu'une organisation effectue. Ils sont l'intermédiaire entre l'organisation et les communautés. Il se peut que les participants au programme ne comprennent pas que ces intermédiaires ne travaillent pas directement pour votre organisation.
- Le personnel des partenaires, des fournisseurs et des contractuels sont souvent les premiers intervenants et/ou travaillent directement avec les participants aux programmes. Nous avons la responsabilité collective d'agir contre l'EAS et il est essentiel de ne pas supposer que les organisations et les entreprises sont à l'abri de commettre des actes d'EAS.

EXERCICE : JEU DE RÔLES (30 MINUTES)

RÉPARTISSEZ les participants en deux groupes. **ATTRIBUEZ** à chaque groupe une tâche dans le cadre du jeu de rôles de l'outil **OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS**.

Groupe A

- **Contexte** : votre organisation rencontre un organisme communautaire qui travaille dans un environnement très conservateur. L'organisme affirme que la PEAS n'existe pas dans son contexte et que le concept a été introduit par des acteurs externes.
- **Tâche** : expliquer au personnel de l'organisme ce qu'est la PEAS sans utiliser les mots « protection », « sexuel » et « abus ».

Groupe B

- **Contexte** : votre organisation restaure dix salles de classe dans une école qui a été détruite par un typhon. L'entreprise de construction est une petite entreprise locale avec des travailleurs journaliers. Le chef de l'entreprise affirme que la PEAS ne s'applique pas à eux.
- **Tâche** : expliquer à l'interlocuteur pourquoi la PEAS est importante et pourquoi elle s'applique à son entreprise.

En séance plénière, **POSEZ** les questions suivantes aux participants :

- Qu'avez-vous trouvé difficile en essayant de parler de la PEAS aux parties prenantes dans ces deux scénarios ?
- Quelles sont les considérations spécifiques à prendre en compte pour évoquer la PEAS pour la première fois avec ces acteurs ? Par exemple :
  - Le type de parties prenantes (organismes communautaires, contractuels, partenaires de mise en œuvre, organismes gouvernementaux, fournisseurs, etc.) ;
  - La taille de l'organisme ou de l'entreprise ;
  - Le type de relation (partenariat ou engagement contractuel) et les précédentes collaborations avec l'organisme ou l'entreprise.
- Quels sont les obstacles contextuels et culturels (coutumes, religion, etc.) qui empêchent l'organisme ou l'entreprise de s'engager contre l'EAS ? Quelles approches/techniques pouvez-vous adopter face à ces facteurs ? Comment lier l'EAS aux priorités de chaque partie prenante ?

PRÉVOYEZ 10 minutes pour la tâche et 5 minutes de présentation par groupe.

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

- Avant d'envisager une collaboration, tous les partenaires, fournisseurs et contractuels potentiels doivent être informés des normes de l'organisation en matière de PEAS.
- Le sujet de l'EAS doit être explicitement abordé et, si nécessaire, évoqué dans les accords de partenariat et/ou les contrats. La stratégie pour évoquer le sujet de la PEAS dépendra du contexte, du type de relation et du type d'organisation/d'entreprise.
- Essayez de relier la PEAS aux priorités existantes de chaque type de partenaire : possibilités de financement accru, statut de partenariat privilégié, enseignement social catholique ou autres principes religieux, vision/mission/mandat de l'organisation, etc.
- L'instauration d'exigences de PEAS et la mise en œuvre de mesures sensibles à la PEAS démontrent l'engagement d'une organisation en faveur d'une politique de zéro tolérance à l'égard de l'EAS. Le personnel dirigeant et la direction ont un rôle particulier à jouer pour garantir que la PEAS est bien comprise et mise en œuvre chez les partenaires, les fournisseurs et les contractuels. Les politiques ne suffisent pas à elles seules.
- Le non-respect des principes de PEAS a des répercussions sur les partenariats, sur les communautés et sur l'ensemble du secteur humanitaire.
- La PEAS est une exigence des bailleurs de fonds[2] ; un manque d'engagement, d'implication et de notification à l'égard des activités de PEAS peut mettre fin aux accords avec les bailleurs de fonds concernés (citer l'affaire Oxfam si nécessaire).
- La dimension du relationnel et du partenariat est centrale. La communication avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels sur la PEAS ne tourne pas juste autour d'une mise en conformité et ne doit pas être perçue de manière négative ou menaçante. Il est surtout question de responsabilité collective en faveur d'une politique de tolérance zéro à l'égard de l'EAS.

2. Voir, par exemple, la politique de USAID en matière de PEAS : *Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA)*.

SESSION 2 : MISE EN ŒUVRE DES EXIGENCES DE LA PEAS AVEC LES PARTENAIRES, LES FOURNISSEURS ET LES CONTRACTUELS (1 HEURE 20 MINUTES)

Déroulé

- Exercice : Étude de cas (50 minutes)
- Étapes pour identifier les attentes vis-à-vis de la PEAS (15 minutes)
- Révision du module pour mise en application (15 minutes)

Objectif

- Apprendre à définir et à intégrer des engagements de PEAS aux accords conclus avec les partenaires, les fournisseurs et les contractuels.

Messages clés

- Les entités contractantes doivent être informées, formées et accompagnées dans la mise en œuvre des mesures de PEAS qu'elles se sont engagées à respecter dans les accords de coopération.
- Le sujet de l'EAS doit être abordé explicitement dans tous les accords, aussi bien dans les contextes de développement que dans les contextes d'urgence. Les actions prohibées et les conséquences encourues par les entités contractantes en cas de violation de l'accord doivent être clairement indiquées.
- Le degré d'interaction prévu avec les participants au programme déterminera le niveau de détails sur l'EAS à inclure dans les contrats/accords.
- Le respect des clauses relatives à la PEAS dans les accords de partenariat doit faire l'objet d'un suivi régulier.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Tableau à feuilles et feutres

Documents à distribuer

- DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels
- DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels

Outils de formation

- OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS

EXERCICE : ÉTUDE DE CAS (50 MINUTES)

PARTAGEZ l'étude de cas suivante :

Votre organisation vient de recevoir un financement d'un bailleur de fonds sur une période d'un an pour une distribution alimentaire dans deux centres pour personnes déplacées internes. L'accord de partenariat avec le bailleur de fonds stipule clairement que tout incident relatif à l'EAS doit être immédiatement signalé auprès du bureau pays du bailleur de fonds. Votre organisation est en cours d'appel d'offres pour la sélection d'un fournisseur. L'accord avec le fournisseur devra être signé à l'issue du processus de sélection, d'ici un mois.

RÉPARTISSEZ les participants en trois groupes. **ATTRIBUEZ** à chaque groupe une des trois études de cas prévues à l'outil O **OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS**.

Groupe A Vous êtes un responsable des achats. On vous demande d'évaluer la compréhension du fournisseur vis-à-vis de la PEAS et sa capacité à s'y engager.

- Que faites-vous ?
- Quelles questions devez-vous inclure dans l'évaluation initiale pour mesurer le niveau de compréhension du fournisseur à l'égard de la PEAS et sa capacité à s'engager ?

Groupe B Vous êtes un responsable des achats. Un fournisseur local a désormais été sélectionné. Il vous a été demandé de préparer le contrat entre votre organisation et le fournisseur sélectionné.

- Quels sont les éléments clés à inclure dans les clauses relatives à la PEAS pour garantir le respect des principes et des engagements en faveur de la PEAS ?

Groupe C Vous êtes gestionnaire de programme. Vous rencontrez le fournisseur de nourriture retenu pour la distribution afin de souligner l'importance de faire remonter à votre organisation toute information relative à l'EAS en cas de préoccupations en ce sens. Comment lui expliquez-vous :

- **QUELLES** informations sur la PEAS doivent être notifiées à votre organisation ?
- Avec **QUI** partager ces informations ?
- **COMMENT** communiquer les informations sur la PEAS ?
- **QUAND** les informations doivent être partagées ?

PRÉVOYEZ 15 minutes pour cette tâche.

DISTRIBUEZ aux participants des Groupes A et C des exemplaires du document D **DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels**, et au groupe B le document D **DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels**.

INVITEZ les participants à analyser leur travail et à identifier les actions clés qu'ils ont ou n'ont pas abordées. **PRÉVOYEZ** 10 minutes pour cette tâche.

LAISSEZ 5 minutes à chaque groupe pour faire sa présentation.

Conseil pour les formateurs

Pour les groupes plus avancés, une deuxième partie de l'exercice pourrait consister à analyser la Checklist et à discuter des points suivants :

- Le statut de chaque recommandation au sein de votre organisation ;
- Les lacunes à combler et défis à relever pour satisfaire à certaines recommandations ;
- Les prochaines étapes vis-à-vis de certaines recommandations.

En séance plénière, **EXPLIQUEZ** que :

- Selon le niveau d'accès et d'interaction directe de l'entité contractante avec les participants au programme, les différents partenariats/contrats peuvent contenir plus ou moins de détails relatifs à la PEAS/sauvegarde.
- Il est essentiel de communiquer avec les différents partenaires, fournisseurs et contractuels sur l'importance et les attentes de la PEAS/sauvegarde.

ÉTAPES POUR IDENTIFIER LES ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PEAS (15 MINUTES)

DISTRIBUEZ les deux documents aux personnes qui ne les ont pas déjà.

LAISSEZ 10 minutes aux participants pour parcourir les deux documents.

En séance plénière, **PRÉSENTEZ** en détail les actions clés du document D **DD 9.1 Checklist de mise en œuvre de la PEAS auprès des partenaires, fournisseurs et contractuels**.

1. **Procéder à une évaluation de tous les partenaires, fournisseurs et contractuels avant de conclure des accords.**
   - Déterminez le degré d'interaction avec les participants au programme, surtout les enfants et les adultes en situation de vulnérabilité.
   - Est-il prévu que l'organisation ou l'entreprise travaille directement avec les participants au programme ? Les services qu'elles prévoient de fournir impliquent-ils un contact avec les participants au programme ?
   - Si la réponse est OUI, le partenaire ou l'entité contractante devra disposer d'une politique de PEAS et d'un code de conduite, ou alors signer votre politique et votre code de conduite (à condition qu'ils répondent aux critères d'acceptabilité).
   - Procédez à une évaluation initiale du partenaire, du fournisseur, ou du contractuel pour mesurer sa compréhension de la PEAS, sa capacité à s'engager et à mettre en œuvre la PEAS.
   - Quelle est la capacité de l'organisation/entreprise à mettre en œuvre les mesures ? À quel état se trouvent les mesures de PEAS adoptées par l'organisation/entreprise ?
   - Dans quelle mesure la politique de PEAS a-t-elle été mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation ou de l'entreprise ?
   - Partagez auprès des partenaires ou des entités contractantes des informations sur l'engagement et la culture organisationnels en faveur de la PEAS, avant de conclure un accord (lors de l'appel d'offres).

2. **Éditer des contrats pour les organisations ou entreprises en incluant les principes et engagements en faveur de la PEAS.**
   - Assurez-vous que tous les accords contractuels comportent des clauses sur la PEAS.
   - Définissez les actes d'EAS proscrits et les conséquences contractuelles applicables.
   - Les critères de mise en œuvre de la PEAS peuvent par exemple exiger l'adhésion aux règles de l'organisation ou de l'entité contractante, notamment :
     - Le code de conduite en cas de contact direct avec les participants au programme ;
     - La politique de PEAS couvrant la protection des adultes vulnérables et des enfants ;
     - La politique de protection de l'enfance si le partenariat implique un accès direct à des enfants.
3. **Décider du type d'accompagnement ou de formation sur la PEAS à offrir aux organisations ou entreprises, compte tenu de leurs besoins, du contexte et des ressources disponibles.**
   - Organisez une formation sur la PEAS et/ou une séance d'information sur la PEAS à l'intention des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels, surtout si ces organisations ou entreprises sont susceptibles d'être au contact des participants au programme.
   - Impliquez les membres du personnel de l'organisation ou de l'entreprise dans des événements de formation du personnel s'ils prévoient de mettre en œuvre des activités eux-mêmes ou d'avoir un contact régulier avec les participants au programme.
4. **Convenir avec les organisations ou entreprises de la manière d'échanger des informations sur la PEAS/sauvegarde.**
   - Discutez de la façon dont vous allez partager des informations sur la PEAS :
     - QUELLES informations doivent être partagées ?
     - Avec QUI les informations doivent-elles être partagées ?
     - COMMENT les partager ?
     - QUAND les partager ?
   - Les échanges d'informations peuvent inclure :
     - Des mises à jour sur la mise en œuvre des mesures de PEAS à inclure dans les rapports sur l'avancement des projets ou des services (le cas échéant) ;
     - Les préoccupations ou les incidents impliquant l'organisation ou l'entreprise devront être signalés à votre organisation (via un mécanisme de signalement interne, un formulaire dédié ou une ligne d'assistance téléphonique ou adresse e-mail).
5. **Réaliser un suivi de la mise en œuvre des principes de PEAS.**
   - Réalisez un suivi de l'application des clauses de PEAS prévues dans l'accord.
   - Élaborez un plan de suivi des activités du projet en mettant l'accent sur les mécanismes de signalement et de plaintes concernant des actes d'EAS, mis en place par le partenaire/l'entité contractante (qui doit signaler ? Que signaler ? Quand et comment signaler ?).
   - Organisez des consultations régulières avec les communautés ou les participants au programme pour savoir comment se passent les interactions avec les partenaires/entités contractantes.

CLÔTUREZ l'exercice en communiquant des messages clés sur les accords/partenariats sensibles la PEAS :

- Dans les contextes humanitaires et de développement, les organisations créent des relations contractuelles. Dans le cadre de l'engagement des organisations en faveur d'une tolérance zéro à l'égard de l'EAS, ces relations contractuelles doivent tenir compte de façon formelle de considérations liées à l'EAS.
- Le personnel dirigeant a un rôle particulier à jouer pour s'assurer que ces types de relations contractuelles tiennent bien compte des mesures de PEAS.
- Les entités contractantes doivent être informées, formées et accompagnées dans la mise en œuvre des mesures de PEAS qu'elles se sont engagées à respecter dans les accords de coopération.

RÉVISION DU MODULE POUR MISE EN APPLICATION (15 MINUTES)

INVITEZ chaque participant à utiliser le modèle de plan de formation pour le modifier ou émettre des observations en vue de la mise en application de la formation.

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

DD 9.1 Checklist pour la mise en œuvre de la PEAS avec les partenaires, fournisseurs et contractuels

Cette checklist doit être utilisée par les organisations pour sensibiliser les partenaires, les fournisseurs et les contractuels aux principes de la PEAS et les aider à les mettre en œuvre.

		Oui/Non
1	**Procéder à une évaluation de tous les partenaires, fournisseurs et contractuels avant de conclure des accords.** *Les réponses vous aideront à déterminer le type d'accompagnement à offrir au partenaire, au fournisseur ou au contractuel.*	
1.1	Estimer le degré potentiel d'interaction avec les participants au programme, surtout les enfants et les adultes en situation de vulnérabilité. ■ Est-il prévu que l'organisation ou l'entreprise travaille directement avec les participants au programme ? Les services qu'elles prévoient de fournir impliquent-ils un contact avec les participants au programme ? Si la réponse est OUI, le partenaire ou l'entité contractante devra disposer d'une politique de PEAS et d'un code de conduite, ou alors signer votre politique et votre code de conduite (à condition qu'ils répondent aux critères d'acceptabilité).	
1.2	Procéder à une évaluation initiale du partenaire, du fournisseur ou du contractuel pour mesurer sa compréhension de la PEAS et sa capacité à s'engager et à mettre en œuvre la PEAS. ■ Quelle est la capacité de l'organisation ou de l'entreprise à mettre en œuvre les mesures ? ■ Quel est le degré de mise en œuvre des mesures de PEAS adoptées par l'organisation ou l'entreprise ? ■ Dans quelle mesure la politique de PEAS a-t-elle été mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation ou de l'entreprise ?	
1.3	Partager auprès des partenaires ou des entités contractantes des informations sur l'engagement et la culture organisationnelle en faveur de la PEAS, avant de conclure un accord (lors de l'appel d'offres).	
2	**Éditer des contrats pour les organisations ou les entreprises en incluant les principes et engagements en faveur de la PEAS.**	
2.1	Inclure des clauses sur la PEAS dans tous les accords contractuels.	
2.2	Définir les actes d'EAS proscrits et les conséquences contractuelles applicables. Les critères de mise en œuvre de la PEAS peuvent par exemple exiger l'adhésion aux règles de l'organisation ou de l'entité contractante, notamment : ■ Le code de conduite en cas de contact direct avec les participants au programme ; ■ La politique de PEAS couvrant la protection des enfants et des adultes vulnérables ; ■ La politique de protection de l'enfance si le partenariat implique un accès direct à des enfants.	

		Oui/Non
3	**Décider du type d'accompagnement ou de formation sur la PEAS à offrir aux organisations ou entreprises, compte tenu de leurs besoins, du contexte et des ressources disponibles.**	
3.1	Organiser une formation et/ou une séance d'information sur la PEAS à l'intention des partenaires, des fournisseurs ou des contractuels, surtout si ces organisations ou entreprises sont susceptibles d'être au contact des participants au programme.	
3.2	Impliquer les membres du personnel de l'organisation ou de l'entreprise dans des événements de formation du personnel s'ils prévoient de mettre en œuvre des activités eux-mêmes ou d'avoir un contact régulier avec les participants au programme.	
4	**Convenir avec l'organisation ou l'entreprise de la manière d'échanger des informations sur la PEAS.**	
4.1	Discuter de la façon dont vous allez échanger des informations sur la PEAS : ■ QUELLES informations doivent être partagées ? ■ Avec QUI les informations sur la PEAS doivent-elles être partagées ? ■ COMMENT les informations seront-elles transmises ? ■ QUAND les informations sur la PEAS doivent-elles être partagées ?	
4.2	Ces échanges d'informations peuvent inclure : ■ Des mises à jour sur la mise en œuvre des mesures de PEAS à inclure dans les rapports sur l'avancement des projets ou des services (le cas échéant) ; ■ Les préoccupations ou les incidents impliquant l'organisation ou l'entreprise devant être signalés à votre organisation (via un mécanisme de signalement interne, un formulaire dédié ou une ligne d'assistance téléphonique ou adresse e-mail).	
5.	**Réaliser un suivi de la mise en œuvre des principes de PEAS.**	
5.1	Réaliser un suivi de l'application des clauses de PEAS prévues dans l'accord.	
5.2	Élaborer un plan de suivi des activités du projet en mettant l'accent sur les mécanismes de signalement et de plaintes d'EAS, mis en place par le partenaire/l'entité contractante (qui doit signaler ? Que signaler ? Quand et comment signaler ?).	
5.3	Organiser des consultations régulières avec les communautés ou les participants au programme pour savoir comment se passent les interactions avec les partenaires/entités contractantes.	

DD 9.2 Exemples de clauses sur la PEAS dans les accords contractuels

FONDS DES NATIONS UNIES POUR L'ENFANCE (UNICEF)

- Le partenaire d'exécution veille à ce que tous ses employés et agents respectent les dispositions du document ST/SGB/2003/13 intitulé « Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels », accessible à l'adresse http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13.
- Le partenaire d'exécution s'assure en outre qu'aucun de ses employés et agents n'expose les bénéficiaires visés, y compris les enfants, à une forme quelconque de discrimination, d'abus ou d'exploitation, et que chacun d'eux respecte les dispositions des autres politiques de l'UNICEF relatives à la protection de l'enfance, telles qu'énoncées par l'UNICEF de temps à autre.

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (PNUD)

22.1 L'Entrepreneur prend toutes les mesures appropriées pour empêcher ses employés ou toute autre personne engagée pour exécuter des services au titre du Contrat de se livrer à des actes d'exploitation ou à des abus sexuels à l'égard de quiconque. En ce sens, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de 18 ans, indépendamment des lois relatives à l'âge du consentement, constitue une forme d'exploitation et d'abus sexuels à l'égard de cette personne. En outre, l'Entrepreneur s'abstient et prend toutes les mesures appropriées pour interdire à ses employés ou autres personnes engagées de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère dégradant ou d'exploitation en échange d'une somme d'argent, de biens, de services, d'offres d'emploi ou autres. L'Entrepreneur déclare savoir et accepte que les présentes dispositions revêtent une importance fondamentale et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise le PNUD à résilier immédiatement le Contrat dès notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

AGENCE DES NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS (UNHCR)

- Les principes de partenariat du HCR renvoient au code de conduite « de ce dernier et réaffirment que le personnel du HCR doit encourager les partenaires à adhérer aux normes du HCR et à s'associer à ses efforts pour les respecter ».
- *La section 6 du code de conduite porte sur les « accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies » (extrait de la Circulaire du Secrétaire général) :*
  - 6.1 Les fonctionnaires de l'Organisation qui concluent des accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies sont tenus d'informer les intéressés des règles de conduite énoncées à la section 3 et d'obtenir d'eux qu'ils s'engagent par écrit à les respecter.
  - 6.2 Le fait pour ces entités ou particuliers de ne pas prendre de mesures préventives contre l'exploitation et la violence sexuelles, de ne pas enquêter sur les cas d'exploitation ou de violence portés à leur connaissance ou de ne pas prendre de mesures correctives lorsque des cas d'exploitation ou de violence sexuelles se produisent justifie l'annulation de l'accord de coopération qui les lie à l'Organisation des Nations Unies.

PROGRAMME ALIMENTAIRE MONDIAL (PAM)

Accords de partenariat conclus à l'échelle locale : Prévention de l'exploitation et des abus sexuels

- 9.1 Les Nations Unies et le PAM sont déterminés à protéger les populations vulnérables dans les crises humanitaires, y compris contre l'exploitation et les abus sexuels. En concluant un accord avec le PAM, le partenaire coopérant s'engage à respecter : i) les règles énoncées dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » (ST/SGB/2003/13) ; ii) les éventuelles normes opérationnelles minimales adoptées à la suite de la Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités du 4 décembre 2006 ; et iii) toute autre politique ou directive en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels adoptée par le PAM, telle que notifiée de temps à autre par ce dernier au partenaire coopérant.
- 9.2 Le partenaire coopérant fait en sorte que son personnel, ses agents, ses vacataires et ses sous-traitants se conforment aux règles morales et aux normes de conduite éthique les plus strictes. Tout défaut par le partenaire coopérant de prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les abus sexuels, d'enquêter sur les cas d'allégation d'exploitation ou d'abus ou de prendre des mesures correctives constitue un motif d'annulation de l'accord.

ORGANISATION INTERNATIONALE POUR LES MIGRATIONS (OIM)

8.1 Le [Partenaire d'exécution] garantit en outre :

(a) Qu'il prendra toutes les mesures voulues pour interdire et prévenir tout acte, tentative ou menace d'exploitation et de violences sexuelles par ses employés ou par toute autre personne engagée par lui et placée sous sa direction pour exécuter des activités en vertu du présent accord (« autre personnel »). Aux fins du présent accord, l'exploitation et les violences sexuelles s'entendent notamment des actes suivants :

- Échange d'argent, de marchandises ou de services, traitement préférentiel, possibilités d'emploi ou autres avantages contre des faveurs ou des activités sexuelles, y compris tout traitement humiliant ou dégradant de nature sexuelle ; abus d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, et atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal.
- Activité sexuelle impliquant une personne âgée de moins de 18 ans (« enfant »), sauf si celle-ci est légalement mariée avec l'employé ou l'autre personnel intéressé et si elle a atteint l'âge de la majorité ou du consentement légal tant dans son pays de nationalité que dans le pays de nationalité de l'employé ou de l'autre personnel intéressé.

(b) Qu'il dissuadera énergiquement ses employés ou tout autre personnel d'avoir des relations sexuelles avec des bénéficiaires de l'OIM.

(c) Qu'il informera sans tarder l'OIM de toute allégation ou tout soupçon de violences ou d'exploitation sexuelles, qu'il effectuera une enquête et prendra les mesures correctives qui s'imposent, y compris des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur de l'exploitation et des violences sexuelles.

(d) Qu'il veillera à ce que des dispositions relatives à l'exploitation et aux violences sexuelles figurent dans tous les contrats de sous-traitance.

(e) Qu'il honorera en tout temps les engagements précités. Le non-respect des dispositions (a)-(d) constituera un motif de résiliation immédiate du présent accord.

OF 9.1 Jeu de rôles sur la sensibilisation à la PEAS

Groupe A

Contexte

Votre organisation rencontre un organisme communautaire qui travaille dans un environnement très conservateur. L'organisme affirme que la PEAS n'existe pas dans son contexte et que le concept a été introduit par des acteurs externes.

Tâche

- Expliquer au personnel de l'organisme communautaire ce qu'est la PEAS sans utiliser les mots « protection », « sexuel » et « abus ».

Instructions

- Jeu de rôles
- 10 minutes de préparation, 5 minutes de présentation
- Soyez créatifs !

Groupe B

Contexte

Votre organisation restaure dix salles de classe dans une école qui a été détruite par un typhon. La petite entreprise locale qui a été engagée pour réaliser la construction emploie des ouvriers journaliers. Le chef de l'entreprise affirme que la PEAS ne s'applique pas aux effectifs de son entreprise.

Tâche

- Expliquer à l'interlocuteur pourquoi la PEAS est importante et pourquoi elle s'applique à son entreprise.

Instructions

- Jeu de rôles
- 10 minutes de préparation, 5 minutes de présentation
- Soyez créatifs !

OF 9.2 Études de cas sur la mise en œuvre des principes de PEAS

Groupe A

Contexte

Vous êtes un responsable des achats.

Tâches

On vous demande d'évaluer la compréhension du fournisseur vis-à-vis de la PEAS et sa capacité à s'y engager.

- Quelles mesures prenez-vous?
- Quelles questions devez-vous inclure dans l'évaluation initiale pour mesurer le niveau de compréhension du fournisseur au sujet de la PEAS et sa capacité à s'y engager ?

Instructions

- 15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation.

Groupe B

Contexte

Vous êtes responsable des achats. Un fournisseur local a désormais été sélectionné.

Tâches

Il vous a été demandé de préparer le contrat entre votre organisation et le fournisseur sélectionné.

- Quels sont les éléments clés à inclure dans les clauses relatives à la PEAS pour garantir le respect des principes et des engagements en faveur de la PEAS ?

Instructions

15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation

Groupe C

Contexte

Vous êtes gestionnaire de programme.

Tâches

Vous rencontrez le fournisseur de nourriture retenu pour la distribution, pour lui souligner l'importance de faire remonter à votre organisation toute information relative à l'EAS en cas de préoccupations en ce sens. Comment lui expliquez-vous :

- QUELLES informations sur la PEAS devraient être partagées ?
- Auprès de QUI les informations doivent-elles être partagées ?
- COMMENT les partager
- QUAND les partager ?

Instructions

15 minutes de préparation, 5 minutes de présentation

Guide d'animation
Module 10 : Méthodologie d'animation

- Doter les participants des compétences nécessaires pour animer les formations avec efficacité en phase de mise en application ;
- Offrir aux participants l'opportunité de s'entraîner à présenter les supports de formation sur la PEAS en utilisant des bonnes pratiques en matière d'apprentissage pour les adultes et des techniques pour animer avec efficacité.

SESSION 1 : PRINCIPES DE BASE POUR L'ANIMATION
(1 HEURE 15 MINUTES)

Participants
Formation des formateurs

Points focaux PEAS/Sauvegarde/ Protection

Durée
1 heure 15 minutes

SESSION 1 : PRINCIPES DE BASE POUR L'ANIMATION (1 HEURE 15 MINUTES)

Déroulé

- Exercice : Enseigner/donner un cours VS animer (15 minutes)
- Exercice : Approches de formation (30 minutes)
- Animation : choses à faire et à ne PAS faire (30 minutes)

Objectifs

- Comprendre la différence entre enseigner et animer ;
- Comprendre les principes de l'apprentissage des adultes et des approches d'animation adaptées.

Message clé

- Une animation efficace renforce le processus d'apprentissage dès lors qu'elle est basée sur les principes de l'apprentissage des adultes.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives
- Corde ou ruban adhésif
- Cartes d'affirmations
- Tableau à feuilles et feutres

Document à distribuer

- DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes[1] (Park et al., 2016) (un exemplaire par participant)

Outils de formation

- OF 10.1 Cartes d'affirmations (Seeds for Change, 2019)

EXERCICE : ENSEIGNER/DONNER UN COURS VS ANIMER (15 MINUTES)

DEMANDEZ aux participants de travailler en binôme et de discuter des différences, selon eux, entre enseignement/donner un cours et l'animation. Installez un tableau à feuilles par sujet, un pour « enseignement/donner un cours » et un autre pour « animation », et demandez à chaque binôme d'en discuter pendant 10 minutes puis d'inscrire sur les tableaux les observations principales.

DEBRIEF à l'aide des points suivants :

- Enseigner vise à accroître les connaissances sur un certain sujet. L'enseignant est au centre du processus ; il fait figure d'autorité et représente la connaissance.
- Animer consiste à aider les participants à réfléchir à partir des connaissances qu'ils possèdent déjà tout en les développant et en les partageant au sein du groupe. Une animation efficace place les participants au centre du processus.

1. Park S, P Robinson et R Bates. 2016. *Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context*. Adult Education Research Conference, 2016 Conference Proceedings, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. CC BY-NC 4.0.

EXERCICE : APPROCHES DE FORMATION (30 MINUTES)

TRACEZ une ligne droite par terre à l'aide de la corde ou du ruban adhésif. La ligne représente un spectre. Placez une paire d'affirmations par terre, chacune à une extrémité du spectre (ex. : affirmation A à un bout de la ligne, l'affirmation AA à l'autre bout). Les affirmations décrivent deux approches de formation différentes. Une extrémité de la ligne correspond aux approches les moins centrées sur l'apprenant (cartes A-H) et l'autre rassemble les approches les plus centrées sur l'apprenant (cartes AA-HH). Pour chaque série d'affirmations, invitez les participants à se positionner sur la ligne à l'endroit qui correspond à leur propre approche en tant que formateurs.

Par exemple :

Il n'est pas nécessaire d'utiliser toutes les paires d'affirmations, mais il est recommandé d'en utiliser au moins cinq. Pour chaque paire d'affirmations par terre, **DEMANDEZ** aux participants d'expliquer pourquoi ils se sont positionnés à ces endroits de la ligne (encouragez les réponses détaillées) et quels sont les facteurs qui les ont poussés à se placer à tel ou tel endroit. Inscrivez les observations des participants sur leur tableau à feuilles. Les observations peuvent porter sur les points suivants : *le temps de formation disponible le jour J ; les connaissances, les compétences et le niveau d'assurance du formateur ; le contenu de formation fixe ou souple ; le sujet de la formation ; le ratio formateurs-apprenants dans la salle ; le niveau de motivation des apprenants ; l'expérience des apprenants avec des approches collaboratives ; les ressources disponibles ; etc.*

CLÔTUREZ la session en plénière en demandant aux participants où ils souhaiteraient se trouver, de façon générale, sur ce spectre en tant que formateurs, et les raisons de leur choix.

PLÉNIÈRE : ANIMATION : CHOSES À FAIRE ET À NE PAS FAIRE (30 MINUTES)

INDIQUEZ qu'en plus de comprendre ses propres approches de formation, il existe certaines **choses qu'il faut ou ne PAS faire** en ce qui concerne l'animation de formations :

Choses à faire

- Maintenir un contact visuel
- Préparer la formation à l'avance
- Impliquer les participants
- Parler clairement
- Parler suffisamment fort
- Donner des instructions claires
- S'assurer que les participants ont bien compris les instructions
- Positionner les supports visuels de manière à ce que tout le monde puisse les voir
- Écrire de façon claire et lisible
- Encourager la participation
- Encourager les questions
- Faire un récapitulatif de chaque session
- Passer d'un sujet à un autre
- Faire des résumés
- Suivre l'ordre logique des sujets
- Gérer le temps de manière efficace
- Faire simple
- Donner du feedback
- Éviter d'employer une gestuelle distrayante ou qu'il y ait des distractions dans la salle
- Prêter attention au langage corporel des participants
- Garder l'attention du groupe sur l'activité
- Évaluer au fur et à mesure
- Faire preuve de patience

Choses à ne PAS faire

- Parler en s'adressant au tableau à feuilles
- Se positionner devant les supports visuels
- Se positionner toujours au même endroit (utiliser plutôt l'espace de la salle)
- Ignorer les commentaires des participants ainsi que leur feedback non verbal
- Lire directement à partir du programme de la formation

DEMANDEZ aux participants de se remémorer une session de formation ou un atelier qu'ils avaient vraiment apprécié et qui a contribué à leur apprentissage dans un domaine particulier. Demandez-leur d'écrire certains des points clés de cette expérience où ils avaient été dans le rôle d'apprenants. Prévoyez 5 minutes pour cette activité.

INDIQUEZ que mis à part les règles de base de l'animation soulignées dans la liste des choses à faire et à ne PAS faire, il est également nécessaire de comprendre comment les préférences des adultes en matière d'apprentissage ont un impact sur le processus d'apprentissage, et ce que nous pouvons faire pour l'améliorer. Utilisez les tableaux du document D **DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes** et parcourez chacun des points tout en demandant aux participants de partager des exemples concrets de l'expérience qu'ils avaient évoquée au début de la session.

DD 10.1 Principes de l'apprentissage des adultes

Adapté à partir de : Park S, P Robinson et R Bates. 2016. *Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context*. Adult Education Research Conference, 2016 Conference Proceedings, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. CC BY-NC 4.0.

PRINCIPES DE L'APPRENTISSAGE DES ADULTES

Motivation intrinsèque d'apprendre	Le type d'apprentissage le plus pertinent pour un adulte est un apprentissage qui revêt une valeur personnelle.
Disposition à apprendre	L'enseignement et l'apprentissage sont le plus efficaces auprès d'adultes dont l'expérience personnelle ou professionnelle les rend disposés à apprendre de nouveau (via un apprentissage qui leur permettra de résoudre des problèmes qu'ils ont identifiés sur le plan personnel et/ou professionnel).
Expériences vécues	Les expériences actuelles ou passées sont perçues personnellement et par les autres comme une source riche d'apprentissage.
Rapport à l'apprentissage	Les adultes préfèrent suivre une approche d'apprentissage basée sur la résolution de problèmes plutôt qu'une approche thématique. Ils tirent le meilleur parti de leur apprentissage lorsque la formation s'inscrit dans un contexte de vie réelle.
Apprentissage autodirigé	Les adultes apprennent mieux lorsqu'ils ont la possibilité de contrôler ou de contribuer aux objectifs d'une expérience d'apprentissage donnée, et lorsqu'ils disposent d'un certain degré de liberté de décider des modalités d'enseignement et d'apprentissage.
Besoin de savoir	Les adultes ont besoin d'avoir des informations à l'avance sur les formations pour savoir si tel ou tel apprentissage leur est pertinent. Cela peut impliquer une participation préalable à la conception et à la planification de la formation.

CONCEPTION DU PROCESSUS D'APPRENTISSAGE : ÉLÉMENTS PERTINENTS POUR LES ADULTES

Préparation de l'apprenant	Avant l'expérience d'apprentissage, fournissez aux apprenants les informations relatives au contenu et au style de la formation ; préparez-les à participer et accompagnez la définition des attentes (dans la limite du réaliste).
Préparation de l'ambiance	Favorisez un climat de confiance, de respect mutuel pour un apprentissage informel, collaboratif et solidaire.
Planification commune	Adoptez une approche collaborative vis-à-vis de la planification de la formation, en impliquant les apprenants.
Diagnostic des besoins d'apprentissage	Les besoins d'apprentissage sont identifiés au travers d'un processus mutuel d'évaluation.
Définition des objectifs d'apprentissage	Les objectifs d'apprentissage sont identifiés au travers d'un processus mutuel de négociation entre le formateur et les apprenants.
Conception de l'expérience d'apprentissage	Les plans de formation sont le plus efficaces dès lors qu'ils portent sur des projets spécifiques et organisés en tenant compte des capacités des personnes qui y participent.
Activités d'apprentissage	Souvent, les activités les plus efficaces sont celles qui impliquent des exercices de recherche, des temps d'étude en autonomie et l'utilisation de techniques expérimentales.
Évaluation de l'apprentissage	L'évaluation d'une formation est la plus efficace dès lors qu'elle est menée par les participants eux-mêmes puis passée en revue et validée par des pairs ou experts guidés par des critères définis.

OF 10.1 Cartes d'affirmations

Adapté à partir de la publication *In-depth guide: Facilitation tools for meetings and workshops*, deuxième édition, Seeds of Change (2019).

Chaque déclaration doit être imprimée sur une feuille et placée sur la ligne par terre :

A J'utilise les mêmes cours chaque année et je m'attends à ce que les apprenants apprennent ce que je leur dis.	**AA** Je dois faire comprendre aux apprenants que la connaissance est en constante évolution et que nous devons, tant eux que moi, veiller à rester à jour.
B Je fais des présentations parce que le nombre de participants est trop élevé et c'est la seule solution adaptée.	**BB** Je pense qu'il est parfois impossible de former des groupes trop nombreux. Il y a toujours des opportunités pour réaliser des activités en binômes ou en équipes, même lorsque les apprenants sont nombreux.
C J'attends des apprenants qu'ils suivent ce que je dis et mes recommandations.	**CC** Selon moi, les apprenants doivent toujours remettre en question ce que je leur dis et acquérir et intégrer de nouvelles informations et compétences.
D Je pense que les personnes qui apprennent le mieux sont celles qui se font discrètes et prennent des notes.	**DD** J'encourage les apprenants à « inverser » l'apprentissage et à lire les supports de formation à l'avance et de préparer leurs questions.
E Selon moi, mon rôle est celui du principal informateur et du principal évaluateur.	**EE** Je suis convaincu que les apprenants doivent se rendre compte qu'ils obtiendront de meilleurs résultats s'ils collaborent et apprennent les uns des autres.
F Selon moi, le plus important de la formation se trouve dans le guide.	**FF** J'ai probablement besoin d'un contenu prédéfini, mais seulement à utiliser comme point de départ. Cependant, pour atteindre les objectifs de l'apprentissage fixés, j'incorpore de nouveaux contenus au fil de la formation.
G Pendant la formation, je n'ai pas beaucoup de temps à consacrer à la discussion.	**GG** Je crée et accorde la priorité à la discussion autour des informations partagées lors de la formation.
H Selon moi, la plupart des apprenants ne savent rien encore. C'est à moi de les informer.	**HH** Les apprenants savent beaucoup de choses. Ce que nous devons faire, c'est nous appuyer sur leurs connaissances existantes.

Guide d'animation

Module sur les documents à distribuer : Introduction à la PEAS

CETTE FORMATION DOIT ÊTRE DISPENSÉE PAR LES POINTS FOCAUX PEAS LORS DE LA PHASE DE MISE EN APPLICATION DE LA FORMATION SUR LA PEAS.

- Informer et sensibiliser l'ensemble du personnel des organisations partenaires aux concepts et principes clés de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) au travers de la compréhension de la terminologie et des définitions propres au domaine, et au travers de la compréhension des conséquences des incidents liés à la PEAS ;
- Comprendre l'importance d'une approche centrée sur les personnes survivantes et sur leur dignité, leur sécurité et leurs intérêts ;
- Souligner l'importance d'avoir une culture organisationnelle qui promeut des valeurs positives et la sécurité, l'élaboration de politiques et de procédures de PEAS, et le respect des normes relatives à la sauvegarde/PEAS.

SESSION 0 : INTRODUCTION ET BIENVENUE (25 MINUTES)
SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE)
SESSION 2 : COMPRENDRE LA PEAS (1 HEURE)
SESSION 3 : QUI SOMMES-NOUS ? VALEURS CENTRALES DE L'ORGANISATION (1 HEURE)
SESSION 4 : EXERCICE DES QUATRE OPTIONS DE RÉPONSE (30 MINUTES)

Participants

Ensemble du personnel (lors des formations d'intégration et de renouvellement des connaissances)

Durée

3 heures 55 minutes

SESSION 0 : INTRODUCTION ET BIENVENUE (25 MINUTES)

Objectifs

- Convenir de l'objectif de l'atelier et des résultats escomptés ;
- Apprendre à se connaître ;
- Établir certaines règles de base.

Supports de formation

- Diapositives de la présentation générale

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

Bienvenue ; finalité de la formation ; aperçu du planning de la formation.

QUESTIONS À SE POSER EN BINÔMES (15 MINUTES)

- *Depuis combien de temps travailles-tu pour ton organisation et quel est ton rôle ?*
- *Prends la première lettre de ton prénom et réfléchis à un adjectif qui te décrit.*
- *Quelles sont tes attentes vis-à-vis de cet atelier ?*

PLÉNIÈRE (5 MINUTES)

PRÉCISEZ toute information de nature logistique : où se trouvent les toilettes, les issues de secours et toute autre information importante sur le lieu de formation et/ou sur la formation elle-même.

INVITEZ les participants à indiquer les règles qu'ils souhaiteraient mettre en place pour la durée de la formation (horaires, pauses, utilisation des téléphones, participation active) et notez-les sur le tableau à feuilles.

SESSION 1 : CONCEPTS CLÉS (1 HEURE)

Objectifs

- Explorer les concepts de pouvoir, de violence et de genre et leur rapport avec l'exploitation et les abus sexuels ;
- Comprendre comment le pouvoir peut faire l'objet d'abus dans les contextes d'urgence et de développement, et comment la relation avec les participants au programme est impactée.

Messages clés

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

Supports de formation

- Tableau à feuilles

Outils de formation

- OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages

Conseil pour les formateurs

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

EXERCICE (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ aux participants qu'au cours de cette session, il s'agira d'explorer des concepts tels que le pouvoir, l'exploitation et les abus sexuels. **INVITEZ** les participants à se lever et à former une rangée à une extrémité de la salle, face à l'animateur. **DISTRIBUEZ** aux participants l'outil **OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages**. **PRÉCISEZ** aux participants qu'il ne faut pas dévoiler leur personnage. **DEMANDEZ**-leur de se mettre dans la peau de leur personnage et d'imaginer ce à quoi pourrait ressembler leur vie. Ils doivent ensuite réfléchir aux réponses de leur personnage à la liste de questions ci-dessous.

DEMANDEZ-leur de faire un pas en avant à chaque fois qu'ils répondent Oui à une question, et de rester où ils sont s'ils répondent Non. **LISEZ** chacune des questions en laissant suffisamment de temps aux participants de décider s'ils doivent faire un pas en avant.

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

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

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

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

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

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

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

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

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

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

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour guider la discussion :

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

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

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

Une fois que les participants sont retournés à leur place, **EXPLIQUEZ** que cet exercice vise à démontrer en quoi le déséquilibre des pouvoirs se trouve au cœur de la PEAS/sauvegarde.

Les travailleurs d'ONG détiennent un pouvoir énorme, car ce sont nos organisations qui décident qui reçoit ou non les services/ressources que nous offrons. Cela peut ouvrir la voie à l'exploitation et aux abus, en particulier pour les personnes qui sont déjà marginalisées en raison de leur sexe, de leur âge ou d'autres facteurs de diversité (handicap, instabilité économique, appartenance à une minorité religieuse, ethnique ou politique, etc.).

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

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

Une fois que les participants sont retournés s'asseoir, **EXPLIQUEZ** que cet exercice a mis en évidence plusieurs concepts clés qu'il est essentiel de comprendre afin de mieux saisir les fondements de l'exploitation et des abus sexuels.

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

Les droits humains :

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

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

Note : l'EAS implique une atteinte à plusieurs droits fondamentaux. Si vous êtes dans les temps, demandez aux participants de donner quelques exemples de droits humains auxquels l'EAS porte atteinte.

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

DEMANDEZ aux participants de définir ce qu'est le genre. **EXPLIQUEZ** que le genre est un concept employé pour décrire les différences, telles qu'admises par la société, entre les hommes et les femmes. Le terme « sexe » est utilisé pour décrire la différence physique entre les hommes et les femmes. Si les participants ne sont pas très familiers avec ces concepts, lisez les quatre affirmations ci-dessous. Tout d'abord, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les sexes. Ensuite, indiquez aux participants de lever la main lorsqu'ils associent l'affirmation à une différence entre les genres. Au cours de la discussion, clarifiez les affirmations si nécessaire.

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

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

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

RÉSUMEZ la discussion sur la violence basée sur le genre. Prenez maintenant le temps d'expliquer que les concepts qui viennent d'être présentés ne sont peut-être pas nouveaux pour beaucoup de participants, mais qu'il était nécessaire de les soulever à nouveau puisqu'il est important que les points focaux sachent les expliquer à d'autres personnes.

RÉITÉREZ les points suivants :

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

SESSION 2 : COMPRENDRE LA PEAS (1 HEURE)

Objectifs

- Découvrir quelles actions et quels comportements relèvent de l'EAS ;
- Comprendre l'impact de l'EAS sur les victimes/personnes survivantes, les communautés et les organisations ;
- Découvrir les mesures actuellement mises en place dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement.

Messages clés

- Un déséquilibre de pouvoir, du fait de la dépendance des populations affectées à l'égard de l'assistance humanitaire, se trouve au cœur de l'EAS.
- L'EAS a des répercussions complexes et durables sur les victimes/personnes survivantes, les communautés et les organisations.
- Face à ces phénomènes, le secteur humanitaire a mis en place des normes, dont les normes minimales de fonctionnement du IASC.
- Les efforts mis en œuvre en faveur de la sauvegarde/PEAS doivent être appuyés par une approche centrée sur les personnes survivantes de manière à mettre leurs besoins au premier plan.

Supports de formation

- Rétroprojecteur et diapositives

Documents à distribuer

- DD (a) Huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS (un exemplaire par participant)

Outils de formation

- OF (b) Exemples d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels (un exemplaire par groupe)

Ressource en ligne

- Module d'apprentissage du IASC sur la protection contre l'inconduite sexuelle pour les organisations partenaires des Nations Unies, IASC (2020) (disponible en anglais, en français, en arabe, en espagnol et en portugais).

EXERCICE : EXEMPLES D'EXPLOITATION SEXUELLE ET D'ABUS SEXUELS (30 MINUTES)

EXPLIQUEZ les définitions de l'exploitation sexuelle et des abus sexuels. **RAPPELEZ** que l'EAS est une forme de violence basée sur le genre.

SOULIGNEZ les points suivants :

- Un **abus sexuel** est constitué autant par une tentative d'atteinte que par une atteinte réelle.
- **L'exploitation sexuelle** est basée sur l'abus d'une position de vulnérabilité, sur des relations de pouvoir inégales, sur la confiance et implique un gain social, sexuel, économique ou politique.

Partie 1

RÉPARTISSEZ les participants en quatre groupes et distribuez l'outil **OF (b) Exemples d'exploitation et d'abus sexuels**. **DEMANDEZ** aux participants de décider si leurs scénarios constituent des exemples d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuels (10 minutes).

À la fin de l'exercice, **DEMANDEZ** à l'un des groupes de présenter ses conclusions et invitez tous les autres groupes à émettre des observations pour chaque exemple. Référez-vous à chacun des exemples et reliez-les soit à la définition de l'abus sexuel soit à la définition de l'exploitation sexuelle.

Pour chaque scénario, prévoyez du temps pour les questions et pour clarifier la différence entre abus et exploitation.

Exemples d'exploitation sexuelle :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG refuse d'admettre dans son établissement un enfant déplacé interne si la mère de cet enfant n'accepte pas d'avoir un rapport sexuel avec lui.
- Un conducteur employé par une agence internationale propose régulièrement aux écoliers du village de les conduire à l'école du quartier avoisinant dans un véhicule officiel, en échange de la possibilité de prendre des photos d'eux dénudés.
- La cheffe de bureau d'une ONG refuse d'embaucher un jeune homme à un poste de serveur en cuisine tant qu'il n'acceptera pas d'avoir un rapport sexuel avec elle. (*Rappel :* même si le jeune homme refuse de coucher avec elle, le fait que la cheffe du bureau tente d'abuser de sa position de pouvoir en lui faisant cette demande constitue un acte d'exploitation sexuelle.)

Exemples d'abus sexuel :

- Un réfugié employé par une ONG en tant que travailleur auxiliaire entraîne vers un entrepôt désert une réfugiée qui souhaite récupérer de la nourriture. Il la viole et lui annonce que si elle signale l'incident, il dira à son mari qu'ils entretiennent une liaison.
- Un employé d'une ONG locale fait des attouchements inappropriés sur une fillette de 6 ans alors qu'il joue avec elle dans le cadre d'une intervention psychosociale.
- Un membre du personnel d'une entreprise de maintenance qui travaille dans un camp tente de violer une réfugiée lorsqu'il se rend au camp en dehors des horaires de travail de l'entreprise, grâce à son badge d'accès.

Prostitution

Pour certains participants, il ne sera peut-être pas évident que le fait de solliciter les services d'une prostituée constitue de l'EAS. Il peuvent estimer que la personne est consentante, qu'il s'agit d'un service payant et que personne n'est forcé à se prostituer. Cependant, rappelez à ces participants la notion de déséquilibre des pouvoirs et que nous travaillons dans un contexte de grande vulnérabilité où les personnes sont prêtes à tout pour survivre et nourrir leur famille. Les éléments du consentement éclairé ne sont donc peut-être pas réunis. Il peut sembler qu'une personne ait « consenti » à s'engager dans des rapports sexuels transactionnels (ex. : échanger des rapports sexuels contre de la nourriture ou d'autres biens), mais cette décision ne relève pas forcément de sa volonté. La personne peut se sentir désespérée et avoir l'impression de ne pas avoir d'autre choix. Il ne s'agit pas d'un véritable consentement. Il est possible également que son accord ne soit pas éclairé. Par exemple, il se peut que la personne ne soit pas au courant que l'assistance est gratuite ou que les travailleurs humanitaires qui se livrent à de telles pratiques commettent une faute et que cette faute doit être signalée.

SOULIGNEZ que les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les personnes en situation de handicap mental sont considérés comme incapables de donner un consentement éclairé pour des actes tels que les mutilations génitales féminines, le mariage, les relations sexuelles, etc.

Partie 2

En conservant les mêmes groupes, **DEMANDEZ** aux participants de considérer les deux exemples que vous avez attribués à chaque groupe, et d'énumérer des conséquences de l'EAS. Les participants évoqueront probablement l'impact sur les victimes/personnes survivantes, la communauté, l'organisation et l'auteur. Mais il est important également de considérer les conséquences :

- Sur la santé ;
- Économiques ;
- Émotionnelles/psychologiques.

En séance plénière, demandez à chaque groupe de commenter les scénarios qui leur ont été attribués, et inscrivez les conséquences qu'ils relèvent sur le tableau à feuilles. **INDIQUEZ** que tout acte de violence sous forme d'EAS dans un contexte humanitaire ou de développement et par les travailleurs humanitaires a des implications significatives pour les participants au programme, les communautés locales et les organisations humanitaires.

EXPLIQUEZ en quoi consiste la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS). « PEAS » est le terme utilisé par l'ONU et la communauté des ONG pour désigner les mesures prises pour protéger les personnes vulnérables contre l'exploitation et les abus sexuels par le personnel et le personnel associé des organisations humanitaires. (CHS Alliance)

EXERCICE : NORMES MINIMALES DE FONCTIONNEMENT (15 MINUTES)

EXPLIQUEZ que la PEAS consiste à agir face aux incidents d'EAS commis par des travailleurs humanitaires, en élaborant des politiques et procédures précises pour mettre fin à ces phénomènes. Il s'agit de ***prévenir*** les incidents, mais aussi d'y ***répondre***.

INVITEZ les participants à réaliser un exercice consistant à relier les normes minimales de fonctionnement à leurs définitions respectives. **RÉPARTISSEZ** les participants en quatre groupes et distribuez à chaque groupe un jeu de normes (prédécoupées) et leurs définitions. **DEMANDEZ** à un groupe de présenter les définitions correspondant à chaque norme.

PLÉNIÈRE (15 MINUTES)

EXPLIQUEZ que pour réussir à mettre en œuvre la PEAS, il faut que la démarche soit centrée sur les personnes survivantes. Cela signifie qu'il faut satisfaire les principes énumérés sur la diapositive. **POSEZ** aux participants les questions suivantes :

- *Y a-t-il d'autres principes que vous ajouteriez à cette liste ?*
- *Trouvez-vous certains de ces principes surprenants ?*

EXPLIQUEZ que l'une des considérations majeures liées au traitement des signalements d'EAS est la confidentialité. **DEMANDEZ** aux participants de réfléchir à un moment où ils ont brisé la confidentialité. Demandez-leur de se rappeler pourquoi et quelles en ont été les conséquences. Au bout de quelques minutes, demandez à deux ou trois volontaires de communiquer au reste du groupe les raisons pour lesquelles ils avaient brisé la confidentialité et d'en expliquer l'impact. (*Note :* ils ne doivent pas divulguer le contenu de la confidence ; ils doivent juste expliquer pourquoi ils l'ont brisée et les conséquences.)

DEMANDEZ aux participants de réfléchir à un moment où une personne en qui ils avaient confiance n'a pas respecté la confidentialité vis-à-vis de l'information qu'ils lui avaient confiée. Demandez-leur de se rappeler ce qu'ils avaient ressenti, s'ils avaient compris pourquoi la personne avait brisé la confidentialité et quelles en avaient été les conséquences. Demandez à deux ou trois volontaires de partager ce qu'ils ont ressenti et les conséquences survenues (ou alors, demandez au groupe en général d'évoquer les émotions susceptibles de survenir et les conséquences).

Conseil pour les formateurs

Le but de cet exercice est de transposer les principes abordés dans la formation à des expériences réelles. Nous respectons ces principes non seulement parce qu'ils font partie de procédures, mais aussi parce qu'ils font écho à nos propres expériences et parce qu'il y a de réelles conséquences si nous ne les respectons pas.

DÉBRIEFING

- Les incidents d'EAS commis par des travailleurs humanitaires constituent une faute grave et un échec vis-à-vis de la protection des personnes que nous entendons servir.
- La PEAS relève de la responsabilité collective de tous les acteurs humanitaires pour mettre en application une tolérance zéro envers l'EAS par les travailleurs humanitaires.
- Les incidents d'EAS doivent faire l'objet d'actions formelles, avec la mise en place de politiques et procédures organisationnelles et la promotion d'une culture organisationnelle sûre.
- Pour répondre au fléau d'EAS par des travailleurs humanitaires, le secteur humanitaire a mis en place des normes, dont les huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS.
- **ÉVOQUEZ** la ressource supplémentaire : Module d'apprentissage du IASC sur la protection contre l'inconduite sexuelle pour les organisations partenaires des Nations Unies, IASC (2020) (disponible en anglais, en français, en arabe, en espagnol et en portugais), une session d'une journée en présentiel comportant des vidéos et des cas pratiques.

SESSION 3 : QUI SOMMES-NOUS ? VALEURS CENTRALES DE L'ORGANISATION (1 HEURE)

Objectifs

- Permettre aux participants d'identifier des valeurs centrales qui orientent la vision et la mission de l'organisation ;
- Relier les valeurs de leur organisation aux normes internationales et principes clés qui sous-tendent les approches centrées sur les personnes survivantes.

Messages clés

- Les valeurs organisationnelles façonnent la culture qui est ancrée dans la vision et la mission de l'organisation.
- Ces valeurs influent sur l'environnement de travail, en encourageant ou en limitant certains comportements et certaines attitudes de la part du personnel.
- Elles sont particulièrement importantes dans le secteur du travail humanitaire en raison de la vulnérabilité des populations affectées avec lesquelles nous travaillons.
- Le rôle du personnel dirigeant est essentiel pour garantir que les valeurs de l'organisation restent ancrées dans la culture organisationnelle et qu'elles sont activement comprises et mises en pratique dans les activités quotidiennes de l'organisation.

Supports de formation

- Stylos et feutres
- Tableau à feuilles
- Vision et mission des organisations (apportées par les participants)

Outils de formation

- OF (c) Cartes de valeurs (un jeu par participant)
- OF (d) Plan de valeurs (un exemplaire par participant)

EXERCICE : CARTES DE VALEURS (25 MINUTES)

EXPLIQUEZ aux participants que cette activité consistera à trier 30 cartes afin de sélectionner les valeurs qui représentent le mieux celles qui sont promues au **sein de leur organisation**. Les cartes de valeur doivent être réparties en trois piles, par degré d'importance : valeurs les plus importantes, valeurs importantes et valeurs pas importantes.

Distribuez à chaque participant les outils **OF (c) Cartes de valeurs** et **OF (d) Plan de valeurs**. Dites aux participants qu'ils peuvent se disperser dans la salle afin d'avoir suffisamment d'espace pour disposer toutes leurs cartes. Une fois les participants positionnés, expliquez que le but de l'activité est de leur donner l'occasion d'analyser les valeurs promues au sein de leur organisation. Expliquez qu'il est normal de ne pas se sentir complètement à l'aise lors de cet exercice, mais rappelez l'importance d'y participer. Précisez aux participants que vous vous tiendrez à disposition pour discuter de toute question importante susceptible d'être soulevée au cours de l'exercice.

Les cinq premières valeurs dans la catégorie des valeurs les plus importantes seront considérées comme étant les « valeurs organisationnelles ». Il doit s'agir de valeurs qui, selon le participant, définissent son organisation.

INVITEZ les participants à exposer les valeurs de la catégorie « les plus importantes » dans la salle pour permettre aux autres de les observer. Laissez suffisamment de temps à tous les participants de consulter tous les plans de valeurs.

PLÉNIÈRE (35 MINUTES)

EXPLIQUEZ qu'il s'agira maintenant de discuter des valeurs centrales des organisations respectives des participants et de la manière dont ces valeurs se reflètent dans la mission et la vision de ces organisations.

INITIEZ la discussion à l'aide des questions suivantes :

- *Ces valeurs sont-elles promues au sein de votre organisation ?*
- *Comment sont-elles promues ?*
- *Comment ces valeurs façonnent-elles la façon dont vous travaillez au sein de votre organisation ?*
- *Pensez-vous que vos collègues partagent les mêmes valeurs ?*

INSCRIVEZ quelques points clés sur le tableau à feuilles : rôle du personnel dirigeant, redevabilité, compassion, partage des mêmes valeurs, vision et mission.

RÉSUMEZ la discussion en soulignant qu'il n'est pas toujours possible d'être sûr de partager les mêmes valeurs que nos collègues et que c'est précisément pour cela que nous avons besoin de la vision et de la mission de l'organisation. Elles définissent le cadre des valeurs communes qui doivent être continuellement mises en pratique et promues par l'ensemble du personnel.

DEMANDEZ à quelques participants de lire à voix haute la vision et la mission de leur organisation.

POSEZ les questions suivantes :

- *La mission et la vision sont-elles axées en premier lieu sur les participants au programme ?*
- *Comment cette vision et cette mission affectent-elles votre travail quotidien ou votre interaction avec les participants au programme ?*
- *Parvenez-vous à faire le lien entre cette vision et cette mission d'une part, et votre travail d'autre part ?*

SOULIGNEZ que l'adhésion aux valeurs de l'organisation, autrement dit le fait de passer de la parole aux actes, favorise l'intégrité, tant au niveau individuel qu'organisationnel.

SOULIGNEZ que la vision et la mission sont directement liées aux politiques et aux procédures, constituant un système qui nous aide à passer de la parole aux actes. Ce sont également des outils qui nous aident à empêcher le personnel de commettre des actes d'EAS. Prévoyez un temps de réflexion et demandez :

- *En quoi les principes de la PEAS sont-ils liés à vos valeurs organisationnelles et religieuses ?*

Le code de conduite doit être rattaché à cette discussion, en tant qu'outil de promotion directe des valeurs centrales de l'organisation. Si le sujet n'est pas soulevé au cours de la discussion, annoncez une session à part qui portera sur le code de conduite plus tard dans la formation.

DÉBRIEFEZ en présentant les messages clés sur les valeurs organisationnelles et demandez aux participants de les lire :

- Les valeurs organisationnelles façonnent la culture qui est ancrée dans la vision et la mission de l'organisation.
- Ces valeurs influent sur l'environnement de travail, en encourageant ou en limitant certains comportements et certaines attitudes de la part du personnel.
- Les valeurs organisationnelles sont particulièrement importantes dans le secteur du travail humanitaire en raison de la vulnérabilité des populations affectées avec lesquelles nous travaillons.
- Le rôle du personnel dirigeant est essentiel pour garantir que les valeurs de l'organisation restent ancrées dans la culture organisationnelle et qu'elles sont activement comprises et mises en pratique dans les activités quotidiennes de l'organisation.

SESSION 4 : EXERCICE DES QUATRE OPTIONS DE RÉPONSE (30 MINUTES)

Objectifs

- Explorer les concepts d'exploitation sexuelle et d'abus sexuel en tant que comportements inacceptables de la part du personnel ;
- Explorer le concept de consentement ;
- Discuter de l'obligation de signaler les comportements suspects ou inacceptables du personnel ;
- Réfléchir à la notion de pouvoir.

Messages clés

- Les travailleurs humanitaires sont toujours en position de pouvoir par rapport aux communautés avec lesquelles ils travaillent.
- Le consentement ne justifie pas les comportements susceptibles d'impliquer une exploitation et des abus sexuels.
- Tous les membres du personnel sont tenus de signaler toute faute ou tout soupçon.

Supports de formation

- Quatre feuilles avec les lettres A, B, C ou D.

PLÉNIÈRE (30 MINUTES)

ACCROCHEZ les quatre feuilles avec les lettres à quatre endroits de la salle. Invitez tous les participants à se regrouper au milieu de la salle.

EXPLIQUEZ que des questions vont leur être présentées, chacune avec des options de réponse : A, B, C et D. Après avoir lu chaque question et ses options de réponse, les participants doivent se positionner devant la lettre correspondant à ce qu'ils estiment être la bonne réponse.

EXPLIQUEZ que la bonne réponse sera dévoilée une fois que tous les participants ont choisi leur réponse.

Note : avant de dévoiler la bonne réponse, discutez avec les groupes des raisons pour lesquelles ils ont choisi cette réponse. Lisez ensuite la réponse et les clarifications sur les diapositives ainsi que les messages clés pour chaque question.

DD (a) Huit normes minimales de fonctionnement pour la PEAS (IASC)

Découpez et séparez chaque norme et sa définition. Les participants tenteront de les relier les unes aux autres.

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels	Un ensemble de politiques et procédures organisationnelles qui s'inscrivent dans la sauvegarde pour prévenir et agir face aux incidents d'exploitation et d'abus sexuels commis par les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé.
1. Politiques et procédures de PEAS	Ensemble constitué par une politique de PEAS et un code de conduite efficaces qui définissent les mécanismes mis en place par l'organisation pour protéger les participants aux programmes contre toute exploitation sexuelle ou tout abus sexuel par les travailleurs humanitaires.
2. Accords de coopération	Relations contractuelles avec des prestataires, des fournisseurs et des bailleurs de fonds qui tiennent compte d'éléments pertinents à la PEAS et qui définissent l'obligation d'adhérer au code de conduite et l'obligation de signaler toute allégation d'exploitation ou d'abus sexuels.
3. Point focal PEAS	Membre du personnel désigné au sein de l'organisation qui apporte un soutien technique à l'ensemble de l'organisation en matière de PEAS et qui dispose de suffisamment d'ancienneté au sein de l'agence pour prendre des décisions sur toutes les questions relatives à la PEAS, qu'elles soient liées aux programmes ou à la sauvegarde.
4. Engagement communautaire	Mesures et actions menées par l'organisation pour consulter les communautés sur ce qui constitue des interventions et des mécanismes de PEAS appropriés.
5. Mécanisme de feedback et de réponse	Mécanisme mis en place par l'organisation, offrant une voie de communication avec les communautés dans des conditions sûres et dignes, pour soulever des questions sur la qualité des services fournis et le comportement du personnel.
6. Processus de gestion des ressources humaines	Engagement de l'organisation, formalisé dans des politiques et des procédures, en faveur de la transparence et de la prise en compte de la PEAS dans les recrutements, les formations et les évaluations de performances.
7. Sensibilisation du personnel	Engagement de l'organisation en faveur de la formation continue des membres du personnel sur des sujets liés à la PEAS, grâce à une culture organisationnelle et à des politiques qui promeuvent des mécanismes de signalement sûrs et le respect du code de conduite par le personnel.
8. Système de signalement et d'enquête internes	Mécanisme mis en place par l'organisation, défini par les politiques de celle-ci, régi par des procédures claires et transparentes pour gérer la réception et le traitement de toute allégation d'exploitation ou d'abus sexuels par les membres du personnel, les volontaires et le personnel associé.

OF (a) Marche du pouvoir : cartes personnages

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

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

OF (b) Exemples d'exploitation sexuelle et d'abus sexuels (InterAction)

Tiré de : *PSEA Basics Training Guide Preventing and Responding to Sexual Exploitation & Abuse (PSEA)*, InterAction (2013).

Exemples d'exploitation sexuelle :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG refuse d'admettre dans son établissement un enfant déplacé interne si la mère de cet enfant n'accepte pas d'avoir un rapport sexuel avec lui.
- Un conducteur employé par une agence internationale propose régulièrement aux écoliers du village de les conduire à l'école du quartier avoisinant dans un véhicule officiel, en échange de la possibilité de prendre des photos d'eux dénudés.
- La cheffe de bureau d'une ONG refuse d'embaucher un jeune homme à un poste de serveur en cuisine tant qu'il n'acceptera pas d'avoir un rapport sexuel avec elle.

Exemples d'abus sexuel :

- Un réfugié employé par une ONG en tant que travailleur auxiliaire entraîne vers un entrepôt désert une réfugiée qui souhaite récupérer de la nourriture. Il la viole et lui annonce que si elle signale l'incident, il dira à son mari qu'ils entretiennent une liaison.
- Un employé d'une ONG locale fait des attouchements inappropriés sur une fillette de 6 ans alors qu'il joue avec elle dans le cadre d'une intervention psychosociale.
- Un membre du personnel d'une entreprise de maintenance qui travaille dans un camp tente de violer une réfugiée lorsqu'il se rend au camp en dehors des horaires de travail de l'entreprise, grâce à son badge d'accès.

OF (c) Cartes de valeurs

Autorité Superviser et être responsable des autres	**Autonomie** Être indépendant et autodéterminé
Défi Assumer les tâches difficiles et affronter les problèmes	**Diligence** Prendre soin des autres
Changement Mener une vie variée et pleine de changements	**Confort** Mener une vie agréable et confortable
Engagement Prendre des engagements pertinents et durables	**Compassion** Se préoccuper des autres et agir en conséquence
Contribution Apporter une contribution durable au monde	**Devoir** Accomplir ses devoirs et ses responsabilités
Fiabilité Être digne de confiance	**Exaltation** Avoir une vie palpitante et stimulante
Loyauté Être fidèle et sincère dans ses relations	**Célébrité** Être populaire et reconnu
Famille Avoir une famille heureuse et aimante	**Flexibilité** S'adapter facilement à de nouvelles situations

Générosité Donner aux autres ce que l'on possède	**Indulgence** Pardonner les autres
Forme physique Être fort et en forme physiquement	**Développement** Continuer à évoluer et à progresser
Santé (spirituelle) Être en bonne santé, notamment d'un point de vue spirituel	**Sincérité** Être vrai et honnête
Indépendance Ne pas être dépendant d'autres personnes	**Justice** Promouvoir un traitement juste et équitable
Maîtrise Exceller dans ses activités quotidiennes	**Modération** Éviter les excès et faire des compromis
Non-conformité Remettre en question et défier l'autorité et les normes	**Ouverture d'esprit** Être ouvert à de nouvelles expériences, idées et possibilités
Pouvoir Avoir le contrôle sur les autres	**But** Avoir un sens et une direction à sa vie

OF (d) Plan de valeurs

Les plus importantes

Importantes

Pas importantes

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	
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

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	
Objectif	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.
Quand utiliser cet outil	En début de projet, pour élaborer de nouveaux supports de communication et/ou briefer de nouvelles recrues.
Qui impliquer	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[1] ?

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 offi-ciel, 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[2] ?

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[3].
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.

- 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.

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

- 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).

- 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 !

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.

- 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].

- 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'importent 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.

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

- 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 recevrons 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.

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].

Messages simplifiés sur la PEAS à l'intention des enfants

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 !

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.

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 !

- 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 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 toussez 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	
Objectif	Étapes clés pour élaborer un plan de communication sur la PEAS approprié et adapté à la culture locale.
Quand utiliser cet outil	En début de projet/programme.
Qui impliquer	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[4] :
  - 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.

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

- 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.

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	
Objectif	Cet outil propose un exemple du type d'informations sur la PEAS qui doivent être diffusées auprès de différents groupes.
Quand utiliser cet outil	En début de projet.
Qui impliquer	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 ?**
Normes de conduite pour les travailleurs humanitaires : 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
Plaintes : 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	
Objectif	Cet outil propose plusieurs méthodes de communication pour adapter les informations sur la PEAS au contexte et au public cible.
Quand utiliser cet outil	En début de projet/programme et/ou à la phase de conception du plan ou de la stratégie de sensibilisation à la PEAS.
Qui impliquer	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
Groupes de discussion	■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes ■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux enfants, par exemple) ■ 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.) ■ Permettent de soulever des plaintes plus sensibles qu'en utilisant d'autres méthodes ■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Relativement peu coûteux en ressources humaines et financières	■ Les participants peuvent se sentir mal à l'aise de parler dans un contexte de groupe ■ Les auteurs des faits et les personnes ayant survécu aux actes risquent d'être identifiés publiquement ■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles	■ Former les animateurs pour offrir un environnement confor-table et confidentiel dans un lieu privé ■ Veiller à ce que les animateurs et les participants soient cons-cients des exigences en matière de confidentialité et des li-mites à celle-ci ■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates ■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un con-texte collectif ■ Organiser des groupes de discussion séparées pour les femmes, hommes, garçons, filles, adolescentes, adoles-cents, et avec des animateurs femmes ou hommes ■ Former les animateurs pour qu'ils sachent si ou quand réo-rienter 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 ■ Assurer des visites de suivi en personne quelques jours après le groupe de discussion
Réunions communautaires publiques/ événements communautaires	■ Possibilité de sensibiliser plus de personnes en moins de temps ■ Permettent de toucher des personnes qui ne participent pas au programme ■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux en-fants, par exemple) ■ Peu coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles ■ Ne conviendront peut-être pas dans des contextes plus conservateurs ■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe	■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes au sein du personnel ■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un contexte collectif ■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates
Visites porte-à-porte	■ Peuvent permettre des conversations plus intimes et confidentielles ■ Plus accessibles aux personnes à mobilité réduite ■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes	■ Peuvent entraîner une perte de confiance chez les participants au programme si l'auteur d'un incident participe aux visites ■ Coût élevé en termes de ressources humaines et financières	■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes et di-versifiée au sein du personnel pour susciter plus de confiance et surmonter les obstacles (langues, etc.) ■ 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 ■ S'assurer que le personnel sait comment traiter les cas soule-vés lors de visites porte-à-porte ■ S'assurer que les animateurs connaissent les exigences en matière de confidentialité ainsi que les limites à celle-ci

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
Incorporation de la communication dans des programmes existants	■ Peut conduire à une meilleure compréhension et adoption des messages clés ■ Opportunité de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes ■ Adaptable au contexte et au public ■ Utile dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible	■ Peut exiger l'implication de plus travailleurs humani-taires ■ Certains membres du per-sonnel peuvent se sentir mal à l'aise de parler de la PEAS ou alors estimer que la PEAS ne relève pas de leur responsabilité	■ S'assurer que le personnel est suffisamment équipé et formé en matière de programmation sûre et de protection transver-sale ■ S'assurer que le personnel inclut la PEAS dans la conception et la mise en œuvre du programme ■ 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)
Bannières, affiches, tracts, panneaux d'affichage communautaires, vidéos, supports visuels (T-shirts, blocs-notes, emballages alimentaires, etc.)	■ Visibles à tout moment et servent de rappels ■ Visibles à grande échelle s'ils sont installés dans des lieux très fréquentés ■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Communication impersonnelle qui risque de ne pas susciter la confiance ■ Non accessible aux personnes analphabètes ou isolées ■ Les représentations graphiques ne communiquent pas toujours avec succès les messages avec la sensibilité nécessaire ■ Ne permettent pas aux personnes de poser des questions ■ Ne permettent pas de signaler des faits de façon anonyme ou confidentielle	■ 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 ■ 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 ■ 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 ■ Éviter de renforcer les stéréotypes ■ S'assurer que les messages sont placés dans des lieux straté-giques ■ Accompagner ces messages statiques de séances animées en présentiel ■ Installer dans des lieux collectifs si possible
Plateformes de réseaux sociaux (WhatsApp, Telegram, Facebook, etc.)	■ Peuvent toucher une population étendue si le réseau internet est bon ■ Possibilité de traiter des plaintes d'EAS anonymes/confidentielles si le compte utilisé n'indique aucune information permettant d'identifier la personne	■ Susceptible d'exclure de nombreux groupes ■ Nécessite un réseau inter-net qui fonctionne bien et un accès à un smartphone ou à un ordinateur ■ Configuration et utilisation nécessitant une maîtrise moyenne voire élevée des technologies ■ Peut générer une quantité importante de feedback et soulever beaucoup de ques-tions, représentant une charge supplémentaire ex-cessive pour le personnel ■ Risque de rencontrer des problèmes de protection en ligne	■ Avant la mise en œuvre, mener une évaluation complète des risques pour s'assurer de ne mettre personne en danger ■ Former le personnel et les membres de la communauté à l'utilisation de la plateforme choisie ■ S'assurer qu'il existe un mécanisme intégré ou un autre mécanisme disponible pour expliquer aux utilisateurs comment faire part de leurs inquiétudes

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
Campagne annuelle	■ Peut engendrer une dynamique plus large ■ Peut toucher un vaste public	■ Certains membres du personnel peuvent être mal à l'aise à l'idée de participer à une campagne publique	■ Adapter les supports de communication au public ■ Mettre en place dans un lieu collectif s'il y en a un
Conversation directe avec des leaders communautaires de confiance	■ Peut toucher un vaste public ■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Peut exclure certains groupes ou individus qui ne se sentiraient pas à l'aise	■ 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
Émission radio	■ Peut toucher un vaste public, surtout si la radio est un moyen de communication utilisé par tous ■ Utile dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Peut impliquer une communication bilatérale dans le cas où des personnes pourraient appeler pour poser des questions ■ Peut aussi être anonyme et donc utile pour les questions délicates qui, lorsqu'elles sont posées en personne, peuvent entraîner un sentiment de honte	■ Ne permet pas de toucher les personnes malentendantes	■ Adapter les supports de communication au public ■ 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)
Théâtre/musique de rue	■ Méthode dynamique de diffuser des informations ■ Peut toucher un vaste public ■ Adaptable au public ■ (par exemple : approche adaptée aux enfants)	■ Ne conviendra peut-être pas aux contextes plus conservateurs ■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe	■ Impliquer les membres de la communauté dans l'élaboration du contenu, et tester les messages avec eux ■ S'assurer que le contenu est pertinent par rapport au contexte et adapté au public cible ■ S'assurer que le contenu est traduit dans les langues locales

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

Aperçu	
Objectif	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.
Quand utiliser cet outil	En début de projet ou de programme et/ou lors de la conception des supports de communication sur la PEAS.
Qui impliquer	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

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

Illustrations by Shumaila Mozafer

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

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?¶

CRS CATHOLIC RELIEF SERVICES

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 | Caritas Athens

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.

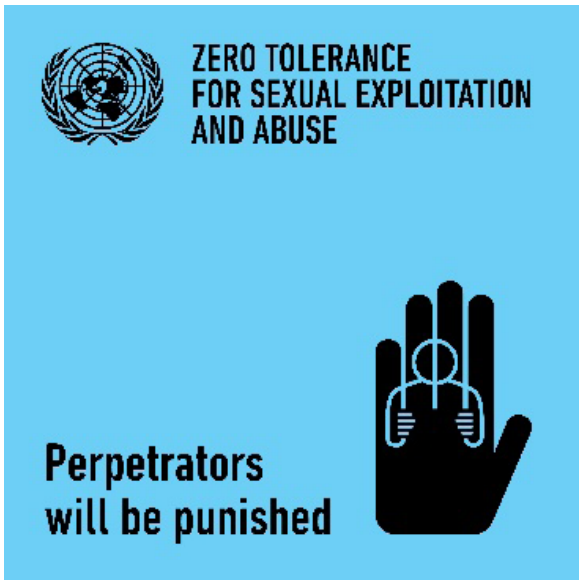
POLICE

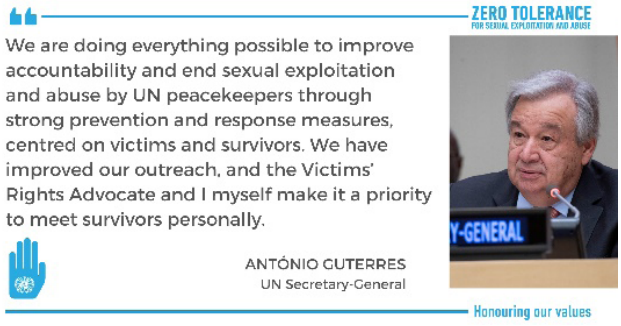
CRS and Caritas should **NEVER** ask residents for anything— cash, in-kind, or favors, in return of assistance.

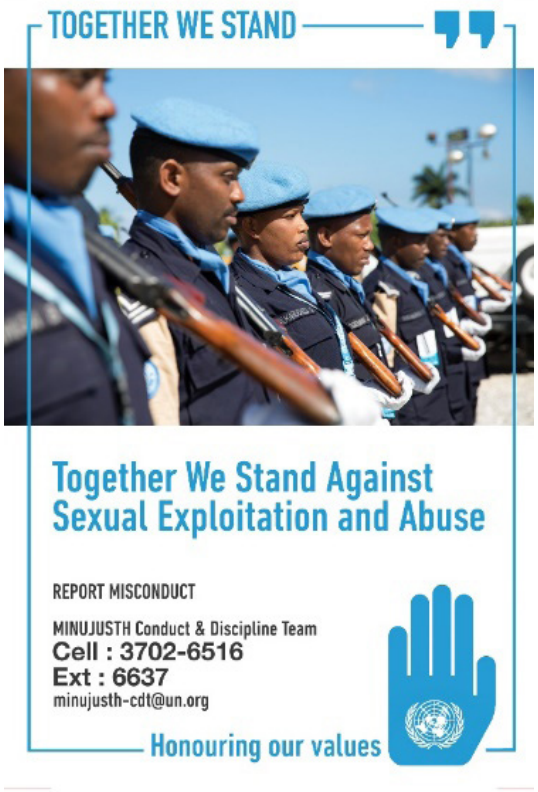
Residents should **NEVER** offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.

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

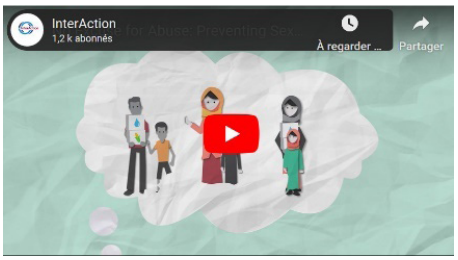






Supports IEC adaptés aux enfants

Vidéos

Non aux abus : Protection contre l'exploitation et l'abus sexuels dans l'action humanitaire (InterAction, 2020) Disponible en anglais, arabe, espagnol, français, indonésien, portugais, swahili, tagalog et turc.	
Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives (Nations Unies, 2019) ■ Anglais ■ Swahili	
Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse (Film Aid, 2006)	
Comment réagir à la divulgation d'un incident de violence basée sur le genre (Global Shelter Cluster, 2018) Disponible en anglais, arabe et espagnol.	

Retrouvez d'autres exemples de supports ici.

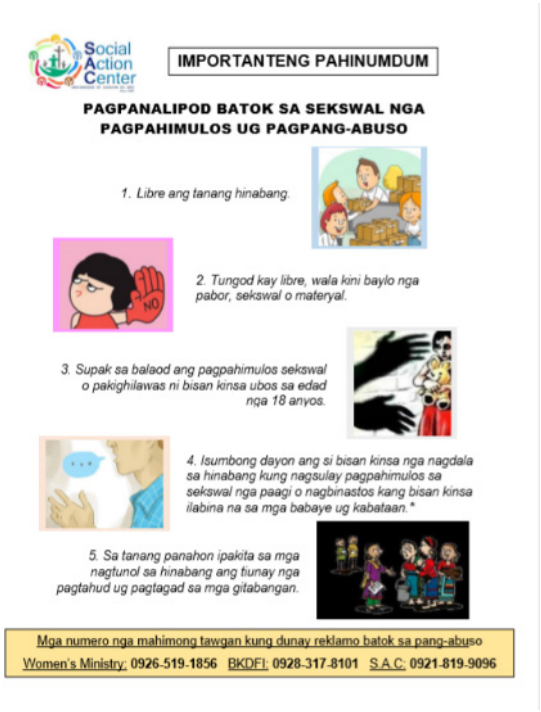
Supports IEC traduits

■ Version en langage clair des principes de PEAS, traduite en plus de 100 langues ■ Six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) sur l'exploitation et les abus sexuels (2019). Traduits en plus de 100 langues.	**Slogan** Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual Tolerância zero para abuso e exploração sexuais Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono

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.	 Social Action Center IMPORTANTENG PAHINUMDUM PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSWAL NGA PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO 1. Libre ang tanang hinabang. 2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, sekswal o materyal. 3. Supak sa balaod ang pagpahimulos sekswal 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 sekswal 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 tiunay 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 BKDFI: 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 Sekswal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso IMPORTANTE NGA MGA PAHINUMDOM 1. Libre an ginhahatag nga ayuda. 2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, sekswal o materyal. 3. Supak sa balaud an pagpahimulos sekswal 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-atentar o nag pahimulos sekswal o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayen-an o kabataan. 5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan. DSAC-CCFI Ayaw kahadok, Ayaw pagruhaduha! Ipaabot / isumat an reklamo kontra sa pan-aabuso; text o tawag sa 0908 699 2402 0916 242 1634 DSAC-CCFI HOTLINE CRS DSAC-CCFI Office Diocesan Catholic Center (DCC) Catarman, Northern Samar Proteksyon kontra Sekswal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso Protection against Sexual Exploitation & Abuse (PSEA)

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.	
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.

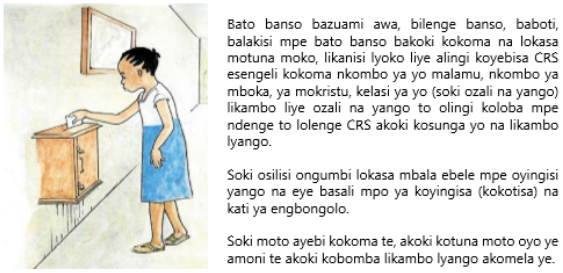
Tract
Bina Swadaya

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)

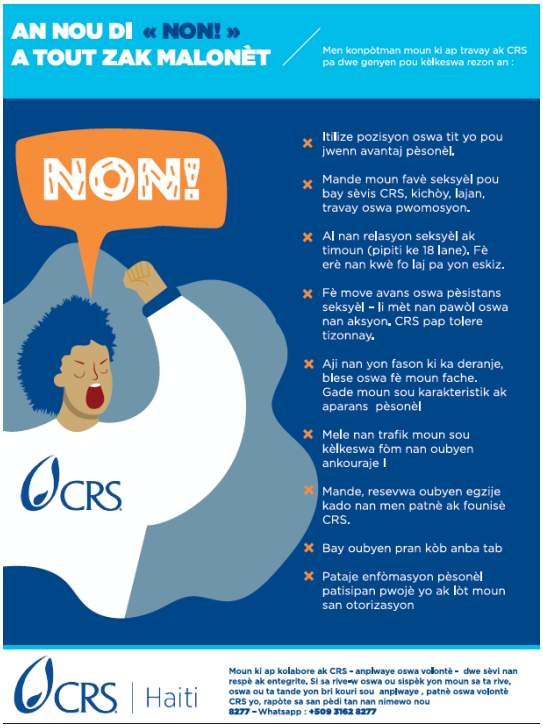
Les supports IEC qui suivent ont été élaborés par CRS RDC pour partager des informations avec les membres de la communauté et les participants au programme via des mécanismes de feedback et de plainte concernant les interventions de CRS et le comportement de son personnel, dont des cas d'EAS.

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.

Flyer 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.	
Affiche 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.	
Affiche 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.	
Affiche 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.	

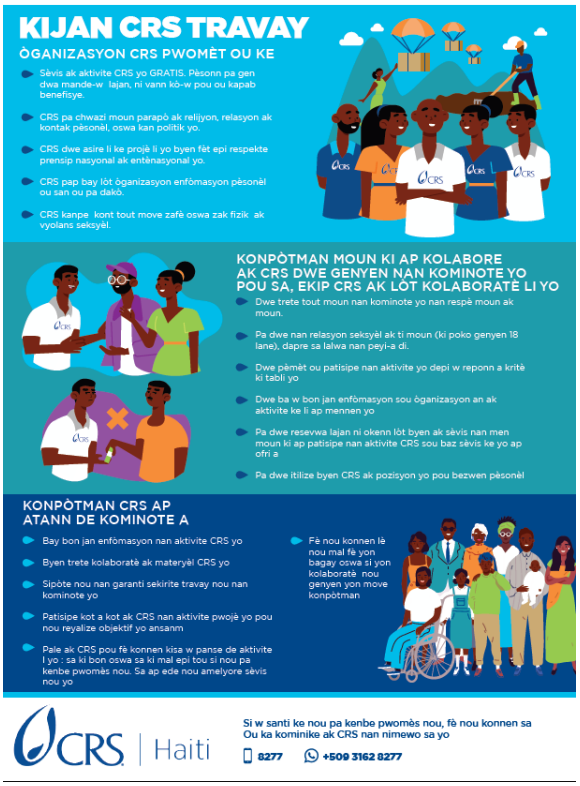
Haïti

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.	
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.	

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.



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.

Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS

Aperçu	
Objectif	■ Cet outil fournit des conseils pour animer une discussion avec la communauté sur leurs perspectives en termes de PEAS. ■ Il permet de cerner la manière dont la communauté aimerait recevoir des informations sur la PEAS.
Quand utiliser cet outil	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.
Qui impliquer	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

- Cernez 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 ? »*

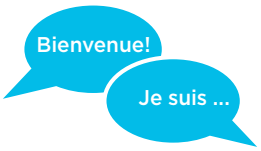
*Selon les notes explicatives prévues dans :

- *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 quelconque 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 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 quelconque 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

T

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.

- 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.

- 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.

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[1].
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[2]) 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[3]. 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 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 élaborez 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[4], 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.

9	Définissez et référencez la politique de confidentialité de l'organisation[5] qui évoque le partage d'informations internes avec des individus et des entités externes à l'organisation.	
10	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).	
11	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.	
12	Avant de finaliser le code de conduite, consultez un expert juridique pour vous assurer que : ■ Le code respecte les dispositions du droit du travail en vigueur dans le pays où votre organisation est enregistrée ; ■ Le code est cohérent ; ■ Le personnel peut être tenu responsable sur le plan juridique en cas d'infraction au code. 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[6]).	
13	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.	
14	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[1]**
  - 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.

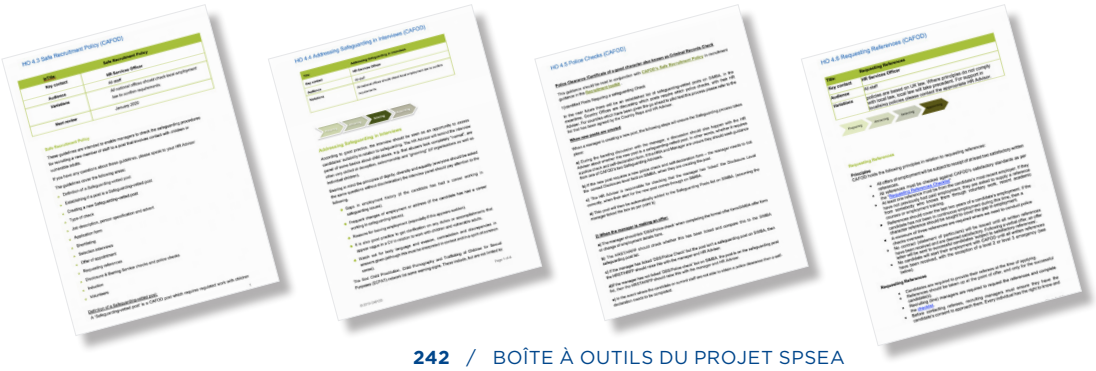
Inclure des déclarations d'acceptation et de confirmation

- 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

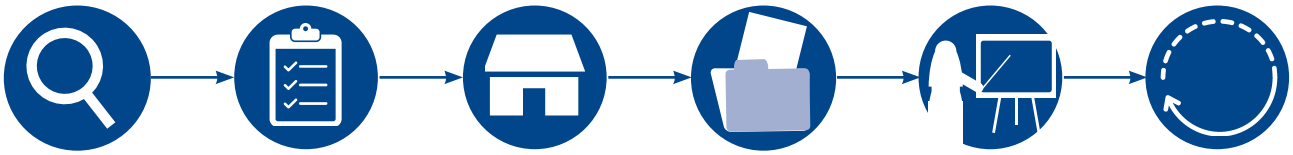
Introduction

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



Identifier les acteurs clés de la protection → **Préparer une liste d'informateurs clés** → **Déterminer les services qui fonctionnent encore** → **Adopter, adapter ou élaborer une fiche d'orientation** → **Informer les membres du personnel et les volontaires sur la manière de réagir** → **Réviser le processus et vérifier régulièrement la disponibilité des services de protection**

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 élaborez une fiche d'orientation.

- À l'aide de l'**Outil 2**, référencez 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, garantissez 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[1] 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 du 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 référencements et l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services

Dernière Màj : DATE

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

Violences sexuelles	Violences physiques	Risques pour la sécurité	Violences psychologiques
↓	↓	↓	↓
Priorité aux soins médicaux		Priorité a la sécurité	Soutien psychosocial
↓		↓	
Hôpital ou ONG spécialisée dans le médical		Police	Aide / soutien psychologique

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:**
Sante 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:**
Sante/ 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 exaustive ; 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 ? (*Proposé par les autorités étatiques ou par le Groupe (ou sous-groupe) sectoriel de protection ?*)	
2	S'il n'existe pas de système d'orientation, avez-vous réalisé une *cartographie des acteurs*[2] 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 *(s'assurer que la personne survivante a été consultée et prend part aux décisions qui la concernent) ?*	
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 ? *(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.)*	
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[3] ?	
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 ? *(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.)*	
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

Système 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

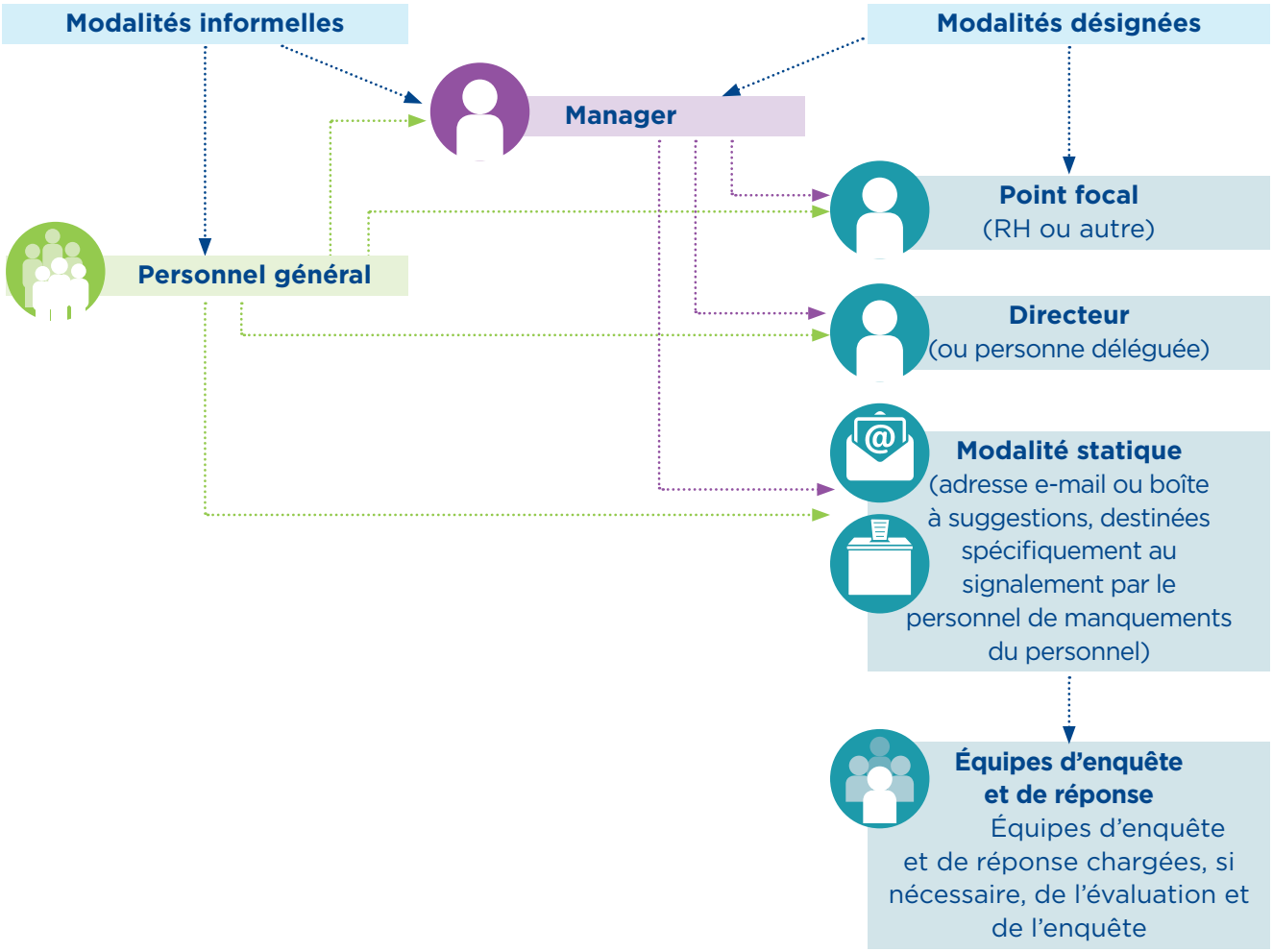
Objectif

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.

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.

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.

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.

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.

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

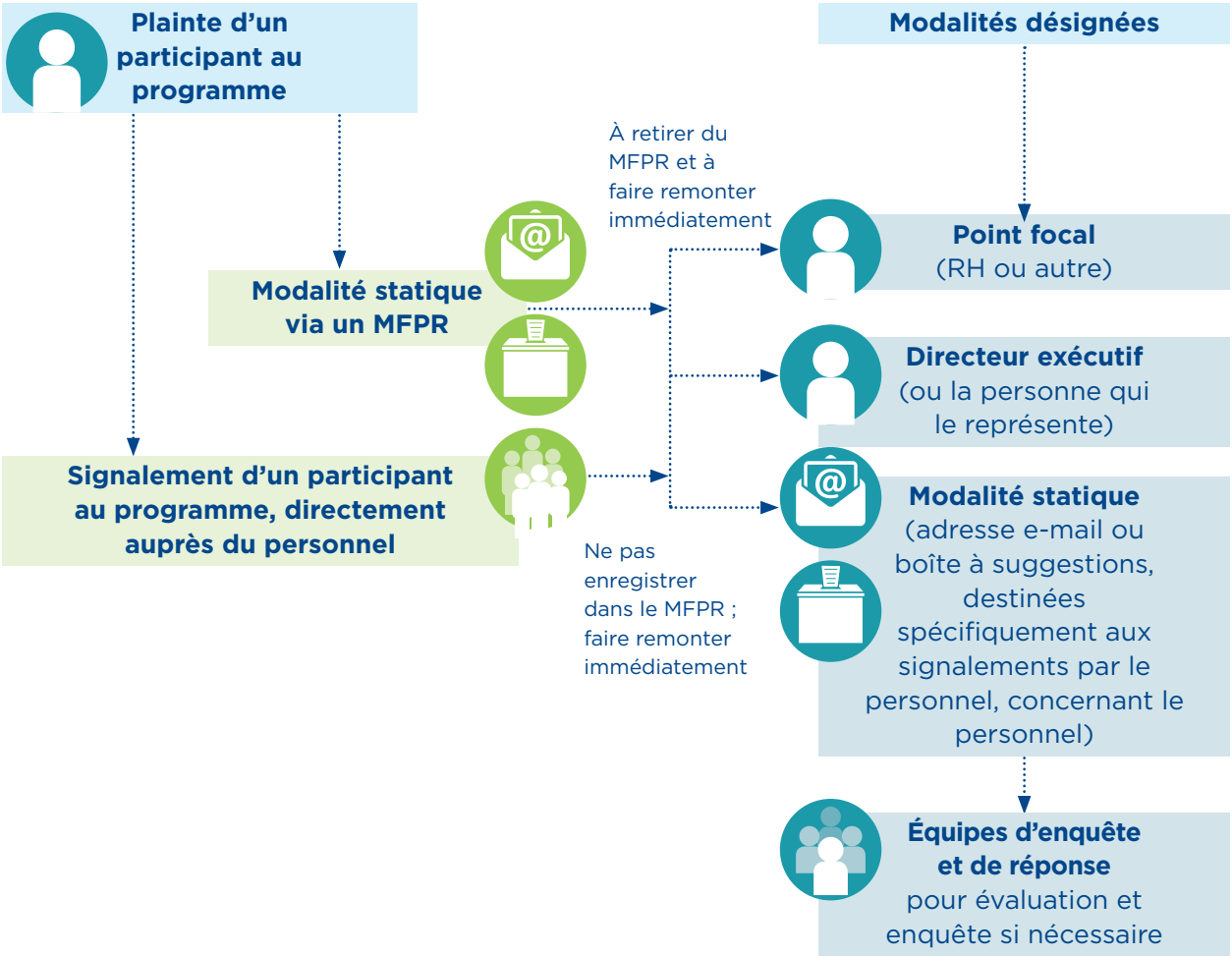
Point focal : le point focal spécialiste de la PEAS constitue sans doute la modalité de signalement la plus pertinente. Il peut prêter assistance aux personnes qui ont des questions ou qui hésitent à signaler et peut les conseiller quant au processus en cas d'inquiétude. Le point focal doit toujours 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.

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

Constituez les équipes d'enquête et de réponse

Enquêteurs formés, aptitudes linguistiques, expertise particulière

Identifiez les risques associés au processus d'enquête

Risques : sécurité, opérationnels, programmatiques, juridiques, réputation, médiatiques

Identifiez les services d'assistance pour la victime/personne survivante

Services de prise en charge médicale et psychosociale

Identifiez les actions provisoires vis-à-vis du sujet de la plainte

Suspendre ou réaffecter le sujet de la plainte

Identifiez les pièces à examiner

Documents liés au programme, dossiers et registres RH, publications sur les réseaux sociaux, e-mails, échanges téléphoniques, etc.

Identifiez les personnes à interroger et déterminez l'ordre et le lieu des entretiens

D'abord la personne ayant émis la plainte, puis le sujet de la plainte ; veiller à mener les entretiens dans un lieu sûr et privé

Identifiez les ressources nécessaires

Individus, lieu des entretiens et transport jusqu'au lieu, demandes de documentation

Définissez une chronologie pour l'enquête

Durée de l'examen, durée des entretiens, finalisation du rapport d'enquête

Élaborez des plans de communication

Briefing des équipes de réponse, et communication avec la victime, le sujet de la plainte, l'équipe impactée et l'ensemble du personnel

SUPERVISION ET SOUTIEN AU PROCESSUS D'ENQUÊTE

Respectez l'indépendance de l'équipe d'enquête

Ajustez le plan d'enquête

POUR CLÔTURER UNE ENQUÊTE

Constatations factuelles et conclusions

Sanctions disciplinaires et mesures correctives

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[1] :** 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 transmettrez 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 signifiants 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.

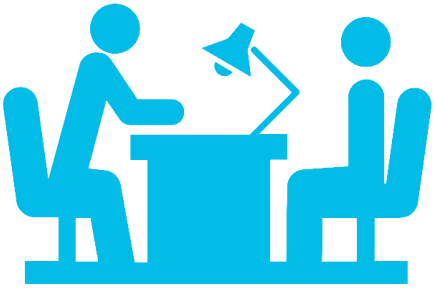
Précisez qu'il est possible de dire qu'on ne connaît pas la réponse Clarifiez auprès du témoin que ce n'est pas grave s'il ne se souvient pas de quelque chose ou s'il ne connaît pas une information.

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.

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.

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.

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.

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

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.

Résultats attendus

Opération/fonction testée	Exercice 1 : MÉCANISME DE FEEDBACK, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE
Étapes du processus de traitement de feedback sensible	**Résultats attendus** ■ 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**
Étapes pour constituer des équipes d'enquête et de réponse, documentation du processus	**Résultats attendus** ■ 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.
Actions concernant la protection des victimes/personnes survivantes	**Résultats attendus** ■ 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.
Processus préliminaire d'enquête	**Résultats attendus** ■ 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.

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.

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	■ 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. **Tâches incombant au personnel de CRS :** **Leader de l'équipe de simulation :** ■ 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	■ 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. **Tâches incombant au personnel de CRS :** ■ 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	**Résultats attendus** ■ 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. **Tâches incombant au personnel de CRS :** 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 : ■ 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 *DD 3 Plainte d'EAS reçue via un MFPR* 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.	DD 3 Plainte d'EAS reçue via un MFPR Documents relatifs aux MFPR, élaborés par l'organisation (POS sur les MFPR, logigramme, descriptions de postes, termes de référence, etc.). Fiches de notation
Pause	15 minutes		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.	

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
Session 4 - Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel **Lancement d'une enquête : le directeur** **Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/ personne survivante**	1 heure	Appels séparés sur Microsoft Teams pour chaque partenaire	**Traitement des signalements d'EAS reçus de la part de membres du personnel** **Résultats attendus** ■ 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. **Lancement d'une enquête : le directeur** **Résultats attendus** ■ 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. **Le directeur prend des mesures immédiates pour garantir la protection de la victime/personne survivante.** **Résultats attendus** ■ 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.	DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel Fiches de notation 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.) Documents relatifs au système d'orientation des victimes/ personnes survivantes

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
L'équipe d'enquête prépare les activités prévues			**L'équipe d'enquête prépare les activités prévues** **Résultats attendus** ■ Élaborer le plan d'enquête. **Tâches incombant au personnel de CRS :** 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 : ■ 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 *DD 4 Signalement d'EAS émis par le personnel* 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.	Modèle de plan d'enquête de la formation sur le système IRIS.

Thématique de la session	Durée	Mode	Méthodologie d'animation	Supports/documents à distribuer
Session 5 - Conclusion et débriefing	45 minutes	Plénière	■ 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 : ▪ 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. **Messages clés :** ■ 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. **Tâches incombant au personnel de CRS :** ■ 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	■ 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. 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.	

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

Catholic Relief Services | 228 W. Lexington Street, Baltimore, MD 21201, USA
Pour plus d'informations, rendez-vous sur crs.org

© 2021 Catholic Relief Services. Tous droits réservés.