forus
CONNECTER
SOUTENIR
INFLUENCER

ASSURER LA PROTECTION DES PERSONNES :

Guide sur la protection destiné aux plateformes et organismes non gouvernementaux.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 4
À qui s'adresse ce guide? 5
Quel est l'objectif du guide? 5
De quelle façon doit on utiliser le guide? 5

1. Principes fondamentaux de la protection 6
1.1) Termes utilisés dans ce guide 6
1.2) Normes internationales en matière de protection 10
1.3) Principes clés en matière de protection 12

2. Auto-évaluation de la protection – faites un constat de la situation actuelle 13
2.1) Élaborer des politiques et des procédures 20
2.2) Établir les responsabilités en matière de protection 23
2.3) Renforcer la capacité des gestionnaires, des employés et des bénévoles 26
2.4) Collaborer avec les communautés 29
2.5) Protéger en partenariat avec les fournisseurs et les entrepreneurs 30
2.6) Élaborer des programmes de protection 33
2.7) Établir et mettre en œuvre des mécanismes de traitement des signalements 35
2.8) Gérer les signalements 39

3 – S'encadrer pour réussir 42
3.1) Ressources 42
3.2) Renforcer les efforts en matière de protection : un rôle pour les plateformes d'ONG 43

Remerciements 47
Commentaires 47

LE GUIDE EST DIVISÉ EN TROIS PARTIES.

1 **« Principes fondamentaux de la protection »** - Cette partie jette les bases de la conversation sur la protection dans les organismes. Elle présente en premier lieu la définition de différents termes utilisés dans le guide. Ce contenu est suivi d'un survol rapide des normes internationales en matière de protection ainsi que de quelques principes de protection importants.

2 **« Auto-évaluation de la protection »** - Cette partie est la pierre angulaire du guide. L'auto-évaluation est divisée en huit sections. Chaque section aborde un volet précis de l'amélioration de la protection.

- 2.1) Élaborer des politiques et des procédures
- 2.2) Établir les responsabilités en matière de protection
- 2.3) Renforcer la capacité des gestionnaires, des employés et des bénévoles
- 2.4) Collaborer avec les communautés
- 2.5) Protéger en partenariat avec les fournisseurs et les entrepreneurs
- 2.6) Élaborer des programmes de protection
- 2.7) Établir et mettre en œuvre des mécanismes de traitement des signalements
- 2.8) Gérer les signalements

Après l'auto-évaluation, nous analysons ces mêmes volets plus en détail en utilisant des exemples de mesures et de pratiques et présentons des ressources clés pour approfondir la lecture sur chaque volet. Chaque section comprend également un exemple provenant d'une plateforme ou d'un organisme de la société civile qui illustre des questions clés, des défis communs et des pratiques en évolution.

3 **« S'encadrer pour réussir » -** Cette partie porte sur la façon de créer un environnement propice à la réussite des efforts au chapitre de la protection. Elle porte sur les besoins en ressources et suggère des façons que les plateformes de la société civile peuvent adopter pour bien faire progresser les efforts en matière de protection dans le secteur.

INTRODUCTION

Ces dernières années, les médias ont braqué leurs projecteurs sur les échecs de la société civile à protéger les gens contre l'abus, l'exploitation et le harcèlement. Les organismes se sont engagés individuellement depuis longtemps déjà à assurer la protection et ils ont été les premiers à adopter des approches novatrices à ce chapitre, ce qui n'a toutefois pas nécessairement été le cas pour le secteur dans son ensemble. Il faut que le secteur s'engage et prenne des mesures énergiques en matière de protection, et cela à de multiples niveaux. Nous vivons à une époque où l'espace civique rétrécit et où l'importance d'une société civile qui parle et agit de façon intègre et responsable n'a jamais été aussi grande. Nous avons élaboré ce guide parce que les membres de Forus sont conscients du fait que les organismes ont besoin de soutien pour concevoir des politiques, des procédures et des pratiques en matière de protection qui soient rigoureuses et surpassent les exigences de conformité et que les plateformes ont besoin de conseils pour aider leurs membres à y parvenir.

Il est de plus en plus reconnu que, pour travailler en respectant des normes de protection élevées, il faut entre autres faciliter l'émergence de solutions gérées et détenues à l'échelon local. **Le terme « protection » n'est peut-être pas familier pour beaucoup de gens, mais l'essence même de la protection des communautés et du personnel l'est fort probablement.**

L'attention accrue portée à la protection à l'échelle mondiale et le travail collectif en cours permettent de générer des expériences et des enseignements précieux. Il est essentiel de passer d'une approche de la protection axée sur la conformité à une véritable évolution de la culture et des normes. S'engager en matière de protection offre aux organismes une nouvelle occasion de réévaluer les conditions de base préalables à un travail significatif centré sur la personne.

Il est également de plus en plus reconnu qu'il est important d'employer des approches intersectionnelles et centrées sur les survivants afin de garantir que les efforts de prévention et d'intervention atteignent toutes les personnes ciblées et que les pratiques de protection en elles-mêmes ne causent pas davantage de traumatismes ou de préjudices. Chez Forus, nous reconnaissons la diversité et l'égalité des sexes et nous nous efforçons d'utiliser un langage neutre qui ne fait pas de discrimination ou de différence entre eux. Toutefois, afin d'éviter une surcharge graphique, nous avons choisi dans certains cas d'utiliser le terme masculin représentant tous les genres.

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à un double public : les ONG de différentes tailles et de différents niveaux d'expérience en matière de protection et les plateformes d'ONG actives aux niveaux national, régional et international.

Quel est l'objectif du guide?

L'objectif du guide est de soutenir les organismes qui s'efforcent de renforcer leurs politiques, leurs procédures et leurs pratiques en matière de protection afin de prévenir l'intimidation, le harcèlement, l'abus et l'exploitation et de réagir de manière appropriée lorsque de tels cas se produisent. Le guide prend appui sur des normes internationales et des pratiques exemplaires en matière de protection en constante évolution. Il présente des conseils à la fois sur le contenu et le processus - le « quoi » et le « comment » du renforcement de politiques, de procédures et de pratiques.

Le guide vise également à soutenir les OSC à adhésion volontaire qui cherchent des moyens de soutenir les efforts de leurs membres en matière de protection et propose de l'apprentissage entre pairs sur la manière de faire progresser la conversation sur la protection en tant que secteur.

De quelle façon doit-on utiliser le guide?

Le guide n'est pas un manuel complet sur la protection ni un document normatif. La protection est un domaine vaste et complexe et les cadres et contextes de travail des organismes sont extrêmement diversifiés. Les besoins en matière de soutien varient donc. Les organismes qui s'initient à la protection peuvent utiliser les différentes sections du guide comme des listes de vérification ou des points d'accès pour savoir par où commencer. Les organismes qui disposent déjà de mesures de protection pourront trouver utile d'examiner leurs politiques et leurs pratiques à la lumière des normes et des pratiques exemplaires en constante évolution, lesquelles sont décrites dans le guide. Chaque section comprend une sélection de ressources clés pour obtenir des conseils plus spécialisés, notamment des remarques, des modèles, des ressources de formation, du matériel de communication et d'autres documents. Certaines questions peuvent ne pas s'adresser directement à tous les organismes, mais il est tout de même pertinent et recommandé de lire l'ensemble du guide.

1 Principes fondamentaux de la protection

Cette partie jette les bases de la conversation et du travail d'évaluation des organismes en matière de protection. Premièrement, la section sur les **termes utilisés dans ce guide** présente une définition pratique de différents termes employés dans le guide. La section suivante sur les **normes internationales de protection** décrit les principales normes sur les façons d'assurer la protection des gens qui travaillent dans ce secteur. La troisième section présente des **principes clés en matière de protection** qui rappellent que tout le travail au chapitre de la protection doit prendre appui sur un certain nombre de principes pour veiller à ce que le travail dans ce secteur serve les survivants sans ajouter aux préjudices.

1.1 Termes utilisés dans ce guide

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou menace d'une telle intrusion. Toute activité sexuelle avec un enfant est considérée comme un abus sexuel. Expression générale qui comprend un certain nombre d'actes décrits dans la présente liste de termes, dont le viol et l'agression sexuelle.

Agression sexuelle : Activité sexuelle avec une personne non consentante. L'agression sexuelle est une violation de l'intégrité physique et de l'autonomie sexuelle qui recouvre une réalité plus large que le viol, notamment parce qu'elle : 1) peut être commise par d'autres moyens que la force ou la violence et 2) n'implique pas nécessairement la pénétration.

Code de conduite : Ensemble de normes ou de règles de comportement que le personnel d'un organisme doit respecter. L'organisme qui ne dispose pas de son propre code de conduite adhère parfois au code de conduite d'un organisme partenaire ou à un code de conduite interagence. Pour qu'un code de conduite soit efficace, il doit être adopté par tous les membres d'un même organisme.

Confidentialité : Principe éthique qui restreint l'accès à l'information et sa divulgation. Dans le cadre d'enquêtes sur de l'exploitation sexuelle, de l'abus, de la fraude et de la corruption, il est nécessaire que l'information ne soit accessible qu'à un nombre limité de personnes autorisées pour mener à bien l'enquête. Le principe de la confidentialité contribue à créer un environnement où les témoins sont plus disposés à raconter leur version des événements et à instaurer la confiance dans le système et dans l'organisme.

Consentement : Acte d'accepter de faire quelque chose ou de donner la permission de faire quelque chose. Le terme « éclairé » doit également être utilisé pour qualifier le consentement. Un consentement éclairé est donné volontairement et librement sans aucune forme de coercition. La personne concernée doit donc être pleinement informée de l'action et de ses conséquences. Les capacités de chaque personne doivent être prises en considération afin d'évaluer son aptitude à donner son consentement. Le consentement éclairé d'un enfant doit être donné volontairement avec le consentement éclairé d'un parent ou d'un tuteur. Les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'un soutien particulier pour donner leur consentement en fonction de la nature de leur handicap, qu'il soit physique ou intellectuel.

Demande : « Processus [interne] d'instruction régi par la loi et visant à réunir des informations afin de déterminer l'existence d'une faute et, le cas échéant, la responsabilité des personnes ou entités en cause »[1]. Bien des organismes utilisent le terme « enquête », la plupart d'entre eux n'ont pas de personnel qualifié sur le plan juridique pour réaliser un examen des preuves. Le terme « demande » est en conséquence privilégié, sauf dans les cas où on renvoie au texte ou au matériel d'autres entités.

Enfant : Toute personne de moins de 18 ans sans égard à la définition de l'âge de la majorité dans tout pays.

Entrepreneur : Personne, organisme ou entreprise partie à un contrat afin de fournir les services visés par le contrat.

Évaluation initiale : Action visant à établir s'il existe une raison significative de poursuivre la recherche de faits pour confirmer s'il y a eu un préjudice ou un mauvais traitement causé par des membres du personnel, des activités ou des programmes d'un organisme.

Exploitation sexuelle : Fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou d'un rapport de confiance à des fins sexuelles, y compris en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

Évaluation du signalement : L'évaluation représente les actions prises par un organisme afin de déterminer s'il y a assez de preuves qui étayent des préoccupations ou un incident pour poursuivre la recherche de faits ou lancer une demande (termes décrits plus loin). Ce sont les mesures informelles prises avant de décider de lancer un processus de recherche de faits ou une demande formelle.

Fournisseur : Organisme ou entreprise partie à un contrat afin de fournir des biens, de l'équipement ou d'autres fournitures utilisées par l'organisme qui a retenu ses services, y compris pour la réalisation de programmes et de projets.

Gestion de cas : Action de suivre des politiques et des procédures appropriées pour gérer le signalement d'une préoccupation concernant la protection jusqu'au règlement final du cas.

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune, toute demande de faveur sexuelle ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre ou de nature à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation sur les lieux de travail.

[1] Glossaire sur l'exploitation et les atteintes sexuelles des Nations Unies, version **française**, définition du terme « enquête ».

Incident : Événement qui a eu lieu à une date donnée, ou à plusieurs occasions, au cours duquel la violation signalée des normes de protection a eu lieu.

Intersectionnalité : Nature interreliée de catégorisations sociales comme la race, la classe et le genre d'une personne ou d'un groupe donné qui sont considérées comme créant des systèmes de discrimination ou de désavantage qui se chevauchent et sont interdépendants[2] . Pour adopter une approche intersectionnelle de la protection, il faut comprendre comment des systèmes de pouvoir interdépendants touchent les personnes les plus marginalisées de la société et transposer ces connaissances notamment dans des évaluations des risques à des fins d'atténuation.

Intimidation : Action visant à causer un préjudice, à intimider ou à contraindre une personne qui peut être en position de vulnérabilité.

Malfaiteur (malfaiteur potentiel) : Le terme « potentiel » désigne la possibilité que quelque chose se produise ou que quelqu'un fasse quelque chose dans l'avenir. Un malfaiteur est une personne qui agit de façon immorale ou illégale. De nombreux organismes utilisent l'expression auteur présumé tout au long du traitement des signalements. Cette expression fait référence à une personne légalement accusée d'avoir commis un crime.

Mécanismes de traitement des signalements liés à la protection : Ensemble de politiques, de processus et de procédures d'un organisme qui décrivent ce qui suit :

- La façon de recevoir des informations sur des préoccupations ou des incidents relatifs à des préjudices ou mauvais traitements physiques, émotionnels ou sexuels causés par des membres du personnel, des activités ou des programmes.
- La façon d'aider les personnes survivantes, leurs enfants ou d'autres membres de la famille, les amis, les témoins et le malfaiteur (potentiel) à répondre à leurs besoins en matière de sûreté, de sécurité, de soins médicaux et de services psychosociaux et juridiques.
- Les procédures donnant suite au signalement pour confirmer ou rejeter les allégations, y compris la recherche des faits, la demande formelle et les mesures disciplinaires.
- Le moment où documenter certains détails d'une préoccupation ou d'un incident.
- Les rôles et responsabilités des membres du personnel en ce qui concerne le traitement des préoccupations, des incidents et des signalements.
- Le calendrier d'action pour chaque étape.
- Comment, quand et à qui donner une rétroaction.

Partenaire : Organisme, agence, société, fondation, fiducie, acteur indépendant ou groupe interagence qui est en relation contractuelle avec un organisme dans le but de mettre en œuvre des programmes et des projets ou de fournir un financement.

Point central : Personne ou équipe dont les responsabilités peuvent inclure la coordination de tout ou partie du travail d'un organisme au chapitre de la prévention, de l'atténuation et de l'intervention en matière de protection.

Préjudice : Tout tort ou mauvais traitement causé par des membres du personnel, des activités ou des programmes d'un organisme constituant l'abus d'une personne ou son exploitation, de la violence, du harcèlement ou une négligence à l'encontre de membres de la collectivité touchée, y compris des enfants et des adultes, ou sur le lieu de travail à l'encontre d'un autre membre du personnel ou d'un associé. Il s'agit d'un terme simple qui décrit une préoccupation ou un incident en matière de protection.

Préoccupation : Cause d'anxiété ou d'inquiétude. Il s'agit de soupçons ou de rumeurs émis par un individu selon lesquels un membre du personnel, un associé ou les activités ou les programmes de l'organisme ont causé ou causent un préjudice ou des mauvais traitements. À l'étape de la préoccupation, il n'y a pas encore eu de recherche de preuves.

2 Lexico, Oxford University Press, 2019, définition adaptée de l'anglais.

Protection : Actions de prévention ou d'atténuation et interventions visant à contrer l'ensemble des abus, de la violence, de l'intimidation et du harcèlement commis ou prétendument commis par des membres du personnel ou des associés ou causés par des activités ou des programmes d'un organisme. Une description simple de la protection serait de protéger les personnes contre les mauvais traitements ou les préjudices causés par des membres du personnel, des activités ou des programmes d'un organisme.

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels, protection contre les inconduites sexuelles : Expressions utilisées par les ONG pour désigner les mesures prises afin de protéger les personnes vulnérables contre l'exploitation et les abus sexuels commis par leur propre personnel et le personnel associé. L'Organisation des Nations unies utilise l'expression « protection contre l'**exploitation et les atteintes sexuelles ».**

Protection des enfants : Action de prévenir la violence, l'exploitation et l'abus à l'endroit des enfants et d'intervenir si un tel cas se produit, ce qui comprend notamment l'exploitation sexuelle à caractère commercial, la traite ou le travail des enfants et les pratiques traditionnelles préjudiciables.

Rapport : Terme général couvrant les commentaires généraux sur un programme, les plaintes, les préoccupations ou soupçons de mauvais traitement ou de préjudice et les allégations d'incidents de protection, cela une fois qu'un organisme les a reçus d'une source interne ou externe et qu'il a commencé à traiter le signalement par le biais de son mécanisme de traitement des signalements.

Le terme plainte est utilisé par de nombreux organismes pour désigner le signalement d'une préoccupation ou d'un incident impliquant des mauvais traitements ou des préjudices de toutes sortes. En général, l'utilisation du mot **plainte** implique une opinion négative ou une expression de mécontentement. Étant donné que les préoccupations ou incidents soulevés peuvent être des actes criminels et des violations des droits de la personne, il est jugé inapproprié d'utiliser le terme « plainte ».

Rapporteur : Personne qui divulgue les détails d'une préoccupation ou d'un incident à l'organisme, quel que soit son rôle dans l'incident ou sa relation avec le survivant ou le malfaiteur potentiel.

Recherche de faits : Collecte d'informations de base pour clarifier la nature d'un signalement et orienter la prise de décisions et les prochaines étapes. Ce processus vise à déterminer s'il y a suffisamment de preuves pour lancer une demande officielle.

Survivant, survivante : Personne qui a subi des mauvais traitements ou des préjudices causés par un membre du personnel, un associé ou des activités ou des programmes d'un organisme. Le survivant peut être un membre du personnel ou un membre de la collectivité - enfant ou adulte. Le terme victime est souvent utilisé dans les secteurs juridique et médical, tandis que le terme survivant est généralement préféré dans les secteurs des services de soutien psychologique et social offerts aux personnes qui ont subi de la violence sexuelle ou fondée sur le genre parce qu'il implique la résilience.

Viol : Pénétration - même superficielle - de toute partie du corps d'une personne non consentante par un organe sexuel, ou du vagin ou de l'anus d'une personne non consentante par un objet ou une partie du corps. Voir également la définition des termes « abus sexuel » et « agression sexuelle ».

Violence fondée sur le genre : Expression générique désignant toute forme de violence dirigée contre une personne ou touchant cette personne de façon disproportionnée en raison de son identité de genre réelle ou supposée. Elle est utilisée principalement pour mettre l'accent sur le fait que l'inégalité structurelle des relations de pouvoir entre les sexes dans le monde expose les femmes et les filles à de multiples formes de violence. La violence fondée sur le genre englobe les actes qui causent une souffrance physique, sexuelle ou psychologique, y compris la menace d'un tel acte, la contrainte ou la privation de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée. Bien que les femmes et les filles soient les principales victimes de la violence fondée sur le genre, les hommes et les garçons peuvent également être pris pour cible. L'expression est également utilisée par certains acteurs pour qualifier la violence ciblée dirigée contre les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres ou intersexuées et renvoie alors à la violence liée aux normes relatives à la masculinité et à la féminité ou à l'identité de genre.

Références et ressources clés :

- Le Glossaire sur l'exploitation et les atteintes sexuelles des Nations Unies est accessible en ligne en anglais and français.
- Le manuel de référence rapide sur la mise en œuvre de mesures de prévention des inconduites sexuelles de la CHS Alliance peut être consulté en ligne en anglais.
- Le réseau Bond a conçu une trousse d'outil pour renforcer les mécanismes de traitement des signalements qui est accessible en ligne en anglais.

1.2 Normes internationales en matière de protection

Les normes de protection décrivent les bonnes pratiques qui permettent aux organismes de s'assurer que leurs programmes, leurs activités, les membres de leur personnel et leurs partenaires n'exposent personne à un risque de subir un préjudice (prévention) et de réagir de manière appropriée en cas de préoccupations et d'incidents. Voici un aperçu des principaux secteurs de normes de protection qui visent les adultes et les enfants au chapitre du travail humanitaire et de développement.

Les normes minimales de protection contre l'exploitation et l'abus sexuels du Comité permanent interagence destinées aux membres du personnel des Nations Unies et à d'autres travailleurs sont les plus largement utilisées pour assurer ce type de protection et portent sur les huit secteurs indiqués ci-dessous.

1 - Élaboration et mise en œuvre efficaces de politiques
2 - Ententes de coopération
3 - Service ou personne-ressource dédié à la protection des inconduites sexuelles
4 - Communication efficace et exhaustive des attentes sur la sensibilisation des ayants droit du siège social vers le terrain
5 -Mécanismes communautaires efficaces de traitements des signalements incluant l'aide aux survivants
6 - Recrutement et gestion du rendement de façon efficace
7 - Établissement de mécanismes efficaces et exhaustifs pour sensibiliser le personnel à l'inconduite sexuelle
8- Établissement de procédures internes pour le traitement de signalements et le lancement d'enquêtes

La **Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS)** décrit les éléments essentiels d'une aide humanitaire fondée sur des principes, redevable et de grande qualité. Il s'agit d'une norme à adhésion volontaire et mesurable, qui rassemble les éléments clés des normes et engagements humanitaires existants. La CHS invite les organismes à s'engager à adopter de bonnes pratiques de protection, à communiquer leurs engagements ainsi qu'à prévenir les situations préoccupantes et les incidents et à réagir le cas échéant. Plus précisément, la CHS propose des façons de mettre en place des programmes plus sûrs et montre l'importance de travailler avec les communautés et de veiller à ce que le personnel et les bénévoles comprennent et respectent les engagements en matière de protection.

Normes internationales de protection des enfants de Keeping Children Safe
En 2002, une coalition d'organismes voués à l'aide humanitaire et au développement (dont le nom est devenu Keeping Children Safe) a élaboré les premières normes internationales sur la protection des enfants. Elles sont organisées comme suit :

1. Politique : Tout organisme dont le travail touche des enfants devrait élaborer une politique sur la protection des enfants qui prévient les préjudices et précise les mesures à suivre si des préoccupations sont soulevées quant à la protection d'enfants.
2. Personnes : Toute personne liée à l'organisme devrait savoir comment assurer la protection des enfants et avoir des possibilités d'apprentissage appropriées à ce sujet. Tout partenaire devrait s'être doté de mesures pour protéger les enfants qui répondent à ces normes. Tout enfant et toute famille devrait comprendre les engagements de l'organisme en matière de protection des enfants et savoir quoi faire en cas de préoccupations.
3. Procédures : Les engagements pris dans la politique sur la protection des enfants doivent être intégrés aux processus et aux systèmes de l'organisme et de nouvelles procédures doivent être adoptées au besoin.
4. Responsabilisation : L'organisme s'est doté de mesures et de mécanismes pour surveiller et examiner les mesures de protection et assurer une responsabilisation ascendante et descendante.

Références et ressources clés

- Une version en termes simples des règles concernant la conduite sexuelle des travailleurs humanitaires du CPIA, traduites par Translators without Borders, est disponible dans plus de 100 langues, dont le anglais, français, l'espagnol et le portugais.
- Les normes minimales du CPIA sont disponibles en ligne en anglais.
- Les Normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité sont disponibles dans plus de 20 langues.
- Les normes internationales de protection des enfants de Keeping Children Safe sont disponibles en ligne en anglais. L'outil d'auto-évaluation connexe est aussi disponible en ligne en anglais.
- ONU Femmes donne de l'information sur les approches centrées sur les survivantes en anglais, français et en espagnol.

1.3 Principes clés en matière de protection

Il existe plusieurs grands principes à observer lorsqu'on s'engage en matière de protection. Si chacun des thèmes de protection abordés dans cette section peut avoir ses propres principes, abordés dans les sections correspondantes, certains grands principes clés s'appliquent à l'ensemble du secteur de travail.

- **Employer des approches centrées sur les survivants. Cela signifie que les survivants ont le droit :**
  - d'être traités avec dignité et respect
  - de choisir les actions à prendre pour réagir à la violence
  - au respect de la vie privée et de la confidentialité
  - de ne pas subir de discrimination
  - d'obtenir des renseignements complets pour prendre leurs propres décisions

- **Accorder une attention particulière à la sécurité, à la protection et au bien être des enfants survivants.**
  - Tous les enfants ont le même droit à la protection contre les préjudices.
  - Toute personne a la responsabilité d'appuyer la protection des enfants.
  - Les organismes ont l'obligation de prendre soin des enfants avec lesquels ils travaillent ou entrent en contact ou qui sont visés par leur travail ou leurs activités.
  - Les partenaires doivent répondre aux exigences minimales de protection.
  - En matière de protection des enfants, toutes les actions doivent être prises dans l'intérêt supérieur des enfants plutôt que dans l'intérêt de l'organisme.

- **Intégrer une optique de genre et d'intersectionnalité à l'approche de protection.** Comprendre les dynamiques au niveau du genre et de l'intersectionnalité est la pierre angulaire de la protection. Cela signifie qu'il faut notamment :
  - Évaluer les politiques, les procédures, les pratiques, les programmes et les approches de l'organisme pour cerner les dynamiques de pouvoir basées par exemple sur le genre, l'âge, la capacité, la race et l'orientation sexuelle et leur incidence sur l'égalité.
  - Comprendre comment des systèmes de pouvoir interdépendants influent sur les personnes les plus marginalisées de la société et transposer ces connaissances notamment dans des évaluations des risques à des fins d'atténuation.

- **Adapter les approches au contexte.** Il s'agit d'une mesure essentielle pour assurer une protection efficace. Pour que le travail porte ses fruits, les organismes doivent notamment tenir compte du cadre légal et opérationnel, des normes liées au genre et à la culture, des langues parlées et des façons de communiquer qui sont privilégiées.

- **Ne pas causer de préjudice.** Ce principe comprend des actions visant à empêcher le personnel, l'organisme et ses programmes de contrecarrer les mesures de protection et des actions visant à garantir que les efforts de prévention et de règlement des préoccupations en matière de protection ne causent aucun préjudice.

- **Lier responsabilisation et protection.** Un volet essentiel du travail de protection consiste à se doter de processus qui permettent aux personnes touchées par des situations préjudiciables de soulever leurs préoccupations et d'expliquer le préjudice subi..

2 Auto-évaluation de la protection

L'auto-évaluation permet de mesurer le travail d'un organisme par rapport aux normes qu'il souhaite respecter et de vérifier ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré. Procéder régulièrement à cet exercice aide à documenter systématiquement les renseignements et les preuves, à suivre les progrès, à évaluer les interventions et à présenter les résultats.

Voici une liste de vérification pour l'auto-évaluation qui doit être utilisée par l'organisme qui souhaite évaluer son état de préparation actuel et prendre des mesures pour renforcer ses systèmes de protection. Voici tout d'abord une description rapide des huit sections de l'auto-évaluation et des huit sous-sections.

La première section, intitulée **Élaborer des politiques et des procédures,** contient une série de politiques fondamentales en matière de protection et des politiques connexes. On y suggère du contenu et des conseils sur l'élaboration de politiques efficaces. La section **Établir les responsabilités en matière de protection** repose sur la prémisse que tout le monde est responsable de la protection et traite des rôles et des responsabilités de différentes fonctions, dont les fiducies, les membres de conseil d'administration, les directeurs, les gestionnaires de ressources humaines et les membres du personnel affectés aux programmes. La troisième section, intitulée **Renforcer la capacité des gestionnaires, des employés et des bénévoles,** porte sur la question de déterminer quels renseignements il faut communiquer et à qui il faut les communiquer en matière de protection. On suggère notamment différents contenus pour différents groupes d'employés, y compris pour les personnes-ressources indispensables.

La section **Collaborer avec les communautés** porte sur la nécessité de veiller à ce que les communautés soient au courant de leurs droits et de la conduite attendue des membres du personnel. On y mentionne l'importance de consulter divers groupes et de tenir compte d'une variété de besoins en matière de communication. La cinquième section, intitulée **Protéger en partenariat avec les fournisseurs et les entrepreneurs,** porte sur la façon de protéger les gens tout au long de la chaîne de mise en œuvre et du soutien qui pourrait être requis pour veiller à ce que tous les partenaires, consultants, fournisseurs et autres personnes travaillent en respectant de solides normes de protection. La section **Élaborer des programmes de protection** traite de volets liés à la protection au sein des programmes, par exemple l'évaluation et l'atténuation des risques, et présente des conseils pratiques sur la conception et la mise en œuvre de programmes et de projets dans une optique de protection.

La septième section, intitulée **Établir et mettre en œuvre des mécanismes de traitement des signalements,** traite de facteurs clés à prendre en considération lors de la conception et de la mise en œuvre de mécanismes de traitement des signalements, ainsi que des éléments fondamentaux des mécanismes de traitement de signalements. En suivant le guide, les organismes seront à même de concevoir de tels mécanismes ou d'évaluer et de modifier ceux en place. La huitième et dernière section, **Gérer les signalements liés à la protection,** décrit les éléments fondamentaux des procédures qui mettent les survivants et leurs besoins au cœur de l'intervention.

La liste de vérification qui suit est présentée à titre d'orientation seulement et n'est pas exhaustive. Pour chaque énoncé, il faut cocher la case appropriée: = en place; = en partie en place; = pas en place. En comptant le nombre de A, de B et de C, vous aurez une indication des progrès de votre organisme et pourrez orienter les prochaines étapes.

L'auto-évaluation est divisée en thèmes, mais chaque volet est essentiel au bon fonctionnement d'un système de protection. La mise en place de solides politiques ne fera guère de différence si elles ne sont pas largement adoptées et promues par la direction et dans tout l'organisme. L'acte d'accepter un signalement doit s'accompagner de celui de donner une formation rigoureuse aux personnes chargées de traiter les signalements afin de ne pas aggraver les problèmes de protection et augmenter les risques de nuire davantage. **En bref, même si chaque élément de l'auto-évaluation est important, l'engagement de l'organisme à traiter la protection comme une préoccupation au cœur de toutes ses activités est la clé de son succès.**

Conseils à l'utilisateur pour l'auto-évaluation!

Organisme : Faites de l'auto-évaluation un exercice collectif au sein de votre organisme afin de faire ressortir différentes perspectives, préoccupations et suggestions d'amélioration!

Organisme à adhésion volontaire : Collaborez avec les membres qui entreprennent l'auto-évaluation à titre de guide pour cerner les bonnes pratiques et les lacunes dans les politiques, les procédures et les pratiques. Utilisez les renseignements ainsi obtenus pour faciliter l'apprentissage entre pairs et personnaliser le soutien aux membres!

Auto-évaluation de la protection

= en place = en partie en place = pas en place

	2.1. ÉLABORER DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES			
A	L'organisme a signé un code de conduite interagence ou a son propre code, conformément aux bonnes pratiques et normes de protection.			
B	L'organisme a élaboré des politiques sur la protection, la divulgation des fautes professionnelles sur le lieu de travail (en protégeant le rapporteur contre des représailles), les plaintes et les procédures de traitement des signalements sur la protection.			
C	L'organisme a établi des procédures de suivi des préoccupations et des incidents afin de mieux relever les tendances et d'améliorer l'évaluation des risques dans le cadre de son programme.			
D	L'organisme a mis en place un plan d'action pour intégrer complètement la protection.			
E	L'organisme a établi des politiques qui peuvent soutenir une culture de protection positive, y compris sur l'équité entre les genres/l'inclusion, la discipline/les griefs, l'intimidation, le harcèlement et la non-discrimination.			
F	L'organisme surveille l'équilibre entre les genres au sein du personnel et s'efforce de garder un équilibre entre les genres à tous les niveaux de responsabilité tant dans les bureaux nationaux et sous-nationaux que parmi le personnel contractuel et les bénévoles nationaux et internationaux.			
G	L'organisme a examiné les obstacles à l'atteinte de l'équilibre entre les genres et a mis en œuvre des stratégies pour les éliminer.			
H	L'organisme a examiné ses politiques et ses procédures afin de détecter toute faille dans la gestion des affaires disciplinaires, les systèmes d'aiguillage et de soutien des survivants et les pratiques des ressources humaines qui serait susceptible d'accroître les risques d'abus et a pris des mesures ou préconisé des changements le cas échéant.			
	TOTAUX			

	2.2. ÉTABLIR LES RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PROTECTION			
A	Le conseil d'administration de l'organisme est inclusif, a atteint un équilibre entre les genres et chaque membre joue un rôle significatif.			
B	Le conseil d'administration fournit un environnement sûr et fiable et une culture organisationnelle qui accorde la priorité à la protection des personnes.			
C	Le conseil d'administration inscrit des points liés à la protection régulièrement à son ordre du jour, ce qui en fait une priorité permanente.			
D	Le conseil d'administration a désigné un membre du conseil à titre de personne-ressource en matière de protection.			
E	La haute direction montre l'exemple : elle adopte un comportement approprié, donne la priorité aux questions de protection lors des réunions de gestion et assume la responsabilité de la prévention.			
F	La haute direction collabore avec d'autres organismes pour empêcher la réembauche des malfaiteurs.			
G	La haute direction veille à ce que la protection soit intégrée aux outils de supervision et de gestion du rendement.			
H	L'organisme a désigné un membre du personnel à titre de personne-ressource en matière de protection qui assure la mise en œuvre et le suivi des activités de protection.			
I	La personne-ressource en matière de protection participe régulièrement à des réunions de coordination avec tous les acteurs pour qu'il y ait un effort concerté de prévention des préoccupations et des incidents en matière de protection et d'intervention s'il en survient malgré la prévention.v			

J	Une formation et des conseils écrits sur les pratiques de recrutement plus sûres sont fournis aux personnes responsables du recrutement et de la sélection du personnel.			
K	Toutes les offres d'emploi réaffirment l'engagement de l'organisme à respecter le code de conduite et à protéger les personnes contre le harcèlement, l'abus et l'exploitation.			
L	Les candidats doivent remplir des formulaires de demande d'emploi qui exigent des renseignements sur les condamnations au criminel, les raisons de la fin des emplois précédents et les périodes où aucun employeur n'est mentionné.			
M	Pendant le processus de recrutement et d'entrevue, l'organisme discute des politiques sur les relations entre le personnel et les membres de la collectivité et évalue les réponses aux questions portant sur les relations sexuelles avec des membres de la collectivité et la vulnérabilité.			
N	Les références sont rigoureusement rassemblées selon un format ou une liste de vérification spécifique et des questions sur les mesures disciplinaires actuelles et antérieures sont incluses.			
O	Tous les contrats de travail décrivent les grands principes du code de conduite, y compris ceux sur la protection, ou comprennent un exemplaire du code de conduite.			
P	Avant la signature d'un contrat, le personnel est explicitement informé des dispositions relatives à la protection afin de s'assurer qu'il a lu et compris les responsabilités.			
Q	Les outils comme les descriptions de poste, les contrats de travail et les systèmes d'évaluation du rendement de gestionnaires ont fait l'objet d'une révision afin qu'ils accordent une attention adéquate à la responsabilité de prévenir les préoccupations et les incidents en matière de protection et d'intervenir s'il en survient malgré la prévention.			
	TOTAUX			

	2.3. RENFORCER LA CAPACITÉ DES GESTIONNAIRES, DES EMPLOYÉS ET DES BÉNÉVOLES	😀	😐	☹
A	Le code de conduite est visible et accessible à tous dans les zones d'activités et les bureaux.			
B	L'organisme a distribué le code de conduite dans les langues pertinentes à l'ensemble du personnel.			
C	Tout le personnel en place a lu et signé le code de conduite et connaît les conséquences d'une infraction à ce code.			
D	Les nouveaux employés et bénévoles reçoivent une orientation sur le contexte culturel, la dynamique et les relations entre les genres et le comportement approprié attendu des employés et des bénévoles.			
E	Au cours du processus d'intégration, le code de conduite et le mécanisme de traitement des signalements sur la protection sont rigoureusement examinés avec chaque employé et bénévole. Ceux-ci ont le temps de discuter des politiques et des procédures pour les comprendre pleinement. Ils accusent aussi officiellement réception et acceptation des politiques. Dans le cas des employés, les documents sont conservés dans leur dossier.			
F	Un gestionnaire est chargé de veiller à ce qu'une stratégie de formation (couvrant toutes les catégories de personnel) soit mise en œuvre pour sensibiliser à l'équité entre les genres et à l'intersectionnalité, à la violence fondée sur le genre, aux droits de la personne, à la prévention de l'exploitation, de l'abus et du harcèlement, à l'intervention en cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement, ainsi qu'au code de conduite.			
G	Tous les membres du personnel, en particulier ceux qui sont en contact direct avec les communautés, ont reçu une formation sur les inconduites sexuelles et leur prévention, y compris sur les mécanismes de traitement des signalements et les voies d'aiguillage pour le soutien et l'assistance aux survivants.			
H	Les personnes-ressources en matière de protection ont reçu une formation professionnelle afin d'être en mesure de comprendre et d'expliquer la protection, d'entreprendre des évaluations des risques, d'intégrer des mesures de protection aux processus de recrutement et de créer des voies de signalement et d'aiguillage.			

I	Les ressources humaines ont été habilitées à élaborer le contenu relatif à la protection dans les politiques et les procédures, ainsi qu'à effectuer la vérification des antécédents et des références.			
J	La direction a une compréhension approfondie de toutes les politiques et procédures liées à la protection.			
K	Les membres du conseil d'administration sont formés sur leur rôle dans la mise en place d'une culture de sécurité et sur les outils utilisés par l'organisme.			
L	Toutes les directives sur la protection et les documents de référence pertinents sont disponibles dans tous les bureaux de l'organisme (siège social, missions) pour que le personnel puisse s'y référer.			
M	Les membres du personnel qui passent des périodes prolongées et largement non supervisées avec des femmes et des enfants sont particulièrement visés pour le soutien, les conseils et la formation en matière de protection.			
	TOTAUX			

	2.4. COLLABORER AVEC LES COMMUNAUTÉS	😀	😐	☹️
A	L'organisme a identifié les différentes parties concernées avec lesquelles il travaille et comprend la diversité des besoins et des préférences en matière de communication, les obstacles au signalement et les moyens préférés pour signaler.			
B	L'organisme a renforcé les systèmes de communication et d'information pour garantir que toutes les collectivités avec lesquelles il travaille, quels que soient leur origine ethnique, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur âge et leurs capacités, reçoivent des informations sous des formes appropriées et que les biens et les services soient gratuits et ne nécessitent aucun paiement de quelque nature que ce soit.			
C	L'organisme a diffusé le code de conduite dans les collectivités où il travaille et veille à ce que des exemplaires (traduits si nécessaire) du code de conduite soient mis gratuitement à la disposition des membres de ces collectivités.			
D	Les informations sur des mécanismes de traitement des signalements sur la protection et les services de soutien disponibles, dans les langues pertinentes, sont visibles et accessibles pour les membres des collectivités.			
E	L'organisme veille à ce que le personnel de terrain ait la capacité de promouvoir et d'encourager les normes de responsabilisation et le code de conduite auprès des collectivités visées par ses programmes.			
F	L'organisme encourage une interaction régulière entre les membres des collectivités et le personnel dirigeant.			
G	Il existe une politique de libre accès à chaque réunion entre les collectivités et les membres du personnel.			
H	Une analyse des dynamiques de pouvoir liées aux genres et à l'intersectionnalité a été réalisée avec les collectivités afin de relever les facteurs de risque propres aux groupes marginalisés en matière d'exploitation et d'abus sexuels.			
I	L'organisme crée les conditions (espaces et processus) pour que les membres de la collectivité puissent déterminer leurs attentes envers le comportement des membres du personnel et ce qui constitue une violation de la protection.			
	TOTAUX			

	2.5. PROTÉGER EN PARTENARIAT AVEC LES FOURNISSEURS ET LES ENTREPRENEURS	😀	😐	☹️
A	Il existe une compréhension commune de la protection au sein du partenariat.			
B	L'organisme a établi des réseaux et des collaborations avec, par exemple, des organismes voués aux droits des femmes, aux droits des enfants, aux droits des personnes LGBTI ou à l'inclusion pour tirer parti de l'expertise et des ressources en matière de protection.			
C	Les politiques et les procédures tiennent compte des connaissances locales des normes sociales et culturelles, des risques en matière de protection et des mesures d'atténuation de ces risques, des lois applicables, des services de soutien disponibles, des langues et des moyens préférés de communication des membres de la communauté.			

D	Le siège social, les bureaux locaux et les partenaires peuvent se transmettre des outils et du matériel portant sur la protection, tout comme des conseils et un soutien à la facilitation, si nécessaire.			
E	Avant de conclure un contrat avec un fournisseur ou un entrepreneur, l'organisme l'évalue pour établir ses contacts avec les membres des collectivités et sa capacité à mettre en œuvre des mesures de protection (par exemple présence d'un code de conduite, de politiques et de procédures et mesures dans laquelle ils ont été mis en œuvre).			
F	L'organisme effectue des vérifications des références et des antécédents (comme il convient) des fournisseurs et entrepreneurs.			
G	Les principes fondamentaux du code de conduite sont inclus dans tout contrat avec un partenaire ou un fournisseur de services.			
H	Chaque contrat stipule que toute violation du code de conduite par ce partenaire ou fournisseur de services peut entraîner la résiliation dudit contrat.			
I	Tous les partenaires et fournisseurs de services sont informés de leur responsabilité de communiquer le code de conduite aux membres de la collectivité avec laquelle ils travaillent.			
J	L'organisme a renforcé la collaboration et la coordination entre tous les secteurs et partenaires en matière de protection en mettant l'accent sur les besoins des survivants (p. ex. gestion de cas, défense des droits, échange de renseignements et soutien émotionnel).			
	TOTAUX			

	2.6. ÉLABORER DES PROGRAMMES DE PROTECTION	😀	😐	☹
A	Les risques et les vulnérabilités (sociales, juridiques, etc.) en matière d'exploitation et d'abus des différents segments de la collectivité sont analysés et bien compris.			
B	Des stratégies visant à réduire les risques et à promouvoir la responsabilisation sont intégrées aux processus réguliers de planification, de suivi et d'évaluation des programmes.			
C	La protection est intégrée aux plans de travail de tout projet.			
D	La façon de mettre en œuvre des projets ne crée pas d'occasions d'accroître la vulnérabilité des membres des collectivités touchées ni la possibilité qu'ils puissent faire de fausses allégations.			
E	L'organisme a entrepris une analyse des dynamiques de pouvoir liées aux genres dans tous ses programmes afin que ceux-ci et la mise en œuvre soient sensibles à l'équité entre les genres et inclusifs.			
F	L'organisme s'assure que les services et les biens de base sont adéquats.			
G	La sensibilisation et la sensibilité à la protection sont intégrées dans toutes les activités des programmes.			
H	L'organisme a établi des mécanismes d'aiguillage à des services de soutien pour assurer la protection des enfants et éviter la violence fondée sur le genre.			
I	Budgets include safeguarding funding lines for e.g. risk analyses, resource mapping, community consultations, training, response and monitoring.			
J	Les processus réguliers de suivi et d'évaluation des programmes incluent d'office la protection.			
K	Le personnel de supervision s'engage auprès des collectivités et rend compte des progrès réalisés pour prévenir les inconduites sexuelles et intervenir le cas échéant.			
L	L'organisme évalue régulièrement l'aide disponible (distribution de produits de base, services de santé, éducation) avec une participation importante des membres de la collectivité.			
M	Les hauts gestionnaires se rendent régulièrement sur le terrain.			
N	La composition des équipes qui se rendent sur le terrain est équilibrée sur le plan du genre.			
	TOTAUX			

	2.7. ÉTABLIR ET METTRE EN ŒUVRE DES MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS	😀	😐	☹
A	L'organisme a mis en place, en étroite consultation avec la collectivité avec laquelle il travaille, un mécanisme de traitement des signalements sur la protection qui est confidentiel, sûr et adapté aux membres du personnel et de la collectivité et qui reconnaît le travail d'autres acteurs et en tire parti.			
B	Tous les membres du personnel et de la collectivité avec lesquels l'organisme travaille, peu importe leur titre et leur lieu de travail, savent où et comment ils peuvent signaler une préoccupation ou un incident en matière de protection.			
C	Un moyen de déposer un signalement anonyme est également proposé (p. ex. boîte de dépôt des plaintes ou ligne d'assistance téléphonique).			
D	Le personnel qui reçoit un signalement visant une préoccupation ou un incident en matière de protection est formé sur la façon de gérer les personnes qui les présentent, de remplir des formulaires d'aiguillage et de donner des conseils sur les mesures de soutien possibles.			
E	Il existe également un formulaire de réception d'incidents et un formulaire de réception de préoccupations.			
F	L'organisme s'est doté d'une directive claire et écrite sur le dépôt d'un signalement visant une préoccupation ou un incident à la direction qui comprend un système de contournement de contourner la voie officielle au besoin.			
G	L'organisme préconise une culture et un environnement dans lesquels chacun, peu importe son sexe, son identité de genre, son âge, ses capacités, sa race, son orientation sexuelle, sa religion et d'autres facteurs, est écouté et respecté en tant que personne.			
H	Les mesures prises par l'organisme lorsque des préoccupations ou des incidents en matière de protection sont signalés sont satisfaisantes pour le survivant et le déclarant.			
	TOTAUX			

	2.8. GÉRER LES SIGNALEMENTS LIÉS À LA PROTECTION	😀	😐	☹
A	L'organisme encourage l'établissement d'une culture où tout signalement d'abus est immédiatement transmis aux supérieurs concernés afin que le suivi approprié puisse avoir lieu.			
B	Les interventions sont centrées sur le survivant et ses besoins et ses souhaits demeurent au premier plan de tout processus de recherche de faits ou de demande.			
C	Du soutien est offert si nécessaire aux survivants en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits (notamment sur le plan médical, psychosocial, juridique et de la sécurité) et il n'est pas nécessairement lié à un signalement officiel.			
D	L'organisme répond aux préoccupations et aux incidents signalés conformément aux directrices documentées, aux normes et aux bonnes pratiques en matière de protection.			
E	L'organisme veille à ce que toutes les informations confidentielles soient correctement acheminées et traitées avec la plus grande discrétion.			
F	L'organisme coordonne la recherche de faits, la demande et l'enquête avec d'autres agences lorsque c'est nécessaire.			
G	L'organisme dispose d'effectifs ayant les compétences et l'expertise nécessaires pour faire des recherches de faits, des demandes et des enquêtes si des préoccupations ou des incidents sont signalés en matière de protection OU a établi des procédures sur la manière d'externaliser ces fonctions (y compris les ressources).			
H	Un soutien administratif, logistique et psychosocial est mis à la disposition des personnes qui effectuent les demandes ou les enquêtes pour leur permettre de mener à bien leur travail.			
I	L'organisme fournit un retour d'information approprié aux malfaiteurs potentiels, aux rapporteurs, aux survivants et aux collectivités sur l'état d'avancement des recherches de faits, des demandes et des enquêtes.			
J	L'organisme veille à ce que toutes les préoccupations et tous les incidents fassent l'objet d'un suivi approprié afin que chaque survivant reçoive le meilleur soutien possible.			
K	Le personnel de direction sait clairement dans quels cas et à quel moment il doit signaler un cas à la police.			
L	Des mesures disciplinaires appropriées sont prises à l'encontre des malfaiteurs.			
	TOTAUX			

Autres outils d'auto-évaluation

- Il est possible d'obtenir de l'information sur l'outil d'auto-évaluation de la CHS Alliance en ligne en anglais.
- Il est possible d'accéder à l'outil d'auto-évaluation conçu par Keeping Children Safe en ligne en anglais.

2.1 Élaborer des politiques et des procédures

Pour qu'une culture de protection soit bénéfique, les politiques et les pratiques de l'ensemble de l'organisme doivent être harmonisées et se renforcer mutuellement, en plus d'envoyer le message clair que l'intimidation, la discrimination, le harcèlement, l'exploitation et l'abus ne sont pas tolérés et que des procédures sont en place pour garantir que les préoccupations sont soulevées et correctement traitées. Une telle culture organisationnelle facilite le signalement et le traitement d'incidents.
Pour élaborer et mettre en œuvre des politiques de protection, il faut s'interroger tant sur les moyens que sur le contenu. Voici une série de politiques de protection « essentielles » et de politiques connexes. Le contenu précis de l'ensemble de politiques variera selon l'organisme.

Politiques de protection essentielles

Politique/Procédure	Objectif	Éléments clés
Code de conduite	Décrire les comportements attendus des membres du personnel.	- Mission, normes et valeurs de l'organisme - Normes de comportement (intégrité, interdiction de l'intimidation, du harcèlement, de l'abus et de l'exploitation, promotion de la santé et de la sécurité de tous, utilisation de l'information, des biens et des ressources, conflits d'intérêts, confidentialité, etc.) - Procédures et pratiques à respecter par le personnel, y compris information sur la façon de signaler un manquement au code de conduite
Politique de protection	Protéger les gens, plus particulièrement les enfants, les adultes vulnérables et les collectivités, de tout préjudice qui pourrait découler de leurs interactions avec un organisme.	- Objectif et but de la politique de protection - Cadre légal et fondement de la politique - Définitions - Rôles et responsabilités - Atténuation et mise en œuvre - Réception des préoccupations - Procédures et processus de signalement - Suivi, examen et politiques complémentaires
Politique sur la divulgation des fautes professionnelles au travail	Protéger le rapporteur ou dénonciateur d'une victimisation.	- Définition d'une faute professionnelle - Non-victimisation du rapporteur ou dénonciateur - Préparation au moment de soulever une préoccupation - Voies de signalement pour différents scénarios - Attentes en matière de communication des résultats et de - confidentialité
Politique sur les plaintes	Décrire l'engagement de l'organisme à recevoir et à traiter les plaintes.	- Définition d'une plainte - Définition du plaignant (p. ex. partenaire, membres de la collectivité ou du public) - Façon de transmettre une plainte
Procédure sur le traitement des signalements sur la protection	Expliquer le processus à suivre pour gérer les manquements à la politique de protection de l'organisme.	- Réception des signalements - Traitement des signalements - Rôles et responsabilités du gestionnaire de cas - Soutien des survivants - Évaluations des risques - Prochaines étapes (p. ex. demande, aiguillage) - Gestion de la demande (au besoin) - Prise de décision fondée sur les résultats de la demande - Fermeture de cas

Politiques connexes

D'autres politiques peuvent aussi favoriser une culture positive en matière de protection, dont les suivantes :

- **Politique sur l'égalité des genres, la diversité et l'inclusion -** Peut inclure des objectifs, des principes, des priorités pour les programmes et l'organisation sur le lieu de travail, l'affectation des ressources, la communication externe, la dotation en personnel et le recrutement.
- **DPolitique sur les mesures disciplinaires et les griefs -** Précise les procédures informelles et formelles suivies par l'organisme pour gérer une faute professionnelle, ce qui est différent d'un manquement à la politique de protection.
- **Politique contre l'intimidation et le harcèlement -** Peut inclure la définition du harcèlement et de l'intimidation et décrire les procédures officielles et officieuses de signalement.
- **Politique de non-discrimination -** Explique qu'il est interdit de faire preuve de discrimination pour tout un éventail de motifs et la politique de l'organisme sur la façon de gérer ce volet dans le cadre des pratiques d'embauche et de gestion.

Bonnes pratiques en matière d'élaboration de politiques

- **S'en tenir à l'essentiel.** L'élaboration de politiques peut sembler plus pointue et il est important de toujours lier les processus aux questions fondamentales visées par les politiques. Questions à se poser :
  - Comment les décisions sont-elles prises?
  - Comment mobilise-t-on le personnel?
  - Quelles sont les relations de pouvoir entre différents groupes (personnel international; personnel national; bénévoles dans la collectivité; personnel et bénévoles d'organismes partenaires)?
  - Les membres de la collectivité et du personnel ont-ils de réelles possibilités de critiquer l'organisme?
  - Que peut-on déduire de la culture de l'organisme? Permet-on des comportements informels qui minent les processus formels?

- **Analyser le cadre légal du pays.** Dans les cas où la législation du pays où le travail est mis en œuvre diffère de celle du pays de l'organisme (p. ex. âge du consentement, lois du travail, lois sur le travail du sexe et l'homosexualité), les lois du pays de travail prévalent en général, à moins qu'elles ne contreviennent à un traité des Nations Unies. Lors de l'élaboration d'une politique, il convient de vérifier quels traités le pays concerné a signés et d'indiquer explicitement quelles lois et quels traités l'organisme respecte dans la politique.

- **Élaborer les politiques en collaboration.** Pour que les politiques soient pertinentes et suscitent une large adhésion, il est important que des membres du personnel, des partenaires et des membres de la collectivité participent à leur élaboration, révision et remise en question. Une analyse du contexte, de la langue et de la culture doit orienter l'adoption de politiques pertinentes au niveau local. Pendant l'élaboration d'une politique, il faut envisager de consulter les membres du personnel, de les sensibiliser à la protection et de leur demander leur avis sur le contenu de la politique. Il faut communiquer une version préliminaire et solliciter leurs commentaires avant de la finaliser.

- **Suivre les progrès.** Il faut concevoir un plan de mise en œuvre pour cerner les lacunes dans la mise en œuvre des éléments de protection et établir les mesures à prendre pour éliminer ces lacunes. Il faut aussi réviser et mettre à jour régulièrement ce plan.

Références et ressources clés

- La liste de vérification de la CHS Alliance sur l'élaboration ou la révision de codes de conduite est accessible en ligne en anglais.
- Le manuel de référence rapide sur la mise en œuvre de mesures de protection des inconduites sexuelles de la CHS Alliance, qui décrit des éléments et des étapes clés pour formuler une politique fonctionnelle, est disponible en ligne en anglais.
- La Scotland's International Development Alliance a créé un modèle détaillé sur la façon d'élaborer une politique de protection qui est disponible en ligne en anglais.
- Les modèles de politiques de protection du réseau Bond sont aussi accessibles en ligne en anglais.

Exemple de cas : Coordinadora, ONG de développement (Espagne), élaboration d'indicateurs communs

En 2019, dirigée par une commission sur les codes de conduite et un groupe de travail sur la transparence et la juste gouvernance, la plateforme a revisité son code de conduite pour inclure et clarifier des mesures de protection. La plateforme a aussi conçu, au fil du temps, un outil sur la transparence et la juste gouvernance pour ses membres qui inclut jusqu'à présent 79 indicateurs. En matière de protection, trois nouveaux indicateurs ont été ajoutés en 2019 après plus d'un an de délibérations avec les membres.

Les indicateurs incluent 1) un code de conduite propre à l'organisme, 2) une ligne de dénonciation et 3) un groupe d'intervention en cas de manquement à la protection qui gérera les plaintes. La plateforme a amélioré les protocoles de communication des résultats des signalements au sein de l'organisme, de l'assemblée et du conseil d'administration. Les progrès réalisés pour chaque indicateur font l'objet d'un rapport annuel qui est transmis aux membres. Il est prévu que ces indicateurs soient mis en œuvre à compter de 2019 et soient inclus dans les rapports à compter de 2020.

Bien qu'il ait apporté des améliorations importantes, l'organisme doit encore intégrer une perspective soucieuse de l'équité entre les genres à tous les échelons, notamment à celui des politiques et des questions de leadership. Il doit mieux tirer parti des connaissances acquises dans le cadre de programmes de prévention de la violence fondée sur le genre et sur les meilleures façons de soutenir des survivants. Le travail est en cours.

2.2 Établir les responsabilités en matière de protection

Bien que la protection relève de la responsabilité de tous, on ne saurait trop insister sur l'importance du rôle des dirigeants pour créer une solide culture de protection dans leur organisme respectif. Voici des attributs d'une saine culture de protection [3]

- Les droits et la protection de tous les adultes et les enfants qui prennent part au travail de l'organisme ou en bénéficient passent en priorité avant toute autre considération.
- Les membres du personnel et des collectivités sont et se sentent en sécurité et valorisés tout au long de leur cheminement avec l'organisme.
- Les personnes savent à qui s'adresser en cas de préoccupation et qu'elles seront écoutées et entendues sans subir de répercussions personnelles ou professionnelles.
- L'organisme s'efforce d'adopter les normes de pratique les plus élevées dans tous les domaines de la protection plutôt que de se contenter de la norme minimale pour respecter la législation.
- La protection des groupes vulnérables a toujours préséance sur la protection de l'organisme.

Le conseil d'administration peut jouer un rôle important dans les efforts de protection d'un organisme de différentes façons[4]

- Recruter le bon PDG et veiller à ce que la culture organisationnelle fasse partie de ses objectifs et de l'examen de son rendement.
- Veiller à ce que la mission, la vision et les valeurs de l'organisme soient judicieuses et accordent la priorité à la protection.
- Favoriser l'inclusion, la diversité et une participation significative de tous ses membres.
- Approuver une structure de direction appropriée, notamment en nommant des personnes-ressources pour la protection.
- S'engager activement pour favoriser une culture organisationnelle saine.
- Désigner un membre du conseil à titre de personne-ressource en matière de protection.
- Inclure la protection dans les points permanents de l'ordre du jour des réunions.
- Veiller à ce que l'organisme adopte une approche centrée sur le survivant

La (haute) direction peut s'engager à adopter de bonnes pratiques de protection en veillant à ce qui suit :

- Adopter et revoir régulièrement des politiques solides et inclusives.
- Adopter des procédures, notamment pour le traitement des signalements, et veiller à ce qu'elles soient bien comprises.
- Se doter de mécanismes de rétroaction.
- Affecter des ressources appropriées au travail de protection, y compris pour la formation et le soutien des survivants.
- Donner assez de temps aux membres du personnel pour qu'ils puissent s'occuper des questions de protection.
- Collaborer avec d'autres organismes pour faciliter la transparence et prévenir la réembauche de malfaiteurs.
- Intégrer la protection dans les outils de supervision et de gestion du rendement.
- Donner une formation sur la politique de protection à tous les nouveaux employés pendant leur intégration.
- Se doter de mesures de protection dans son secteur de responsabilité.
- Traiter et régler les problèmes de protection de façon appropriée.

Envisager de nommer des personnes-ressources en matière de protection à des postes relativement élevés dans l'organisme. Leurs rôles peuvent inclure ce qui suit :

- Sensibiliser ou former des membres du personnel et des collectivités et des parties concernées.
- Consigner le nom des personnes qui ont signé la politique sur la protection et le code de conduite et le titre des formations sur la protection qu'elles ont suivies.
- Recevoir les signalements et coordonner l'intervention.

3 Adapté de Developing a Safeguarding Policy, Scotland's International Development Alliance

4 Adapté de Good governance for safeguarding: A guide for UK NGO boards, réseau Bond.

- **Le personnel des ressources humaines peut aussi assumer diverses responsabilités en matière de protection.**
  - Inclure les mesures nécessaires dans le processus de recrutement de nouveaux employés et bénévoles, dont les suivantes :
    - Traiter de la protection dans les descriptions de poste.
    - Faire de rigoureuses vérifications des références.
    - Vérifier les antécédents criminels lorsque c'est possible.
    - Veiller à ce que les nouveaux employés prennent connaissance de la politique sur la protection et du code de conduite avant de les signer.
    - Veiller à ce que tous les membres du personnel et les bénévoles reçoivent une orientation.
  - Veiller à ce que tous les membres du personnel et les bénévoles reçoivent une formation pertinente compte tenu de leurs responsabilités en matière de protection et (au besoin) une formation annuelle d'appoint sur la protection.

- **Les membres du personnel affectés aux programmes peuvent veiller à ce que les communautés soient informées de ce qui suit** suit (voir aussi la section 2.4 intitulée Collaborer avec les communautés) :
  - Normes de comportement attendues des membres du personnel
  - Politique sur la protection
  - Mécanismes de signalement des préoccupations et des incidents

- **Tous les membres du personnel ont aussi des responsabilités.**
  - Signer le code de conduite de l'organisme qui inclut des dispositions sur la protection.
  - Adhérer à la politique sur la protection, au code de conduite et aux politiques connexes (p. ex. sur le genre et l'inclusion).
  - Rapporter leurs préoccupations à l'aide du mécanisme de traitement des signalements en sachant qu'ils sont protégés contre des mesures de représailles.

Références et ressources clés

- La ressource sur la bonne gouvernance à avoir en matière de protection du réseau Bond est disponible en ligne en anglais.
- L'engagement du PDG d'InterAction est disponible en ligne en anglais.
- Le manuel de référence rapide sur la mise en œuvre de mesures de prévention des inconduites sexuelles de la CHS Alliance est accessible en ligne en anglais.
- Le guide sur les systèmes d'intégrité de Partos est disponible en ligne en anglais.
- Le modèle de politique de protection conçu par la Scotland's International Development Alliance est accessible en ligne en anglais.
- Le modèle de divulgation de fautes professionnelles du CPIA est disponible en ligne en anglais.
- Le dépliant de l'UNHCR sur le signalement de préoccupations en matière d'inconduite sexuelle est accessible en ligne en français, en anglais, en arabe et en espagnol.
- Un modèle de mandat en matière de protection des inconduites sexuelles à confier à une personne-ressource au pays est disponible en ligne en anglais, et un modèle de mandat à confier à un réseau de protection des inconduites sexuelles au pays (Jordanie) est aussi disponible en ligne en anglais.

Exemple de cas : Coordination SUD (France), analyse des dynamiques liées aux genres et aux pouvoirs pendant les réunions du conseil d'administration

À Coordination SUD, la commission sur l'examen des dynamiques liées aux genres se prête à l'exercice d'observer les interactions entre les membres du conseil d'administration pendant les réunions dans une optique sexospécifique. Les membres de la commission seront présents aux réunions du conseil et utiliseront une grille d'observation (un tableau comprenant plusieurs indicateurs et critères). L'outil est conçu pour vérifier l'hypothèse que les inégalités de pouvoir dans les interactions personnelles sont en corrélation avec le genre. Les observations auront lieu pendant une longue période (plusieurs réunions) afin qu'il soit possible de dégager des tendances significatives. Les données recueillies pendant la période d'observation seront agrégées et utilisées pour produire un rapport général d'observation ou de diagnostic des possibles inégalités de pouvoir (sensibilisation). Des mécanismes visant à corriger ces inégalités seront ensuite proposés aux membres du conseil d'administration (processus pratiques).

2.3 Renforcer la capacité des gestionnaires, des employés et des bénévoles

La formation régulière et le renforcement de la capacité en matière de protection sont importants pour toutes les personnes travaillant dans un organisme et associées à celui-ci. Le renforcement de la capacité en matière de protection fournit aux organismes une occasion de se concentrer sur leurs valeurs et principes fondamentaux et de les diffuser afin que les membres du personnel et les bénévoles les comprennent pleinement et se les approprient universellement.

Le fait de lier le renforcement de la capacité en matière de protection à des thèmes plus larges, par exemple les droits de la personne, l'équité entre les genres, la violence fondée sur le genre, le pouvoir, le consentement, l'inclusion et l'intersectionnalité, permet de s'assurer que la protection n'est pas comprise principalement comme un domaine de travail technique, mais plutôt comme une condition préalable fondamentale à un travail de développement et à une pratique humanitaire de qualité et responsable.

Quels renseignements faut-il transmettre et à qui faut-il les transmettre?

- **Ensemble des membres du personnel et des bénévoles :** La protection concerne tous les membres du personnel, de la haute direction jusqu'aux bénévoles. La formation de base sur la protection peut comprendre ce qui suit :
  - Attentes en matière de comportement
  - Conséquences d'un manquement au code de conduite
  - Mécanismes de signalement des préoccupations
  - Façons de traiter les signalements visant une préoccupation ou un incident relatif à la protection en fonction du rôle

- **Points centraux en matière de protection :** Dans la mesure du possible, les personnes-ressources en matière de protection reçoivent une formation professionnelle, notamment pour être capables de faire ce qui suit :
  - Comprendre et expliquer la protection.
  - Évaluer les risques associés aux programmes et aux activités de l'organisme et proposer des mesures appropriées pour les mitiger.
  - Intégrer la sensibilisation à la protection et des mesures de protection dans les processus de recrutement.
  - Établir la liste des fournisseurs de services appropriés et vérifier la qualité de leurs services pour établir des voies d'aiguillage et de signalement en matière de protection.

- **Membres du personnel des Ressources humaines** : Ils ont un rôle important à jouer en matière de protection. Selon l'état de la situation dans l'organisme, les besoins pour accroître la capacité des Ressources humaines en matière de protection peuvent comprendre ce qui suit :
  - Demander de renforcer les systèmes de protection internes.
  - Établir le contenu relatif à la protection de politiques et de procédures.
  - Participer aux systèmes communs de vérification des références.

- **Gestionnaires et membres du conseil d'administration :** L'apprentissage entre pairs et l'échange au sujet des expériences en matière de protection peuvent être des méthodes efficaces pour leur formation qui devraient permettre de comprendre en profondeur ce qui suit :
  - Toutes les politiques et les procédures relatives à la protection
  - Évaluation et atténuation des risques
  - Mécanisme de traitement des signalements, y compris le processus qui permet de le contourner dans certains cas et les conséquences pratiques de ce contournement (surtout dans les petits bureaux)
  - Rôle du conseil pour établir une culture de sécurité et façon de mettre la culture de l'organisme et la protection à l'ordre du jour des réunions du conseil
  - Surveillance de tout outil utilisé pour mesurer le niveau de préparation de l'organisme en matière de protection.

Bonnes pratiques de renforcement de la capacité en matière de protection

- **Prendre conscience des sensibilités et offrir du soutien.** Les personnes qui suivent une formation sur la protection et essaient de renforcer leur capacité à ce chapitre peuvent avoir une expérience personnelle de l'intimidation, du harcèlement, de l'abus et de l'exploitation. Il faut progresser avec précautions, discuter des signes avant-coureurs de réactions et, si possible, inviter des personnes pouvant offrir un soutien en matière de santé mentale aux séances de formation ou fournir les coordonnées de telles ressources dans les documents de formation et de communication.

- **Utiliser de multiples voies de communication.** Des outils de sensibilisation comme des affiches ou des brochures peuvent servir à rappeler le code de conduite au personnel. Il est possible d'inclure des énoncés sur la protection dans les communications sur les valeurs et les principes de l'organisme, par exemple dans les présentations et les affichages publics, les offres d'emploi et les signatures de courriels. Vous pouvez demander aux participants aux activités en personne et en ligne d'accepter un code de conduite.

- **Tirer parti des leçons apprises dans d'autres organismes.** Travailler au sein de communautés de pratique ou de groupes de travail et miser sur les forces de divers organismes possédant une expertise précise en matière de protection peut accroître la qualité du travail dans les différents organismes.

- **Poursuivre les efforts!** S'il y a une rotation du personnel et une mobilisation temporaire de bénévoles, il faut consigner de façon rigoureuse le nom des personnes qui ont reçu une formation et prévoir un calendrier de formation flexible pour s'adapter aux besoins de formation continus et variables. Il est aussi possible d'offrir une formation annuelle d'appoint pour veiller à ce que les connaissances soient à jour.

Références et ressources clés

- Le cours intitulé Essentiels de la sûreté offert par la Humanitarian Leadership Academy aux personnes qui travaillent dans les secteurs de l'aide humanitaire et du développement met notamment l'accent sur le travail sur le terrain. Ce cours d'une heure est gratuit et mène à l'obtention d'un insigne numérique à la fin du cours. Il est accessible en ligne en français, en anglais, en arabe, et en espagnol.
- Le Comité québécois femmes et développement a conçu plusieurs ressources de sensibilisation et de formation sur la violence sexuelle, les personnes LGBTI et l'intersectionnalité. Ces ressources sont accessibles en ligne en francais.
- L'affiche sur la prévention des inconduites sexuelles de Vision Mondiale destinée au personnel est accessible en ligne en anglais.
- La formation d'UNICEF sur la violence fondée sur le genre, plus particulièrement sur l'inconduite sexuelle, qui est destinée aux formateurs est accessible en ligne en anglais.

Exemple de cas : Plataforma Portuguesa das ONGD (Portugal), établissement d'un outil d'auto-évaluation pour ses membres

Les travaux de la plateforme pour élaborer un code de conduite ont débuté en 2011 par une série d'ateliers. Le code a été approuvé lors de l'assemblée générale de 2017. Les membres de la plateforme devront obligatoirement avoir un code de conduite à compter de 2020. En 2018, un atelier de formation a eu lieu sur la protection et les codes de conduite et la plateforme portugaise réfléchit à des façons d'élargir le soutien aux membres en matière de renforcement de la capacité pour progresser à ce chapitre.

En parallèle, elle a conçu un outil d'auto-évaluation pour appuyer la mise en œuvre du code de conduite au sein de ses membres. Le projet d'outil a été élaboré par un groupe de travail sur l'éthique et a été révisé par les membres. La prochaine étape consiste à tester l'outil, puis à solliciter les commentaires des membres du conseil d'administration. Ces commentaires seront ensuite intégrés à l'outil, qui sera alors présenté et transmis à tous les membres lors d'une assemblée générale pour qu'ils puissent commencer à l'utiliser. D'ici là, le groupe de travail sur l'éthique organisera un atelier pour tous les membres afin de clarifier tout doute et de fournir une aide sur la manière de le mettre en œuvre.

2.4 Collaborer avec les communautés

Dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, la façon dont les organismes interagissent avec les collectivités varie d'un contexte à l'autre, tout comme la façon précise de mobiliser une collectivité en matière de protection. Dans tous les cas, il est essentiel que les collectivités visées par le travail soient conscientes de ce qui suit :

- leurs droits.
- les normes de comportement du personnel
- les mécanismes en place pour déposer un signalement
- les services de soutien disponibles.

Bonnes pratiques pour collaborer avec les collectivités en matière de protection

Identifier les parties concernées.

- Qui sont les parties concernées et en quoi leurs vulnérabilités diffèrent-elles? Évaluez quand, où et comment certains groupes pourraient être plus vulnérables au harcèlement, à l'exploitation et à l'abus et priorisez les besoins.
- Réfléchissez aux différents groupes avec lesquels vous travaillez : en quoi leurs besoins en matière de communication diffèrent-ils (p. ex. par âge, capacité et lieu)?

Consulter la collectivité.

- La protection est un sujet délicat pour bien des raisons. Collaborez avec les membres de la collectivité pour trouver des façons efficaces de communiquer le sujet et veillez à ce que les membres du personnel soient au courant des particularités culturelles associées à la communication.
- Travaillez avec la collectivité pour générer une compréhension commune des normes de comportement attendues du personnel et de ce qui constitue une violation de la protection.
- Explorez avec des individus et des groupes de la collectivité les obstacles potentiels au signalement de préoccupations et d'incidents et les moyens préférés pour le faire.
- Veillez à ce que les voix des groupes les plus marginalisés de la collectivité soient entendues.

Communiquer efficacement.

- En vous basant sur les consultations menées dans la collectivité, réfléchissez à la manière de transmettre les messages clés de votre politique et de vos procédures relatives à la protection d'une manière qui soit sensée sur le plan culturel et qui tienne compte de facteurs comme l'âge, la langue maternelle, le taux d'alphabétisation et l'accès aux moyens numériques. Envisagez de recourir à divers outils selon les besoins, notamment des affiches, des brochures, des pièces de théâtre ou des médias sociaux.
- Dites-vous que la façon dont nous écrivons les politiques est un langage en soi : les politiques ont tendance à être vagues, de sorte à couvrir divers scénarios. Utilisez des exemples concrets et définis en commun de comportements qui constituent des violations de la politique de protection et de façons de signaler ces violations.
- Incluez toujours des renseignements sur les services de soutien disponibles.

Ne pas causer de préjudice.

- Le fait de signaler une préoccupation ou un incident relatif à la protection ne doit jamais mettre en danger le rapporteur, le survivant ou toute autre personne. Cela signifie qu'un solide mécanisme de traitement des signalements doit être mis en place avant que les collectivités soient sensibilisées à la protection et à la façon de déposer un signalement (voir la section 2.7 sur l'établissement et la mise en œuvre de mécanismes de traitement des signalements).

Références et ressources clés

- Le rapport d'InterAction sur la langue et la culture de prévention des inconduites sexuelles est disponible en ligne en anglais.
- Le manuel de référence rapide sur la mise en œuvre de mesures de prévention des inconduites sexuelles de la CHS Alliance est accessible en ligne en anglais.

2.5 Protéger en partenariat avec les fournisseurs et les entrepreneurs

Tout organisme est responsable de veiller à ce que lui-même et ses programmes ne causent pas de préjudice aux membres des collectivités et du personnel tout au long de la chaîne de mise en œuvre ou, en d'autres termes, à ce que la protection soit systématiquement prise en compte. À une époque où l'approche par partenariat est une modalité de plus en plus adoptée en matière de programmes, cette responsabilité est rendue complexe en raison de facteurs comme les normes sociales et culturelles, les cadres légaux, les dynamiques de pouvoir inégales, l'allocation des ressources et la proximité des collectivités.

Travailler en respectant les plus hautes normes de protection en partenariat

- **Examinez la contribution relative de chaque partenaire, puis relevez et comblez les lacunes,** notamment en ce qui concerne la capacité, les outils, les ressources et les réseaux.
- **Générez une compréhension commune de la protection au sein du partenariat.** Le terme « protection » n'est peut-être pas un terme familier à beaucoup de gens, mais l'essence même de la protection des collectivités et du personnel l'est fort probablement.
- **Évitez de présenter la protection comme principalement un domaine de conformité.** Une telle approche risque de créer une culture axée sur des listes de vérification plutôt que des systèmes bien conçus et efficaces qui suscitent l'appropriation au sein des organismes et des communautés et qui favorisent une culture de protection fondée sur des valeurs.
- **Les organismes locaux sont souvent bien placés pour comprendre les risques en matière de protection et les mesures pouvant les atténuer.** Tirez parti de leurs connaissances des normes sociales et culturelles, de la langue, des méthodes préférées pour communiquer efficacement avec les collectivités, des cadres légaux et des services de soutien disponibles lorsque vous établissez des politiques et des procédures adaptées à une localité.
- **Créez une culture organisationnelle dynamisante** où le respect, l'inclusion et la responsabilisation sont des valeurs fondamentales qui transcendent jusque dans les activités.
- **Permettez l'échange d'outils et de matériels** entre les sièges sociaux, les bureaux locaux et les partenaires, ainsi que des conseils et un soutien à la facilitation au besoin.
- **Établissez des réseaux pour tirer parti de l'expertise et des ressources.** Facilitez la collaboration avec des organismes axés sur l'équité entre les genres, les droits des femmes, la protection des enfants, les droits des personnes LGBTI, les droits des personnes handicapées et d'autres motifs d'exclusion, ainsi qu'avec des réseaux et des mécanismes de protection dans le pays.

- La protection est un domaine de travail délicat. **Aidez à faciliter des conversations difficiles** au besoin, par exemple en établissant des définitions conjointes, notamment celle d'une saine culture de protection.

- **Soyez conscient que les organismes de plus petite envergure peuvent avoir besoin** de plus de temps pour établir des approches de protection qui cadrent avec les attentes des donateurs.

- **Travaillez en collaboration avec les organismes en échangeant des outils et des ressources et en permettant que la protection se fasse en collaboration plutôt qu'en compétition.**

- Établissez et surveillez des orientations stratégiques, des politiques et des plans d'action en matière de protection de concert avec des organismes partenaires à l'échelle du pays.

- **Réclamez des fonds pluriannuels plus directs et prévisibles pour les organismes partenaires** de donateurs pour couvrir les coûts des mesures de protection à long terme.

Collaborer avec les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants en matière de protection

Pour un organisme, la relation avec les partenaires peut être assez différente de celle avec les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants avec lesquels il travaille. Cette dernière peut être de nature plus transactionnelle et probablement de plus courte durée, ce qui signifie que les possibilités de s'engager dans des processus de protection approfondis peuvent être moins nombreuses. Il est néanmoins essentiel de veiller à ce que tous les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants prennent connaissance et respectent des normes de protection élevées. Voici des mesures qui peuvent constituer un guide.

- **Évaluez les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants potentiels.** Avant de conclure une entente avec eux, évaluez leurs contacts avec les parties concernées et leur capacité à mettre en place des mesures pour assurer la protection. Vérifiez s'ils se sont dotés d'un code de conduite, de politiques et de procédures et dans quelle mesure ceux-ci ont été mis en œuvre. Vérifiez les références et, dans les cas pertinents, les antécédents. C'est utile pour choisir une personne ou une entreprise en particulier et déterminer quel soutien il faut offrir.

- **Intégrez la protection dans les contrats.** Créez des contrats pour les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants qui incluent des exigences et des engagements (au besoin) en matière de protection pour aider l'entreprise à répondre aux exigences. Donnez-leur l'option d'adopter et de signer votre propre politique et code de conduite. Une telle option doit aller de pair avec une séance d'information très détaillée.

- **Offrez du soutien pour les aider à répondre aux normes. C**ernez la meilleure approche pour offrir une formation sur la protection aux fournisseurs, aux entrepreneurs et aux consultants (en particulier lorsque ces entités ont des contacts avec les communautés) en tenant compte du contexte et des ressources disponibles. Si c'est possible, incluez leur personnel dans les activités de formation de votre personnel.

- **Surveillez et diffusez l'information.** Convenez avec les fournisseurs, les entrepreneurs et les consultants de façons d'échanger de l'information sur la protection, notamment par des rapports sur l'avancement de la mise en œuvre de mesures de protection, ainsi que de façons de signaler à votre organisme les préoccupations et les incidents liés aux fournisseurs, aux entrepreneurs et aux consultants.

Key references/resources:

- Bond's Safeguarding in successful partnerships - Change Statement can be accessed here in English.
- CHS Alliance's PSEA Implementation Quick Reference Handbook can be accessed here in English.
- World Vision's Guidance Note: Application of Child Protection Standards to Staff and Sub-Contractors of Contracted Individuals or Companies can be accessed here in English.

Exemple de cas : Sème l'avenir (Canada), processus pour harmoniser les valeurs dans les partenariats

Sème l'avenir travaille depuis longtemps avec des partenaires sur le terrain dans des endroits éloignés. L'organisme a commencé à examiner plus en profondeur la question de la protection lorsque des expériences ont mis en lumière des risques et des défis. Il s'en est suivi un réexamen des stratégies de recrutement de partenaires. De plus en plus, Sème l'avenir recherche une harmonisation dans les valeurs, notamment un volet féministe fondamental (le caractère inacceptable des inconduites sexuelles doit être acquis), ce qui donne à l'organisme et au partenaire un intérêt mutuel à intervenir.

Sème l'avenir est fier d'entretenir des relations à long terme et de travailler dans une véritable approche de partenariat. Il peut toutefois être difficile de modifier des partenariats à long terme qui fonctionnent bien dans le domaine de l'agriculture, mais pas dans celui de la prévention de la violence fondée sur le sexe. Il se peut que les partenaires n'aient pas l'expérience, les compétences ou l'expertise requises. Il est nécessaire de trouver des points d'entrée.

Le gouvernement du Canada s'est doté d'une politique d'aide internationale féministe, qui porte notamment sur la violence sexuelle et fondée sur le genre. La théorie du changement à la base des programmes en élaboration est l'idée de faire un changement culturel pour prévenir la violence sexuelle. **Sème l'avenir souhaite avoir des partenaires qui ont une solide expertise technique, mais aussi des préoccupations pour la culture et les valeurs. C'est pourquoi elle évalue l'ensemble de l'organisme partenaire**. L'organisme s'est-il engagé en matière de prévention de la violence sexuelle en l'intégrant à ses activités ou adopte-t-il une simple approche de vérification? Comment ces engagements peuvent-ils être évalués de façon concrète? C'est un virage important. Sème l'avenir cherche maintenant des organismes qui envisagent l'agriculture comme un outil de changement culturel.

2.6 Élaborer des programmes de protection

La compréhension des risques et des vulnérabilités lors de la conception et de la mise en œuvre de programmes de protection est l'une des principales actions préventives en matière de protection. Ces actions sont basées sur le contexte et propres au contexte. Voici quelques-unes des questions clés à poser lors de la réalisation d'évaluations et de la conception de programmes.

Comprendre les risques et les vulnérabilités.

- Quelles sont les caractéristiques des parties concernées avec lesquelles l'organisme travaille qui peuvent accroître leur vulnérabilité à l'exploitation et aux abus sexuels? Pourraient-elles par exemple ne pas avoir une identité légale ou avoir une orientation sexuelle criminalisée?

- Quand et où les différentes parties concernées sont-elles vulnérables? Qui accomplit quelles tâches? Comprend-on suffisamment bien les expériences vécues par les parties concernées? L'organisme ou ses programmes aggravent-ils les vulnérabilités? Où sont les angles morts?

- Quelles sont les caractéristiques des activités du programme qui peuvent accroître les risques pour les parties concernées et les membres du personnel? Les biens et services fournis sont-ils adéquats, suffisants et prévisibles? Les gens peuvent-ils refuser des activités?

- Comment les parties concernées participent-elles à la détermination des critères basés sur le contexte et propres au contexte de ce qui constitue une violation des mesures de protection?

Contrer les risques relevés dans le cadre de la conception et du suivi.

- La sensibilisation et la communication sur la protection sont-elles intégrées dans les activités du programme ou du projet?

- Existe-t-il des outils de suivi qui permettent de savoir si les parties concernées perçoivent le programme ou le projet comme étant sécuritaire? Ont-elles appris par expérience personnelle, observation ou autrement que le programme ou le projet mis en œuvre a causé un préjudice ou un abus? Qu'est-ce qui permettrait d'éviter que cela se reproduise dans l'avenir?

- Les parties concernées connaissent-elles vos mécanismes de traitement des signalements? Ont-elles fait part de préoccupations par le biais de ce mécanisme? Se sentiraient-elles à l'aise de le faire? Comment les acteurs concernés peuvent-ils déposer un signalement après le départ de votre organisme ou la fin du projet?

- Les programmes ou les projets qui présentent des risques pour la protection ont-ils été adaptés ou repensés? La conception, les cycles et les budgets des projets sont-ils suffisamment souples pour le permettre?

- Comment peut-on diriger un survivant vers les services disponibles? Quelles sont les structures de soutien des victimes de violence fondée sur le genre dans la région ou le pays où l'organisme travaille? Quels sont les mécanismes locaux et nationaux de protection des enfants et les services de soutien connexes pour y diriger les victimes?

Prévoir des fonds pour la protection dans les budgets.

- Le budget du programme ou du projet prévoit-il des fonds pour l'analyse des risques, la cartographie des ressources, la sensibilisation et la consultation des parties concernées, la formation sur la protection, l'intervention et le suivi?

- De quelle façon les donateurs informent-ils les demandeurs de subventions de l'exigence de prévoir des fonds pour la protection dans leurs budgets? Quel soutien technique peut être offert?

Références et ressources clés

- Le manuel de référence rapide sur la mise en œuvre de mesures de prévention des inconduites sexuelles de la CHS Alliance est disponible en ligne en anglais.
- Les Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire du CPIA sont accessibles en ligne en francais, arabe, anglais et espagnol.

Exemple de cas : Conseil des services sociaux des Fidji (Fiji Council of Social Services), projet d'innovation au niveau des plateformes de district

Le code de responsabilisation du conseil des services sociaux des Fidji a été utilisé pour améliorer les relations entre les membres et le personnel du secrétariat au niveau national et des districts. Il est prévu de revoir le code en 2020 parce que le gouvernement s'attend à ce que le conseil des services sociaux établisse un code de conduite pour les acteurs des OSC du secteur de l'aide humanitaire.

Comme le conseil des services sociaux a délaissé la mise en œuvre directe au profit d'une plateforme de coordination pour ses membres, il a établi un lien entre les membres et le personnel dans les plateformes au niveau des districts. Ces plateformes de membres disposent de leurs propres comités et d'un « chargé de dossier » attitré au conseil des services sociaux. Chaque plateforme de district avait l'obligation d'offrir des salles de discussion en ligne donnant accès au directeur général, à un autre chef d'équipe et au chargé de dossier attitré. Les plateformes de discussion en ligne des douze districts, qui comprennent également des membres du conseil d'administration et du personnel, sont un excellent moyen de favoriser les discussions sur la gouvernance et les échanges mutuellement responsables.

L'approche a été testée en 2019 et a donné quelques bons résultats, mais il a été reconnu que le conseil des services sociaux devait se doter de nouvelles compétences pour assurer une meilleure coordination. Le projet n'en est qu'à ses débuts, mais il y a déjà des signes, comme le signalement d'une éventuelle fraude en 2019, que le système pourrait fonctionner.

Les facteurs de succès sont l'établissement de meilleures relations et l'exploration de nouveaux points d'entrée potentiels dans un contexte de fermeture de l'espace civique. Les actions entreprises ont également une incidence sur la crédibilité de la plateforme aux yeux des donateurs parce que la plateforme s'emploie activement à renforcer sa base de membres et à le démontrer par des actions de sensibilisation. On espère que l'ensemble du modèle, qui va au niveau infranational et se concentre sur une coordination équitable, pourra être reproduit par d'autres plateformes.

2.7 Établir et mettre en œuvre des mécanismes de traitement des signalements

Les mécanismes efficaces de dépôt des signalements sont conçus pour empêcher que des préoccupations ou des incidents surviennent et permettent d'intervenir le cas échéant. Ils sensibilisent davantage les gens aux politiques de protection et au traitement des signalements, favorisent la détection précoce des préjudices, réduisent l'impunité et permettent d'agir rapidement pour mettre fin aux préjudices.

Les organismes ont différents besoins lorsqu'ils créent et mettent en œuvre un mécanisme de traitement des signalements. La taille et la portée de l'organisme, ses politiques et ses procédures, les spécificités de son environnement opérationnel, la nature de ses programmes, ainsi que son historique et sa pratique en ce qui concerne le traitement des commentaires des parties concernées, sont autant de facteurs à prendre en compte lors de l'élaboration d'un mécanisme de traitement des signalements, de l'examen d'un mécanisme en place ou de la création d'un lien avec un mécanisme conjoint.

Bien gérer les commentaires pour bâtir des liens de confiance

L'un des principaux défis en matière de traitement des signalements est de gagner la confiance des gens. Ils doivent avoir confiance qu'ils seront écoutés, qu'il y aura une intervention adéquate et qu'ils ne seront pas victimisés par la suite. Pour ce faire, il incombe aux organismes de faire preuve d'une culture de respect, de responsabilisation et de transparence dans toutes leurs activités et dans la manière dont elles gèrent la responsabilisation et les commentaires. Voici des principes qui visent à garantir que les mécanismes de responsabilisation sont accessibles, utiles et efficaces. Ils peuvent être appliqués à l'ensemble des organismes, des opérations et des programmes.

Principe clé	Questions à poser
Propre au contexte	- Quelles normes culturelles et de genre ont une incidence sur les commentaires? - Qui sont les individus et les groupes marginalisés à consulter? - Quels types de consultations peuvent encourager les discussions ouvertes? - Quels sont les obstacles au dépôt d'un signalement? - Quel contexte opérationnel et légal peut influer sur la sécurité et la volonté de déposer un signalement? - Existe-t-il déjà un mécanisme dont on pourrait tirer parti? - Existe-t-il déjà différentes voies de dépôt d'un signalement? - Comment peut-on veiller à ce que ces voies demeurent appropriées au fil du temps? - Qui sont les défenseurs des groupes marginalisés avec lesquels on peut établir des liens et tirer des enseignements?

Inclusif et accessible	- Comment peut-on éliminer les obstacles aux signalements? - Comment peut-on rendre les mécanismes accessibles, sûrs et faciles à utiliser? - Comment peut-on veiller à ce que les mécanismes soient proactifs et sensibles?
Habilitant	- Le mécanisme est-il centré sur le survivant? - Le mécanisme tient-il compte des dynamiques de pouvoir entre l'organisme et la communauté et au sein de la communauté qui peuvent influer sur le dépôt d'un signalement?
Permet toujours de boucler la boucle	- Existe-t-il un mécanisme fonctionnel et fiable pour favoriser davantage la formulation de commentaires? - Comment l'organisme peut-il garantir le respect de la confidentialité, la rapidité des interventions, l'efficacité et la transparence des demandes, ainsi que l'équité et la cohérence des communications? - De quelle façon les commentaires orientent-ils la conception de programmes?
Responsabilisation collective	- Comment le secteur peut-il assumer une plus grande responsabilité collective? - Comment peut-on assurer l'efficacité des aiguillages? - Comment la coordination peut-elle avoir lieu même en l'absence d'un mécanisme formel de coordination?
Impartial	- Existe-t-il une voie parallèle ou de secours?
Ne pas porter préjudice	- Comment l'organisme peut-il s'assurer que la confidentialité est respectée et que le survivant ou le dénonciateur n'est pas exposé à une stigmatisation, à des représailles ou à une vengeance?

Éléments fondamentaux d'un mécanisme exhaustif de traitement des signalements sur la protection

Un mécanisme documenté doit être mis en place pour assurer le traitement des signalements. Le tableau ci-dessous énumère les éléments essentiels à un mécanisme exhaustif.[5] Le tableau est intentionnellement non linéaire de sorte que les éléments peuvent être reliés entre eux dans un diagramme qui peut être adapté à ce qui existe déjà et utilisé à des fins de communication interne et externe.

Éventail de mécanismes de dépôt d'un signalement	Systèmes pour contourner les voies de signalement	Délai pour agir	Traitement des signalements déposés
Prioriser les signalements	Documenter	Équipe ou personne-ressource assurant la protection	Prise de décisions aux échelons supérieurs
Plan d'action	Protection initiale	Soutien médical	Soutien psychosocial et en santé mentale
Autorités légales	Évaluation initiale du signalement	Recherche de faits et demande	Mesures disciplinaires
Rétroaction et communication	Rétroaction et rapport aux donateurs	Coordination et collaboration interagences	Fermeture de cas et apprentissage

5 Adapté de '20 core elements: a toolkit to strengthen safeguarding report-handling', réseau Bond, 2019.

Principaux éléments à prendre en considération lors de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un mécanisme de traitement des signalements sur la protection

- **Établissez la portée du mécanisme de traitement des signalements.**
  - Quels types d'incidents doit-il viser? Le mécanisme peut viser une inconduite générale (p. ex. fraude), mais le traitement de chaque cas sera différent.
  - Quel secteur géographique est inclus?
  - Quels organismes sont inclus dans la voie de signalement? Les organismes partenaires disposent- ils de leur propre mécanisme? Aurez-vous des mécanismes conjoints? Si vous utilisez le mécanisme de votre organisme, de quelle façon traiterez-vous les commentaires sur les partenaires?
  - Inclut-il les rapports de sources internes et externes?
  - À quels autres mécanismes est-il relié?

- **Dressez la liste des mécanismes de traitement des signalements à l'échelle communautaire et nationale** pour cerner les préférences en matière d'utilisation et les points propices à la collaboration. Cela permet aussi de faire le pont avec tout mécanisme de traitement des signalements interagence déjà en place.

- **Établissez les cadres légaux,** notamment les exigences en matière de signalement, la définition des infractions et les risques pour les survivants, les témoins et les malfaiteurs si les cas sont portés à l'attention de la police.

- **Dressez la liste des mécanismes de soutien des survivants dans le pays,** y compris pour les aiguiller vers des services de soutien psychosociaux, des services médicaux offerts par des fournisseurs de soins formés, des services d'aide juridique, des services de soutien à la réintégration scolaire ou d'accès à une formation d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle et des services de prestation de soins de base.

- **Choisissez le nom du mécanisme avec soin en collaboration avec des parties concernées locales.** Le choix de termes comme plainte, signalement ou commentaire peut avoir un impact sur la volonté de déposer un signalement par l'entremise du mécanisme.

- **Décidez, en étroite consultation avec les acteurs concernés, des façons de recevoir un signalement.** Il existe différentes possibilités à ce chapitre : lignes d'assistance téléphonique, messages textes, réunions dans la collectivité, personnes-ressources dans les communautés, centres d'assistance, journée portes ouvertes, etc. Il est important d'offrir diverses possibilités. Compte tenu de la nature délicate du sujet, il est moins probable que les façons « visibles » soient utilisées. La recherche proactive de signalements d'une façon sûre et appropriée est le moyen le plus susceptible d'encourager la divulgation de préoccupations.

- **Misez sur une gouvernance solide et un leadership efficace.** Favorisez un traitement judicieux des signalements grâce à un conseil d'administration qui :
  - est diversifié et maintient un ensemble équilibré de compétences, d'expériences et de connaissances pour fonctionner efficacement,
  - utilise des processus décisionnels éclairés, rigoureux, opportuns et délégués,
  - veille à la mise en place et au suivi de systèmes de contrôle, de gestion et d'évaluation des risques,
  - s'efforce de maintenir un organisme transparent et responsable.

- **Attribuez les responsabilités et renforcez la capacité dans l'ensemble de l'organisme.** La protection relève de la responsabilité de tout un chacun, mais le conseil d'administration et la haute direction ont la responsabilité de veiller à ce que les titulaires de différents postes aient les connaissances, les compétences et la capacité requises pour travailler en respectant des normes de protection élevées dans leurs secteurs respectifs de responsabilité (voir la section 2.2 sur l'établissement des responsabilités et la section 2.3 sur le renforcement de la capacité des gestionnaires, des employés et des bénévoles).

- **Adoptez des procédures opérationnelles normalisées sur le traitement de préoccupations pour la sécurité** (pour en savoir plus, consultez la section 2.8 sur la gestion des signalements liés à la protection).

- **Veillez à ce que les ressources soient adéquates,** y compris pour l'infrastructure physique, la formation du personnel, la sensibilisation et la continuité après le départ de l'organisme.

- **Testez, surveillez et évaluez les mécanismes.** Portez attention à la façon dont les gens utilisent le mécanisme pour déceler des changements à ce chapitre. Sollicitez de façon proactive des commentaires et dites aux membres de la collectivité avec qui ils peuvent communiquer pour formuler des commentaires. Analysez les tendances dans les préoccupations et les incidents signalés. Examinez et tirez des leçons des dossiers clos.

Références et ressources clés

- La ressource du réseau Bond sur les principes utiles pour bâtir des liens de confiance est disponible en ligne en anglais.
- La trousse d'outils du réseau Bond conçus pour renforcer le traitement des signalements est accessible en ligne en anglais. Un ensemble d'exemples de cas associés à la trousse d'outils est aussi accessible en ligne en anglais.
- Le matériel du cours d'InterAction sur la création d'un mécanisme communautaire de traitement des signalements est disponible en ligne en anglais.
- Le guide de pratiques exemplaires sur le mécanisme communautaire de plainte interorganismes visant la prévention des inconduites sexuelles qui a été créé par le CPIA, OIM, Save the Children et l'UNHCR est accessible en ligne en francais, en arabe, en anglais et en espagnol.

Exemple de cas : AwazCDS-Pakistan, élaboration et fonctionnement du mécanisme de traitement de plainte

Pour AwazCDS-Pakistan, la progression en matière de protection a découlé des travaux visant à ne pas causer de préjudice. Après l'adoption en 2010 d'une loi sur le harcèlement sexuel en milieu de travail, le gouvernement et le secteur privé ont mis en place des comités et des mécanismes de traitement des plaintes liées à cette question, ainsi que des ombudsmans aux niveaux fédéral et provincial. AwazCDS a ensuite créé un mécanisme de traitement des plaintes. Depuis la création de ce mécanisme en 2013, 32 cas ont été traités par le système au cours des cinq dernières années, même si la plupart d'entre eux étaient liés à des demandes de secours d'urgence et que seulement trois étaient liés au harcèlement. Cela a suscité des discussions sur des questions liées à la protection dans la société dans son ensemble.

AwazCDS-Pakistan, en 2017-2018, a décidé de se doter d'une politique séparée et inclusive sur la protection. L'organisme a pris le temps nécessaire pour élaborer cette politique - le processus a duré près de deux ans. Aujourd'hui, il existe des procédures opérationnelles normalisées en matière de corruption, de harcèlement et d'intimidation, ainsi qu'un mécanisme de plainte comprenant différents canaux, dont une adresse courriel et une ligne téléphonique. Les personnes-ressources enregistrent chaque cas. Il y a une personne-ressource de l'organisme et une autre du conseil d'administration et toutes les deux sont citées dans la politique. L'organe d'arbitrage est composé de trois personnes : le gestionnaire du programme, la personne-ressource et le gestionnaire des ressources humaines. Cet organe évalue les plaintes, mène les enquêtes et transmet les résultats à la direction. Si la direction est impliquée dans l'affaire, le conseil d'administration intervient.

2.8 Gérer les signalements

Lorsqu'un organisme reçoit un signalement ou est informé de préoccupations en matière de protection, un processus documenté doit être lancé pour déterminer la ligne de conduite appropriée. Si un tel processus n'est pas déjà en place, **la première étape consiste à établir des procédures écrites sur la façon de réagir après la réception d'un signalement.** Ces procédures[7] devraient comprendre des conseils sur ce qui suit.

- **Recevoir et enregistrer un signalement.** Un signalement peut être fait de différentes façons.
  - Les personnes-ressources reçoivent une formation sur la façon de recevoir un signalement en personne qui comporte les éléments suivants :
  - Écouter la personne et montrer son empathie. Rassurer la personne, faire preuve de respect et exprimer sa compréhension de la gravité de la situation. Lui expliquer les étapes de la procédure et lui assurer que tout a lieu de façon confidentielle.
  - Demander qui, quand, où et quoi, mais **pas pourquoi** l'événement est survenu.
  - Répéter ce que la personne a dit pour s'assurer de bien comprendre la situation.
  - Transmettre le signalement au membre du personnel approprié dans le délai prévu (normalement dans les 24 heures qui suivent).
  - Lors de la réception et de l'enregistrement d'un signalement, il faut noter l'identité et la façon de joindre la personne qui dépose le signalement, en quoi consistent les préoccupations ou l'incident, le moment et le lieu où la situation est survenue et la présence de témoins.
  - Il faut enregistrer les préoccupations, les rumeurs ou les observations de témoins sous la forme d'un rapport afin qu'il soit possible d'assurer un suivi par la suite.

- **Déterminer la façon de gérer le signalement.**
  - Y a-t-il assez d'informations pour pouvoir y donner suite?
  - Est-il question d'un manquement à la politique de protection de l'organisme?
  - Une personne de moins de 18 ans est-elle impliquée dans la situation (ce qui nécessiterait les conseils d'un expert)?
  - Il faut vérifier ses obligations en matière d'avis pour informer les organismes pertinents, notamment celles qui sont créées en vertu de lois et celles qui fournissent du financement et de l'encadrement.

- **Assigner les rôles et les responsabilités pour la gestion du cas.**
  - La personne responsable de la prise de décisions devrait être un membre de la haute direction qui n'est pas impliqué dans la situation.
  - En cas d'incident grave, il peut être pertinent d'organiser une conférence sur le cas (en incluant la personne responsable des décisions, celle qui a reçu le signalement (par exemple la personne-ressource ou le gestionnaire), le responsable des ressources humaines et le conseiller aux questions de protection, ou l'équivalent, s'il y en a un).

- **Fournir du soutien au survivant au besoin ou sur demande.**
  - Le soutien peut comprendre (sans toutefois s'y limiter) des services psychosociaux ou de counseling, une aide médicale et des mesures de protection ou de sécurité (par exemple amener la personne dans un lieu sécuritaire).
  - Le soutien doit être fourni même si l'enquête n'a pas encore débuté.
  - **Toute décision au sujet du soutien doit être dirigée par le survivant.** Il est important que le processus soit flexible et tienne compte des besoins et des souhaits du survivant.
  - Il est essentiel d'allouer tout le temps nécessaire au processus de signalement

- **Évaluer les risques pour la protection des parties concernées.**
  - Il faut réaliser immédiatement une évaluation des risques pour déterminer s'il y a des risques actuels ou potentiels pour toute partie concernée par ce cas et établir un plan pour les atténuer le cas échéant.
  - Il faut être conscient que les survivants peuvent avoir des besoins différents. Les personnes LGBTI peuvent avoir certaines craintes pour leur sécurité selon les normes sociales et les cadres légaux qui prévalent dans le pays.

6 Adapté de Safeguarding policy templates, réseau Bond.

- Les enfants peuvent ne pas s'identifier comme des survivants ni être conscients de ce qui constitue un abus. Il peut aussi y avoir des exigences de signalement qui vont à l'encontre des souhaits d'un enfant. Cela constitue un défi de plus dans les régions où il n'y a pas de système de protection de l'enfance. L'intérêt supérieur de l'enfant survivant et de l'adulte atteint d'une incapacité et le principe de ne pas porter de préjudice doivent orienter la décision de signaler à des autorités légales.[7]
- La protection des droits de la personne du malfaiteur potentiel doit également être prise en compte avant de décider d'un renvoi aux autorités légales.
- Il faut mettre à jour l'évaluation des risques et le plan d'atténuation des risques régulièrement pendant la gestion du cas et après sa fermeture.

Décider des prochaines étapes (p. ex. aucune action, demande formelle, mesures disciplinaires immédiates ou renvoi aux autorités compétentes).

- S'il est nécessaire de lancer une demande, il faut prévoir les ressources (compétentes, humaines et financières).
- Si le signalement vise le personnel d'un autre organisme, le processus disciplinaire ne s'applique pas. Le contrat avec une entreprise peut toutefois être résilié si la conduite de son personnel le justifie et il est possible d'examiner les autres façons de poursuivre la recherche de faits.
- S'il est nécessaire de lancer une demande formelle, celle-ci doit être lancée par des professionnels expérimentés et qualifiés conformément aux normes pertinentes pour garantir que le processus aura lieu de façon impartiale et confidentielle sans porter de préjudice. Si aucune personne de l'organisme ne possède les qualifications et la formation requises, il est possible de recourir à des ressources externes.[8]

Prendre les décisions à la lumière des résultats.

- Les décisions concernant le malfaiteur potentiel doivent être prises en conformité avec les politiques et les procédures établies pour régir les inconduites du personnel.
- Si, à un stade quelconque du processus, une activité criminelle est suspectée, l'affaire doit être renvoyée aux autorités compétentes, à moins que cela ne présente un risque pour toute personne impliquée dans l'affaire. Dans ce cas, le décideur et d'autres membres de la direction devront décider de la manière de procéder.

Conclure le cas.

- Il faut documenter de façon claire et confidentielle toutes les décisions prises au sujet du cas.
- Il faut conserver les renseignements sur le cas dans un lieu confidentiel et conformément aux politiques de l'organisme et aux lois locales sur la protection de données.
- Il faut enregistrer des données anonymisées sur le cas pour satisfaire aux exigences de reddition de compte de l'organisme (p. ex. pour les présenter au conseil d'administration ou aux donateurs et en tirer des leçons qui orienteront la gestion des cas dans l'avenir).

Il est impératif qu'il y ait des mesures pour assurer la confidentialité à toutes les étapes du traitement des signalements. Les renseignements doivent être communiqués seulement aux personnes qui ont besoin de les connaître

Références et ressources clés

- La trousse d'outils du réseau Bond conçus pour renforcer le traitement des signalements est disponible en ligne en anglais. Un modèle de procédures de gestion des signalements est accessible en ligne en anglais.
- Les Lignes directrices sur les investigations de la CHS Alliance peuvent être téléchargées en ligne en arabe, en anglais, en français et en espagnol.
- Il est possible de consulter de l'information sur les formations offertes par la CHS Alliance en anglais. Cette alliance a déjà donné des formations destinées aux gestionnaires sur les techniques d'enquête en cas d'allégations d'inconduite sexuelle.
- Le guide de poche sur la façon de soutenir les survivants à de la violence fondée sur le genre (lorsqu'aucun acteur spécialiste en la matière n'est disponible dans la région) est accessible en ligne en francais, en anglais, en espagnol, en arabe, en turc et en birman.

7 **Guide de pratiques exemplaires sur le mécanisme communautaire de plainte interorganisations visant la PEAS, CPIA**, p. 68, 2016.

8 La CHS Alliance tient une liste d'enquêteurs formés et donne des formations en enquête sur des cas de violation de la prévention des inconduites sexuelles.

Exemple de cas : CILONG (Chad), rôle des plateformes pour soutenir des survivants

Au Chad, plusieurs organismes disposent de leurs propres systèmes de protection. Dans les cas graves, l'information circule au sein de la plateforme et celle-ci aide à assurer la liaison avec des acteurs nationaux et internationaux au besoin. Plusieurs mesures de prévention sont en place, notamment un groupe d'alerte et de protection. L'une des actions clés prises par CILONG a été la relocalisation de défenseurs des droits de la personne en danger par l'entremise d'un réseau qui défend des cas de violation des droits de la personne au-delà des membres de la plateforme. Entre 2017 et 2019, ils ont relocalisé des défenseurs des droits de la personne plusieurs fois dans des pays voisins comme le Cameroun, le Burkina Faso et la France grâce au soutien de partenaires. Ce processus souligne l'importance de la coopération internationale et la mesure dans laquelle ce type de travail nécessite la synergie de plusieurs acteurs qui doivent collaborer pour protéger les survivants.

La plateforme a aussi aidé à relocaliser un défenseur des droits de la personne en danger et à assurer sa protection personnelle. La confidentialité, qui était un volet critique des opérations, a été gérée de main de maître. La plateforme a aussi participé avec des autorités et des partenaires techniques et financiers à plusieurs dialogues au sujet de questions liées à la protection des défenseurs des droits de la personne. Ce travail requiert beaucoup de ressources : le coût de la relocalisation et du soutien d'un défenseur des droits de la personne en danger est estimé à environ 6 200 CAD (4000 £) en incluant de transport interurbain et local, l'hébergement, les communications, la nourriture et les soins médicaux.

3 S'encadrer pour réussir

Cette partie porte sur la façon de créer un environnement propice à la réussite des efforts en matière de protection à l'aide des ressources adéquates, ce qui est très important.
Elle met aussi en lumière les rôles uniques que les plateformes de la société civile peuvent jouer pour renforcer les efforts de leurs membres au chapitre de la protection et dans le cadre des plus larges dialogues au nom du secteur. Les plateformes de la société civile peuvent épauler leurs membres et veiller à ce que les systèmes en place soient bien conçus, efficaces et fondés sur des valeurs.

3.1 Ressources

Se doter des ressources appropriées pour réaliser le travail de protection – que faut-il inclure?

Les structures de financement et la disponibilité des ressources peuvent avoir des liens directs et indirects avec les risques en matière de protection, le niveau de préparation et la capacité à intervenir en cas de préoccupations ou d'incidents. Même si les besoins précis de chaque organisme peuvent varier, voici une liste des postes de coûts clés à inclure dans les budgets pour travailler en respectant les normes relatives à la protection.

- **Élaboration de politiques, procédures et autres outils.** Il faut notamment investir temps et argent dans la contextualisation, la traduction et l'adaptation des ressources existantes.
- **Heures de travail du personnel** pour concevoir et mettre en œuvre des systèmes de protection.
- **Consultations communautaires** sur les risques, les mécanismes de traitement des signalements et les approches de communication.
- **Soutien des survivants :** coûts variés, p. ex. services médicaux, psychosociaux et juridiques.
- **Renforcement de la capacité** (y compris sensibilisation aux enjeux, politiques et procédures en matière de protection), formation d'appoint et encadrement.
- **Externalisation de certaines fonctions,** p. ex. lignes d'assistance téléphonique, conseils en matière de protection, recherches de faits ou demandes formelles. Cela peut être pertinent dans les petits organismes dont la capacité interne est limitée.
- **Infrastructure physique** (p. ex. abris sécuritaires) et services de soutien (p. ex. transport et communications).

Étendre la portée des ressources

Mettre tous les éléments en place nécessite des ressources, mais il existe des manières de travailler de façon novatrice et en collaboration au sein du secteur pour étendre la portée des ressources. En voici un aperçu.

- **Diffuser l'information au sujet des possibilités de financement** aux autres organismes.
- **Mettre en commun et traduire des ressources** (modèles de politiques, ressources de formation, listes de vérification, etc.).
- **Travailler en collaboration avec d'autres organismes,** y compris pour faire des renvois au besoin.
- **Travailler avec des avocats bénévoles** pour cartographier le cadre légal ou soutenir une enquête.
- **Créer un régime d'assurance à l'échelle du secteur** pour financer le traitement des signalements sur la protection.

Le CPIA a créé un fonds, qui est géré par le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (BCAF NU), afin d'offrir rapidement des subventions aux membres du CPIA qui n'ont pas la capacité de mener des enquêtes afin de soutenir les enquêtes sur les allégations d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels. Les fonds peuvent servir à ce qui suit :

- Embaucher du personnel d'enquête ou lancer une enquête
- Rembourser un fournisseur de services d'enquête
- Financer des coûts accessoires à une enquête (p. ex. déplacements, services de traduction dans le pays où a lieu l'enquête)

Références et ressources clés

- Il est possible de consulter de l'information sur le fonds du CPIA en ligne en anglais. La demande de subvention est disponible en ligne.
- La trousse d'outils du réseau Bond conçus pour renforcer le traitement des signalements est disponible en ligne en anglais.

3.2 Renforcer les efforts en matière de protection : un rôle pour les plateformes d'ONG

En tant qu'organismes à adhésion volontaire, les plateformes d'ONG à tous les échelons peuvent apporter des contributions uniques pour soutenir les efforts collectifs déployés en matière de protection dans le secteur à l'échelle locale, nationale, régionale et internationale. En tirant parti des efforts lancés en matière de protection dans leurs sphères respectives d'influence, elles peuvent élargir la portée des ressources, améliorer la qualité des efforts et faire progresser les multiples conversations qui doivent avoir lieu au sein du secteur et au-delà. Les plateformes du secteur sont bien positionnées pour relayer les discussions aux donateurs et, par l'entremise des médias, au public dans l'objectif de renforcer la capacité et de faciliter l'adoption de normes convenues d'un commun accord.

Exemple : Réseau Bond (R.-U.), approche pour soutenir la capacité de ses membres

Le réseau Bond met les ressources, les outils et les lignes directrices utiles à la disposition de ses membres. L'approche consiste à faire connaître ce qui existe déjà plutôt que de créer, sauf s'il y a une lacune. Le réseau Bond offre aussi des formations, qui peuvent parfois être adaptées à certains publics, et crée des occasions de mobilisation pour ses membres, notamment des activités, des ateliers et des séminaires, pour amener les acteurs du secteur à échanger au sujet de leurs expériences en matière de protection et à apprendre entre pairs.

Le réseau Bond s'est doté d'une communauté de pratique en ligne qui sert de forum où les membres peuvent se poser des questions. Des réunions en ligne ont lieu régulièrement, ce qui permet aux membres d'approfondir des sujets précis avec le concours d'experts. Des organismes de plus petite envergure qui excellent en protection sont parfois invités à faire part de leurs expériences et de leurs connaissances aux membres du réseau, constitué en grande partie d'organismes de petite envergure.

Key references/resources:

- Le guide sur le système d'intégrité de Partos est accessible en ligne en anglais.
- Il est possible de consulter l'article du réseau Bond sur le rôle des plateformes sectorielles en matière de protection en français, en anglais, en espagnol et en portugais.

Question	Mesure clé	Questions à poser
Comprendre les besoins des membres en matière de protection pour y répondre.	Réaliser des sondages pour mieux comprendre les besoins des membres en matière de protection.	- Y a-t-il des domaines de protection en particulier où davantage de soutien est nécessaire? - Quel rôle devrait jouer la plateforme?
	Sensibiliser le personnel des organismes membres.	- Y a-t-il des domaines de protection en particulier où il existe des lacunes en matière de sensibilisation et de connaissances?
Travailler en collaboration avec les membres.	Rassembler les membres et dégager une compréhension commune de la protection.	- Est-il possible d'harmoniser la terminologie et les définitions?
	Élaborer ou réviser des codes de conduite pour les membres de la plateforme.	- Quelle est la meilleure façon pour la plateforme de veiller à ce que les membres conviennent de méthodes de travail? - Comment maintenir l'appropriation de la question par les organismes individuellement tout en favorisant la responsabilité collective?
	Lancer des groupes de soutien par des pairs et des communautés de pratique pour aborder des domaines précis de la protection et diffuser les expériences.	- Y a-t-il des lacunes dans les lignes directrices qui pourraient être comblées dans l'intérêt du secteur?
Renforcer la capacité des membres avec leur concours.	Diffuser des lignes directrices, des outils, des ressources et d'autres renseignements importants auprès des membres dans les sites Web et les bibliothèques de ressources; donner de la formation et organiser des activités, des conférences, des séminaires et des ateliers pour que les membres puissent échanger leur expertise et ce qu'ils ont appris.	- Quelle est l'expertise des membres (p. ex. genre, enfants, LGBTI, invalidité) et comment peut-on en tirer parti? - Quelles sont les bonnes pratiques actuelles et comment peut-on en tirer parti?
Créer, compiler et diffuser des renseignements et des ressources.	Cartographier la législation pertinente (formelle et informelle) pour veiller à ce que les mécanismes de traitement des signalements sur la protection respectent les cadres légaux dans le pays.	- Quelles sont les exigences en matière de signalement? - Quelle est la définition des infractions sexuelles, physiques et émotionnelles? Quelles sont les répercussions juridiques du renvoi de cas? - Quels sont les risques pour les survivants, les témoins et les potentiels malfaiteurs si un cas est renvoyé à la police locale? - Quels sont les mécanismes coutumiers traditionnels de justice? Est-il approprié de chercher ces mécanismes coutumiers traditionnels pour les utiliser?
	Cartographier les mécanismes de signalement et d'intervention en place.	- Quels mécanismes (formels et informels; structures à l'échelle communautaire, de district et nationale) sont déjà en place? Comment peut-on en tirer parti ou les adapter? - Qui est inclus et exclu de ces mécanismes? - Comment peut-on concevoir des mécanismes inclusifs?
	Relayer aux membres l'information relative aux mécanismes de soutien des survivants dans le pays, y compris pour les aiguiller vers des services de soutien psychosociaux, des services médicaux offerts par des fournisseurs de soins formés, des services d'aide juridique, des services de soutien à la réintégration scolaire ou d'accès à une formation d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle et des services de prestation de soins de base (trousses de renforcement de la dignité ou de l'hygiène, vêtements, etc.).	- Existe-t-il des organismes féministes, axés sur le genre ou expérimentés (qui peuvent fournir de tels services de soutien ou avoir accès à des renseignements à ce sujet)?
	Traduire les ressources clés sur la protection pour les rendre plus accessibles aux membres.	- Existe-t-il des possibilités de collaboration avec d'autres plateformes pour échanger des ressources de traduction?
	Élaborer des modèles de politiques adaptées au contexte et des notes sur les processus que les membres peuvent adapter.	- Existe-t-il des modèles de bonnes pratiques qui pourraient servir de point de départ?
	Faciliter l'accès à des listes d'experts, de formateurs et d'enquêteurs (rendre les renseignements publics ou dresser des listes par pays ou région).	- Une expertise est-elle disponible dans le pays? - La plateforme pourrait-elle soutenir la création d'une telle expertise?

Défendre les intérêts du secteur.	Préconiser d'aller au-delà des politiques et examiner les questions plus larges de culture, d'inégalité et de déséquilibre de pouvoirs pour s'attaquer aux problèmes sous-jacents qui peuvent conduire à des incidents de protection.	- Comment le secteur peut-il s'engager dans des conversations nationales sur l'égalité des genres, la violence sexuelle et fondée sur le genre et les mouvements connexes tels que #MoiAussi?
	Réclamer des donateurs l'harmonisation des exigences en matière de protection afin de réduire la charge administrative ou bureaucratique des membres.	- Comment le secteur peut-il travailler de manière proactive avec les donateurs pour garantir le respect des normes sans charge administrative excessive?
	Promouvoir auprès des donateurs la nécessité de prévoir des ressources pour le travail de protection.	- Quels sont les coûts réels de la mise en œuvre de normes de protection dans un contexte particulier?

Références et ressources clés

- Le guide sur le système d'intégrité de Partos est accessible en ligne en anglais.
- Il est possible de consulter l'article du réseau Bond sur le rôle des plateformes sectorielles en matière de protection en francais, en anglais, en espagnol et en portugais.

REMERCIEMENTS

Le présent guide a été produit par Annami Löfving du groupe de travail sur la protection de Forus. Soufia Galand a contribué au processus. Joyce Soares (Forus) a coordonné le travail.

Un groupe de travail a été créé pour superviser le travail. Ce groupe a orienté l'élaboration générale du guide. Les membres du groupe sont Joyce Soares (Forus); Andrew May et Franziska Schwarz (Bond), Brigitte Demers (Digna), Rita Leote et Luciana Almeida (ONGD), Timothy Odion (NNNGO), Zia Rehman (AwazCDS-Pakistan) et Soshana Hashmie (InterAction).

L'auteure souhaite remercier les représentants des organismes et plateformes suivants qui ont fait part de leurs points de vue et de leurs réflexions sur divers aspects de la protection : Asia Development Alliance (ADA, Asie); Asociación Chilena de ONG (ACCIÓN, Chili); Voluntary Action Network India (VANI, Inde); Plataforma Portuguesa das ONGD (PPONGD, Portugal); Centre d'information et de liaison des ONG (CILONG, Tchad); Lithuanian NGDO Platform (Lithuanie); Cooperation Committee for Cambodia (CCC, Cambodge); Coordinadora de ONGD (Espagne); Finnish Development NGOs (FINGO, Finlande); Somalia NGO Consortium (Somalie); Nigeria Network of NGOs (NNNGO, Nigeria); The Pacific Islands Association of Non-Governmental Organisations (PIANGO, Pacifique); Fiji Council of Social Services (FCOSS, Fidji); AwazCDS-Pakistan; Alianza ONG (République Dominicaine); InterAction (États-Unis); Bond (Royaume-Uni); SeedChange (Canada).

Nous tenons à remercier Cooperation Canada pour son soutien dans la révision de la traduction française du guide.

Commentaires

La protection constitue un domaine en rapide évolution où l'apprentissage entre pairs ne cesse de contribuer au bassin des connaissances. Chez Forus, nous serons heureux de recevoir des commentaires sur le présent guide et nous vous encourageons à le faire. Poursuivons la conversation!

Le projet a reçu le soutien financier de l'Union européenne, de l'Agence française de développement et de Digna (centre canadien d'expertise sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels mis sur pied par Cooperation Canada financé par Affaires mondiales Canada).

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de Forus et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant les opinions de ceux qui ont apporté un soutien financier.

http://forus-international.org
contact@forus-international.org
@Forus_Int
Forus international

photographie © Both Nomads, Clay Banks, Coordinadora ONGD, Laura Lora para Alboan, Forus, Midia Ninja, Adeboro Odunlami, John-Crozier, Katarzyna Grabowska, Ben Wicks, Matias Hernan, Julie Ricard, Domingo Alvarez, Michelle Ding, Clay Banks,